

**PENGARUH *JOB SATISFACTION*, *RESILIENCE* DAN *WORK ENGAGEMENT*, TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
KARYAWAN GEN Z PADA BIDANG MARKETING DI
WILAYAH JABODETABEK.**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

FIKRY RIYADHI

00000059729

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2024**

PENGARUH *JOB SATISFACTION*, *RESILIENCE* DAN *WORK ENGAGEMENT*, TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN GEN Z PADA BIDANG MARKETING DI WILAYAH JABODETABEK.



SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen Bisnis

FIKRY RIYADHI

00000059729

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2024

i

Pengaruh *Job Satisfacion*..., Fikry Riyadhi, Universitas Multimedia Nusantara

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Fikry Riyadhi Putra
Nomor Induk Mahasiswa : 00000059729
Program Studi : Manajemen

Skripsi dengan judul:

'Pengaruh *job satisfaction*, *resilience* dan *work engagement*, terhadap *turnover intention* karyawan gen z pada bidang marketing di wilayah JABODETABEK.'

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, 30/11/24



Fikry Riyadhi

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

Pengaruh *job satisfaction*, *resilience* dan *work engagement*, terhadap *turnover intention* karyawan gen z pada bidang marketing di wilayah JABODETABEK

Oleh

Nama : Fikry Riyadhi

NIM : 00000059729

Program Studi : Manajemen

Fakultas Bisnis : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada Sidang
Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 01 November 2024

Pembimbing



Dr. Wanda G.P.A. Hidayat, S.M.B.,

Ketua Program Studi Manajemen



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

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

Pengaruh *job satisfaction*, *resilience* dan *work engagement*, terhadap *turnover intention* karyawan gen z pada bidang marketing di wilayah JABODETABEK

Oleh

Nama : Fikry Riyadhi
NIM : 00000059729
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Jumat, 13 Desember 2024

Pukul 15.30 s.d 17.00 dan dinyatakan

LULUS

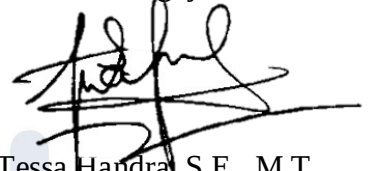
Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Dr. Rajesh Preetypal Singh, S.S., M.M.
NIDN : 0430107605

Penguji



Tessa Handra, S.E., M.T.
NIDN : 0322058406

Pembimbing



Dr. Wanda G.P.A Hidayat S.M.B.,
NIDN: 0705069103

Ketua Program Studi Manajemen



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

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

KARYA ILMIAH MAHASISWA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fikry Riyadhi
NIM : 00000059729
Program Studi : Manajemen
Jenjang : D3/S1/S2
Judul Karya Ilmiah : Pengaruh *job satisfaction*, *resilience* dan *work engagement*, terhadap *turnover intention* karyawan gen z pada bidang marketing di wilayah JABODETABEK

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia

- ☒ 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, November 2024



Fikry Riyadhi Putra

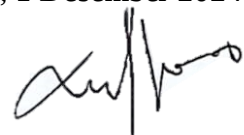
KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas selesainya penulisan Karya Ilmiah ‘dengan judul: ‘Pengaruh *job satisfaction*, *resilience* dan *work engagement*, terhadap *turnover intention* karyawan gen z pada bidang marketing di wilayah JABODETABEK’ yang dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai Sarjana Jurusan Manajemen pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Penulis mensyukuri atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya mengucapkan Terima Kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ninok Leksono, M.A., 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. Bapak Dr. Wanda G.P.A. Hidayat, S.M.B., M.M., sebagai Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini
5. Kepada keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Kepada teman-teman saya yaitu Ibrahim Shidqi, Diva Imtiyaaz, Gregorius Ricky, Stevany Edilia, Claudia Tanoto, Yanti Rahmawati, Shafa Kamila, yang telah menemani dan membantu saya selama pengerjaan skripsi ini
7. Seluruh Responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian.

Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi para pembaca

Tangerang, 1 Desember 2024



Fikry Riyadhhi

PENGARUH *JOB SATISFACTION*, *RESILIENCE* DAN *WORK ENGAGEMENT*, TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN GEN Z DI WILAYAH JABODETABEK

Fikry Riyadhi Putra

ABSTRAK

Pada penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel-variabel *job satisfaction*, *work engagement*, *resilience* pada *turnover intention* objek penelitian karyawan Gen Z pada bidang marketing di wilayah Jabodetabek. Fokus utama penelitian adalah mengevaluasi hubungan langsung maupun tidak langsung di antara variabel, serta memahami mekanisme mediasi yang mungkin terlibat dalam model penelitian. Metode yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis skala Likert 1-6, yang disebarkan kepada minimal 205 karyawan Gen Z yang memenuhi kriteria tertentu, seperti usia, pengalaman kerja, dan lokasi geografis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *job satisfaction*, *work engagement*, *resilience* tidak memiliki pengaruh terhadap *turnover intention*, lalu seluruh variabel yang memediasi juga tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*. Implikasi manajerial dari penelitian ini mencakup, Manajemen perlu mendorong interaksi yang ramah dan inklusif antar karyawan melalui kegiatan tim atau program pengembangan budaya kerja yang mendukung serta Perusahaan harus memastikan lingkungan kerja yang nyaman dan fasilitas yang memadai. Lingkungan yang mendukung akan menciptakan rasa antusiasme dan energi tinggi, yang berkontribusi pada peningkatan *work vigour*, membuat karyawan lebih bersemangat dalam bekerja.

Kata kunci: Kepuasan Kerja, Ketangguhan, Keterikatan Kerja, keinginan untuk berhenti bekerja, Generasi Z

**PENGARUH JOB SATISFACTION, RESILIENCE DAN WORK
ENGAGEMENT, TERHADAP TURNOVER INTENTION
KARYAWAN GEN Z DI WILAYAH JABODETABEK**

Fikry Riyadhi Putra

ABSTRACT (English)

This study aims to analyze the influence of job satisfaction variables, work engagement, resilience on turnover intentions of Gen Z employees in the marketing sector in the Jabodetabek area. The main focus of the study is to initiate direct and indirect relationships between variables, as well as to understand the mediation mechanisms that may be involved in the research model. The method used is quantitative analysis with a quantitative approach. Data were collected through a questionnaire based on the Likert Scale 1-6, which was distributed to at least 205 Gen Z employees who met certain criteria, such as age, work experience, and geographic location. The results showed that job satisfaction, work engagement, resilience had no effect on turnover intentions, then all mediating variables also had no effect on turnover intentions. The managerial implications of this study include, Management needs to encourage friendly and inclusive interactions between employees through team activities or supportive work culture development programs and the Company must ensure a comfortable work environment and adequate facilities. A supportive environment will create a sense of enthusiasm and high energy, which contributes to increased work enthusiasm, making employees more enthusiastic about working

Keywords: Job Satisfaction, Resilience, Work Engagement, Turnover Intention, Gen Z

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 ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT (<i>English</i>).....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Batasan Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
2.1 Tinjauan Teori	11
2.1.1 Manajemen.....	11
2.1.2 Manajemen Sumber daya Manusia	12
2.1.3 Turnover Intention.....	13
2.1.4 Job Satisfaction.....	14
2.1.5 Work Engagement.....	15
2.1.6 Resilience	16
2.2 Model Penelitian	18
2.3 Hipotesis	19
2.4 Penelitian Terdahulu.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	37
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	37
3.1.1 Karyawan Generasi Z.....	37
3.2 Desain Penelitian.....	38
3.2.1 Jenis Desain Penelitian.....	38

3.2.2 Data Penelitian.....	39
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	39
3.3.1 Populasi.....	39
3.3.2 <i>Sampling frame</i>	39
3.3.3. <i>Sampling Technique</i>	40
3.4 Teknik Pengumpulan Data	43
3.4.1 Sumber dan Cara Pengumpulan Data	43
3.4.2 Metode Pengumpulan Data.....	43
3.5 Operasional Variabel	44
3.5.1 <i>Independent Variable (x)</i>	44
3.5.2 <i>Dependent Variable (Y)</i>	46
3.6 Teknik Analisis Data	52
3.6.1 Uji Pretest.....	52
3.6.2 Uji Instrumen.....	52
3.6.3 Analisis Data Penelitian Menggunakan SEM	54
3.7 Uji Hipotesis.....	56
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Karakteristik Responden.....	57
4.1.1 Profil Responden	57
4.2 Analisis Deskriptif.....	62
4.2.1 Job Satisfaction.....	63
4.2.2 Resilience.....	65
4.2.3 Work Engagement.....	67
4.2.4 Turnover Intention.....	69
4.3 Uji Pre-Test.....	70
4.3.1 Uji Validitas.....	70
4.3.2 Uji Reabilitas	72
4.4 Uji Hipotesis.....	73
4.4.1 Hasil Uji Measurement (Outer) Model	73
4.4.2 Hasil Uji Structural (Inner) Model	79
4.5 Uji Hipotesis	80
4.5.1 Uji Direct Effect	80

4.5.2 Uji Indirect Effect.....	81
4.6 Pembahasan	82
4.6.1 Pengaruh Job Satisfaction terhadap Turnover Intention	82
4.6.2 Pengaruh Job Satisfaction terhadap Resilience	83
4.6.3 Pengaruh Job Satisfaction terhadap Work Engagement	83
4.6.4 Pengaruh Resilience terhadap Work Engagement	84
4.6.5 Pengaruh Resilience terhadap Turnover Intention	84
4.6.6 Pengaruh Work Engagement terhadap Turnover Intention	84
4.6.7 Resilience sebagai Mediasi antara Job Satisfaction terhadap Turnover Intention.....	85
4.6.8 Work Engagement sebagai Mediasi antara Job Satisfaction terhadap Turnover Intention melalui Work Engagement	85
4.6.9 Resilience sebagai Mediasi antara Job Satisfaction terhadap Work Engagement.....	85
4.6.10 Work Engagement sebagai Mediasi antara Resilience terhadap Turnover Intention	86
4.7 Implikasi Manejerial	86
4.7.1 Job Satisfaction terhadap Resilience	86
4.7.2 Job Satisfaction terhadap work Engagement	87
4.7.3 Resilience Terhadap Work Engagement.....	88
4.7.4 Job Satisfaction terhadap Work Engagement melalui Resilience	89
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	91
5.1 Simpulan	91
5.2 Saran	93
5.2.1 Saran bagi perusahaan	93
5.2.2 Saran bagi Peneliti Selanjutnya	94
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	100

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3. 1 Tabel Operasional Variabel	47
Tabel 3. 2 Uji Validitas	52
Tabel 3. 3 Tabel Uji Reabilitas	53
Tabel 3. 4 Measurement (Outer) Model	55
Tabel 3. 5 Structural (Inner) Model	55
Tabel 3. 6 Parameter Uji Hipotesis	56
Tabel 4. 1 Interval Kelas	63
Tabel 4. 2 Mean Job Satisfaction	63
Tabel 4. 3 Resilience	65
Tabel 4. 4 Work Engagement	67
Tabel 4. 5 Turnover Intention	69
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas	70
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reabilitas.....	72
Tabel 4. 8 Measurement (Outer) Model	74
Tabel 4. 9 Measurement (Outer) Model (Filtering)	76
Tabel 4. 10 Hasil discriminant validity	77
Tabel 4. 11 Hasil discriminant validity	78
Tabel 4. 12 Hasil Structural (Inner)	79
Tabel 4. 13 Hasil Uji Direct.....	80
Tabel 4. 14 Hasil Uji Indirect Effect	81

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Penduduk Indonesia.....	1
Gambar 1. 2 Plan Resign Gen Z.....	2
Gambar 1. 3 Tingkat Kesetiaan Karyawan.....	3
Gambar 1. 4 Alasan Resign Gen Z.....	3
Gambar 1. 5 Reason Manager Find Gen Z	5
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin.....	57
Gambar 4. 2 Usia.....	58
Gambar 4. 3 Latar Belakang Pendidikan	58
Gambar 4. 4 Domisili Kerja.....	59
Gambar 4. 5 Divisi	60
Gambar 4. 6 Tahun Kerja.....	60
Gambar 4. 7 Pemasukan Bulanan.....	61
Gambar 4. 8 Waktu Kerja (Seminggu)	62
Gambar 4. 9 Hasil Uji Outer Model.....	73



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Validitas & Reabilitas (pretest).....	100
Lampiran 2 Uji Validitas & Reabilitas (Main Test).....	100
Lampiran 3 Uji Hipotesis (main Test)	100
Lampiran 4 Jurnal Utama.....	100
Lampiran 5 Kuesioner	100
Lampiran 6 Hasil Turnitin	100
Lampiran 7 Formulir Bimbingan	100

