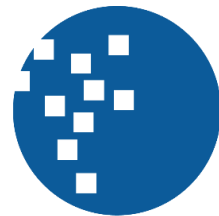


**PENGARUH *JOB AUTONOMY*, *SUPERVISORY SUPPORT* DAN
PERFORMANCE FEEDBACK TERHADAP *TURNOVER*
INTENTION DENGAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT* SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI PADA KARYAWAN *COFFEE SHOP*
DAN RESTORAN
DI KABUPATEN TANGERANG**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Rosiana Damayanti Tharob

00000055620

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

**PENGARUH *JOB AUTONOMY*, *SUPERVISORY SUPPORT* DAN
PERFORMANCE FEEDBACK TERHADAP *TURNOVER*
INTENTION DENGAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT* SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI PADA KARYAWAN *COFFEE SHOP*
DAN RESTORAN
DI KABUPATEN TANGERANG**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen

Rosiana Damayanti Tharob

00000055620

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Rosiana Damayanti Tharob

Nomor Induk Mahasiswa : 00000055620

Program Studi : Manajemen

Skripsi dengan judul:

PENGARUH *JOB AUTONOMY*, *SUPERVISORY SUPPORT* DAN *PERFORMANCE FEEDBACK* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DENGAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KARYAWAN SEKTOR *FOOD AND BEVERAGE (COFFEE SHOP & RESTORAN)* DI KABUPATEN TANGERANG

Merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari laporan karya tulis ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan karya tulis ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah yang telah saya tempuh.

Tangerang, 11 Juni 2025



(Rosiana Damayanti Tharob)

ii

Pengaruh Job Autonomy, Supervisory Support..., Rosiana Damayanti Tharob, Universitas Multimedia Nusantara

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

Pengaruh Job Autonomy, Supervisory Support, dan Performance Feedback terhadap Turnover Intention dengan Employee Engagement sebagai variabel mediasi pada karyawan sektor food and beverage (coffee shop & restoran) di Kabupaten Tangerang

Oleh

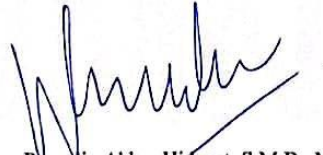
Nama : Rosiana Damayanti Tharob
NIM : 00000055620
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 11 Juni 2025

Pembimbing



Dr. Wanda Gema Prasadio Akbar Hidayat, S.M.B., M.M.
0705069103

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O
0323047801

iii

Pengaruh Job Autonomy, Supervisory Support..., Rosiana Damayanti Tharob, Universitas Multimedia Nusantara

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI dengan judul

**PENGARUH *JOB AUTONOMY*, *SUPERVISORY SUPPORT* DAN
PERFORMANCE FEEDBACK TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DENGAN
EMPLOYEE ENGAGEMENT SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA
KARYAWAN *COFFEE SHOP* DAN RESTORAN
DI KABUPATEN TANGERANG**

Oleh

Nama : Rosiana Damayanti Tharob
NIM : 00000055620
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Selasa, 24 Juni 2025

Pukul 12.30 s.d 14.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Dr. Rajesh Pratyap Singh, S.S., M.M.
0430107605

Pembimbing



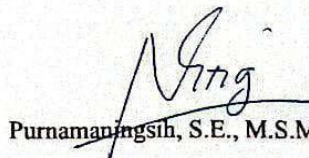
Dr. Wanda Gema Prasad Akbar
Hidayat, S.M.B., M.M.
0705069103

Penguji



Yoanita Alexandra, S.E., B.A., M.Par
0313089201

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O
0323047801

iv

*Pengaruh Job Autonomy, Supervisory Support..., Rosiana Damayanti Tharob, Universitas
Multimedia Nusantara*



Dipindai dengan CamScanner

iv

Pengaruh Job Autonomy..., Rosiana Damayanti Tharob, Universitas Multimedia Nusantara

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rosiana Damayanti Tharob

NIM : 00000055620

Program Studi : Manajemen

Jenjang : ~~D3~~/S1/S2* (pilih salah satu)

Judul Karya Ilmiah : **PENGARUH *JOB AUTONOMY*, *SUPERVISORY SUPPORT* DAN *PERFORMANCE FEEDBACK* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DENGAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KARYAWAN *COFFEE SHOP* DAN RESTORAN DI KABUPATEN TANGERANG**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia* (pilih salah satu):

- ☒ Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.
- ☐ Saya tidak bersedia mempublikasikan hasil karya ilmiah ini ke dalam repositori Knowledge Center, dikarenakan: dalam proses pengajuan publikasi ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*) **.
- ☐ Lainnya, pilih salah satu:
 - ☐ Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara
 - ☐ Embargo publikasi karya ilmiah dalam kurun waktu 3 tahun.

Tangerang, 11 Juni 2025



(Rosiana Damayanti Tharob)

* Pilih salah satu

** Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk dipublikasikan ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas selesainya penulisan Karya Ilmiah dengan judul: ***‘Pengaruh Job Autonomy, Supervisory Support, dan Performance Feedback terhadap Turnover Intention dengan Employee Engagement sebagai variabel mediasi pada karyawan coffee shop dan restoran di Kabupaten Tangerang’*** yang telah dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai Sarjana Jurusan Manajemen pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Penulis mensyukuri atas bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya mengucapkan Terima Kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Ibu Dr. Florentina Kurniasari, T., S.Sos., MBA., selaku Dekan Fakultas Bisnis, Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Universitas Multimedia Nusantara.
4. Dr. Wanda G.P.A. Hidayat, S.M.B., selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga terselesainya skripsi ini.
5. Almarhum Ayah dan Ibu saya (Carolus Tharob dan Susiana Hadi Fatmiyati) yang meskipun telah tiada, namun kasih sayang, nilai-nilai kehidupan, dan doanya terus menjadi Cahaya dan sumber kekuatan dalam setiap langkah peneliti. Semoga skripsi ini dapat menjadi bentuk bakti dan kebanggaan untuk keduanya di alam keabadian.
6. Keluarga saya (kakak pertama dan kedua) yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, dari awal menulis karya ilmiah ini sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kelly Kuwantto dan Juliyanti Dewi selaku sahabat yang selalu menjadi tempat keluh kesah dimanapun dan kapanpun serta memberikan semangat bagi peneliti dalam menyusun skripsi ini.
8. Seluruh Responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian.

9. Teman-teman seperjuangan dalam menulis skripsi yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah saling mendukung dan menyemangati dalam menyelesaikan penulisan skripsi.

Semoga Karya ilmiah ini bermanfaat bagi pembaca.

Tangerang, 11 Juni 2025



Rosiana Damayanti Tharob



**PENGARUH *JOB AUTONOMY*, *SUPERVISORY SUPPORT* DAN
PERFORMANCE FEEDBACK TERHADAP *TURNOVER*
INTENTION DENGAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT* SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI PADA KARYAWAN *COFFEE SHOP*
DAN RESTORAN
DI KABUPATEN TANGERANG**

Rosiana Damayanti Tharob

ABSTRAK

Sektor *food and beverage* merupakan sektor yang mengalami perkembangan yang sangat pesat. Sektor ini bergerak di bidang penyediaan makanan dan minuman, sehingga mencakup berbagai macam jenis usaha seperti *coffee shop* dan restoran. Peningkatan sektor ini dikarenakan perubahan gaya hidup dan tren masyarakat. Dibalik pertumbuhan yang pesat, sektor ini menghadapi tantangan yang cukup serius dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM), khususnya tingginya tingkat *Turnover* yang terjadi di karyawan. Faktor-faktor yang menjadi penyebab tingginya *Turnover coffee shop* dan restoran di Kabupaten Tangerang dapat disimpulkan karena rendahnya *Job Autonomy* (Kebebasan dalam bekerja), kurangnya *Supervisory Support* dari atasan ke karyawan, minimnya *Performance Feedback* yang dilakukan oleh atasan kepada karyawannya terhadap kinerja mereka. Kondisi ini jika dibiarkan ada berdampak juga pada *Employee Engagement* (keterlibatan karyawan) semakin rendah *Employee Engagement* karyawan di tempat kerja maka akan memicu karyawan untuk lebih mencari pekerjaan yang lain dan dianggap lebih baik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 210 responden. Model analisis yang digunakan yaitu *structural equation modelling* (SEM-PLS) dengan menggunakan *tools SMARTPLS 4*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *Job Autonomy*, *Supervisory Support*, dan *Performance Feedback* berpengaruh positif terhadap *Employee Engagement*, dan *Employee Engagement* berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention*.

Kata kunci: Otonomi Kerja, Dukungan Atasan, Umpan Balik, Keterlibatan Karyawan, Niat Keluar dari Pekerjaan.

**PENGARUH *JOB AUTONOMY*, *SUPERVISORY SUPPORT* DAN
PERFORMANCE FEEDBACK TERHADAP *TURNOVER*
INTENTION DENGAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT* SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI PADA KARYAWAN *COFFEE SHOP*
DAN RESTORAN
DI KABUPATEN TANGERANG**

Rosiana Damayanti Tharob

ABSTRACT (English)

The food and beverage sector is experiencing rapid growth. This sector is involved in the provision of food and beverage, covering various type of businesses such a coffee shops and restaurants. The growth in this sector is driven by changes in lifestyle and society trends. However, despite the rapid expansion, this sector faces serious challenges in Human Resources (HR) management, particularly the high Turnover rate among employees. The factors contributing to the high Turnover in coffee shops and restaurants in Tangerang Regency can be attributed to low Job Autonomy, insufficient Supervisory Support from managers to employees, and a lack of Performance Feedback provided by supervisors to employees regarding their work performance. If this situation remains unaddressed, it will lead to lower Employee Engagement. As Employee Engagement decreases, employees are more likely to seek other job opportunities perceived to be better. This study uses a quantitative research method, distributing questionnaires to 210 respondents. The analysis model employed is structural equation modeling (SMART-PLS) using SMARTPLS 4 software. The results of this study indicate that Job Autonomy, Supervisory Support, and Performance Feedback have a positive effect on Employee Engagement, and Employee Engagement negatively affects Turnover Intention.

Keywords: *Job Autonomy, Supervisory Support, Performance Feedback, Employee Engagement, Turnover Intention.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT (English)</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Akademis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11
1.5 Batasan Penelitian.....	12
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
2.1 Tinjauan Teori	14
2.1.1 Teori Social Exchange (SET).....	14
2.1.2 Teori Job Autonomy.....	15
2.1.3 Teori Supervisory Support.....	16
2.1.4 Teori Performance Feedback.....	18
2.1.5 Teori Employee Engagement	19
2.1.6 Teori <i>Turnover</i> Intention	20
2.2 Model Penelitian.....	20
2.3 Hipotesis	21
2.4 Penelitian Terdahulu	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	30

3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	30
3.2	Desain Penelitian	31
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
3.3.1	Populasi	32
3.3.2	Sampling Frame	33
3.3.3	Sampling Technique.....	33
3.3.4	Sampling Size.....	34
3.4	Teknik Pengumpulan Data	35
3.4.1	Sumber dan Cara Pengumpulan Data.....	35
3.4.2	Metode Pengumpulan Data	35
3.4.3	Pilot Survey	36
3.5	Definisi Operasionalisasi Variabel	37
3.6	Teknik Analisis Data	44
3.6.1	Uji Pre-Test.....	44
3.6.2	Uji Instrumen	44
3.6.2.1	Uji Validitas	44
3.6.2.2	Uji Reliabilitas	45
3.6.3	Analisis Data Penelitian Menggunakan SEM.....	45
3.6.3.1	Measurement (Outer) Model.....	46
3.6.3.2	Structural (Inner) Model.....	47
3.7	Uji Hipotesis	48
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	50
4.1	Karakteristik Responden.....	50
4.1.1	Profil Responden.....	50
4.1.1.1	Responden berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.1.1.2	Responden berdasarkan Usia	51
4.1.1.3	Responden berdasarkan Latar Belakang Pendidikan	51
4.1.1.4	Responden berdasarkan Lama Bekerja di Restoran atau Coffee Shop	52
4.1.1.5	Responden berdasarkan Posisi Pekerjaan	53
4.2	Analisis Deskriptif	54
4.2.1	Job Autonomy	55

4.2.2 Supervisory Support.....	56
4.2.3 Performance Feedback.....	57
4.2.4 Employee Engagement.....	58
4.2.5 <i>Turnover Intention</i>	59
4.3 Uji Pre-Test.....	61
4.3.1 Uji Validitas	61
4.3.2 Uji Reliabilitas	63
4.4 Uji Hipotesis	64
4.4.1 Hasil Uji Measurement (Outer) Model	64
4.4.2 Hasil Uji Structural (Inner) Model.....	69
4.5 Uji Hipotesis	71
4.5.1 Uji Direct Effect.....	72
4.5.2 Uji Indirect Effect.....	73
4.6 Pembahasan.....	74
4.6.1 Pengaruh Variabel <i>Job Autonomy</i> terhadap <i>Employee Engagement</i> ...	74
4.6.2 Pengaruh Variabel <i>Supervisory Support</i> terhadap <i>Employee Engagement</i>	74
4.6.3 Pengaruh Variabel <i>Performance Feedback</i> terhadap <i>Employee Engagement</i>	75
4.6.4 Pengaruh Variabel <i>Employee Engagement</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> sebagai variabel mediasi antara <i>Job Autonomy</i> , <i>Supervisory Support</i> , dan <i>Performance Feedback</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	76
4.6.5 Pengaruh <i>Job Autonomy</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> melalui <i>Employee Engagement</i>	76
4.6.6 Pengaruh <i>Supervisory Support</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> melalui <i>Employee Engagement</i>	77
4.6.7 Pengaruh <i>Performance Feedback</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> melalui <i>Employee Engagement</i>	78
4.7 Implikasi Manajerial	78
4.7.1 <i>Job Autonomy</i> terhadap <i>Employee Engagement</i>	79
4.7.2 <i>Supervisory Support</i> terhadap <i>Employee Engagement</i>	81
4.7.3 <i>Performance Feedback</i> terhadap <i>Employee Engagement</i>	82
4.7.4 <i>Employee Engagement</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	84

4.7.5 <i>Employee Engagement</i> sebagai Mediasi antara <i>Job Autonomy</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	85
4.7.6 <i>Employee Engagement</i> sebagai Mediasi antara <i>Supervisory Support</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	86
4.7.7 <i>Employee engagement</i> sebagai Mediasi antara <i>Performance Feedback</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	87
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	89
5.1 Simpulan	89
5.2 Saran	90
5.2.1 Saran bagi Perusahaan.....	90
5.2.2 Saran bagi Peneliti Selanjutnya.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN	98



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Wawancara	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Syarat Uji Validitas	44
Tabel 3.2 Syarat Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 3.3 Uji Measurement (outer) model	46
Tabel 3.4 Nilai P-Value	49
Tabel 4.1 Kategori Penilaian Responden	54
Tabel 4.2 Penilaian Responden Terhadap Variabel Job Autonomy	55
Tabel 4.3 Penilaian Responden Terhadap Variabel Supervisory Support.....	56
Tabel 4.4 Penilaian Responden Terhadap Variabel Performance Feedback	57
Tabel 4.5 Penilaian Responden Terhadap Variabel Employee Engagement	58
Tabel 4.6 Penilaian Responden Terhadap Variabel Turnover Intention	59
Tabel 4.7 Hasil Pre-Test Uji Validitas.....	61
Tabel 4.8 Hasil Pre-Test Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 4.9 Discriminant Validity & Reliability	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Cross-Loading Factor.....	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Fornell-Larcker Criterion.....	69
Tabel 4.12 Hasil Uji R-Square	69
Tabel 4.13 Hasil Uji Direct Effect.....	72
Tabel 4.14 Hasil Uji Indirect Effect	73

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	21
Gambar 3.2 Model Keseluruhan Penelitian	48
Gambar 4.3 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin	50
Gambar 4.4 Profil Responden berdasarkan Usia	51
Gambar 4.5 Profil Responden berdasarkan Latar Belakang Pendidikan.....	52
Gambar 4.6 Profil Responden berdasarkan Lama Bekerja di Restoran atau Coffee Shop.....	52
Gambar 4.7 Profil Responden berdasarkan Posisi Pekerjaan.....	53
Gambar 4.8 Hasil Uji Outer Model	65
Gambar 4.9 Hasil Uji Path Coefficients	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Turnitin	98
Lampiran 2 Uji Validitas dan Reliabilitas (Pre-Test).....	108
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas (Main-Test).....	114
Lampiran 4 Jurnal Utama	117
Lampiran 5 Kuesioner	158
Lampiran 6 Form Bimbingan Skripsi.....	166
Lampiran 7 Transkrip Wawancara Responden	167

