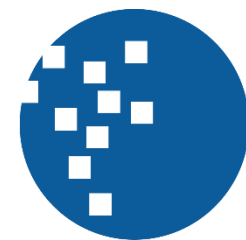


**PENGARUH *PERCEIVED SUPERVISOR SUPPORT* DAN
TURNOVER INTENTION DENGAN MEDIASI *WORK*
ENGAGEMENT PADA KARYAWAN INDUSTRI RETAIL
DI WILAYAH TANGERANG**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

CATARINA NAOMIY TINAMBUNAN

00000081839

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

**PENGARUH *PERCEIVED SUPERVISOR SUPPORT* DAN
TURNOVER INTENTION DENGAN MEDIASI *WORK*
ENGAGEMENT PADA KARYAWAN INDUSTRI RETAIL
DI WILAYAH TANGERANG**



Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Catarina Naomiy Tinambunan

00000081839

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Catarina Naomiy Tinambunan

Nomor Induk Mahasiswa : 00000081839

Program Studi : Manajemen

Skripsi dengan judul:

PENGARUH *PERCEIVED SUPERVISOR SUPPORT* DAN *TURNOVER INTENTION* DENGAN MEDIASI *WORK ENGAGEMENT* PADA KARYAWAN INDUSTRI RETAIL DI WILAYAH 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, 9 Desember 2025



Catarina Naomiy Tinambunan

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

**PENGARUH *PERCEIVED SUPERVISOR SUPPORT* DAN
TURNOVER INTENTION DENGAN MEDIASI *WORK ENGAGEMENT*
PADA KARYAWAN INDUSTRI RETAIL DI WILAYAH TANGERANG**

Oleh

Nama : Catarina Naomiy Tinambunan
NIM : 00000081839
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

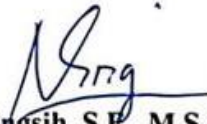
Telah disetujui untuk diajukan pada
Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 19 Desember 2025

Pembimbing


Dr. Hendro Budiyanto, S.Pd., M.M., CHRA
NIDN: 0315107502

Ketua Program Studi Manajemen


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

HALAMAN PERNYATAAN PENGGUNAAN BANTUAN KECERDASAN ARTIFISIAL (AI)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Catarina Naomiy Tinambunan
NIM : 00000081839
Program Studi : Manajemen
Judul Laporan : Pengaruh *Perceived Supervisor Support* dan
Turnover Intention dengan Mediasi *Work Engagement* pada Karyawan
Industri Retail di Wilayah Tangerang

Dengan ini saya menyatakan secara jujur menggunakan bantuan Kecerdasan
Artifisial (AI) dalam pengerjaan Tugas Akhir sebagai berikut :

- ☒ Menggunakan AI sebagaimana diizinkan untuk membantu dalam menghasilkan ide-ide utama saja
- ☐ Menggunakan AI sebagaimana diizinkan untuk membantu menghasilkan teks pertama saja
- ☒ Menggunakan AI untuk menyempurnakan sintaksis dan tata bahasa untuk pengumpulan tugas
- ☐ Karena tidak diizinkan: Tidak menggunakan bantuan AI dengan cara apa pun dalam pembuatan tugas

Saya juga menyatakan bahwa:

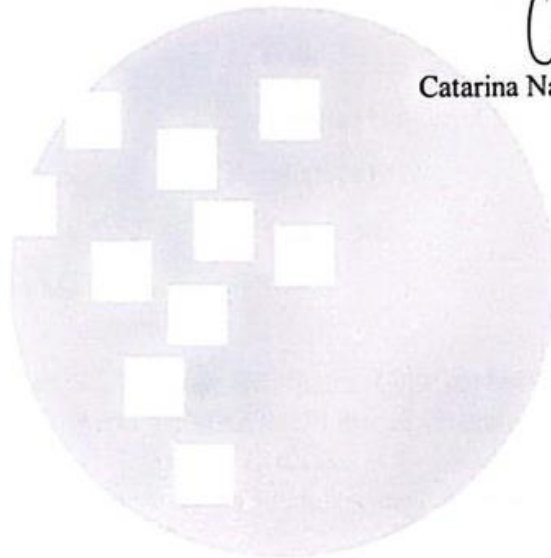
- (1) Menyerahkan secara lengkap dan jujur penggunaan perangkat AI yang diperlukan dalam tugas melalui Formulir Penggunaan Perangkat Kecerdasan Artifisial (AI)
- (2) Mengakui telah menggunakan bantuan AI dalam tugas saya baik dalam bentuk kata, paraphrase, penyertaan ide atau fakta penting yang disarankan oleh AI dan saya telah menyantumkan dalam sitasi serta referensi

(3) Terlepas dari pernyataan di atas, tugas ini sepenuhnya merupakan karya saya sendiri

Tangerang, 9 Desember 2025



Catarina Naomiy Tinambunan



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

PENGARUH *PERCEIVED SUPERVISOR SUPPORT* DAN *TURNOVER INTENTION* DENGAN MEDIASI *WORK ENGAGEMENT* PADA KARYAWAN INDUSTRI RETAIL DI WILAYAH TANGERANG

Oleh

Nama : Catarina Naomiy Tinambunan
NIM : 00000081839
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Jumat, 19 Desember 2025

Pukul 08.00 s.d 09.30 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Dr. Febri Nila Chrisanty, S.E., M.M.
0307027602

Penguji



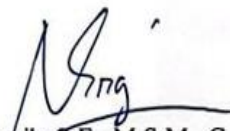
Dr. Wanda G. P. A. Hidayat, S.M.B., M.M.
0705069103

Pembimbing



Dr. Hendro Budiyanto, S.Pd., M.M., CHRA
0315107502

Ketua Program Studi Manajemen



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

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Catarina Naomiy Tinambunan
NIM : 00000081839
Program Studi : Manajemen
Jenjang : S1
Judul Karya Ilmiah : Pengaruh *Perceived Supervisor Support* dan *Turnover Intention* dengan Mediasi *Work Engagement* pada Karyawan Industri Retail di Wilayah Tangerang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa* (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, 9 Desember 2025


Catarina Naomiy Tinambunan

* Centang salah satu tanpa menghapus opsi yang tidak dipilih

** 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 dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, bimbingan dan penyertaan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Pengaruh *Perceived Supervisor Support* dan *Turnover Intention* dengan Mediasi *Work Engagement* pada Karyawan Industri Retail di Wilayah Tangerang”. Penelitian ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis, Universitas Multimedia Nusantara. Proses penyusunan penelitian ini dapat terselesaikan berkat dukungan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada seluruh pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penulisan penelitian dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak yaitu:

1. Bapak Ir. Andrey Andoko, M.Sc. Ph.D., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Dr. Prio Utomo, S.T., MPC., 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. Hendro Budiyanto, S.Pd., M.M., CHRA, selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga terselesainya tugas akhir ini.
5. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Kepada Buddies, yaitu Chatrin, Marcela dan Laura yang selalu memberikan *support* dan semangat kepada penulis sejak awal perkuliahan hingga sekarang.
7. Kepada Ningfam, yaitu Tiara Reskyana, Salwa Aqilah Novianti, Dhienda Aurelia Silalahi, Fernanda Coa Nata, Jason Timothy Sihite dan Samuel Limpat Prasetya, yang sudah berjuang bersama penulis sejak awal perkuliahan hingga sekarang.

8. Kepada seluruh member BTS, BlackPink dan Cortis yang membantu penulis dalam meningkatkan semangat selama menyusun laporan penelitian ini.

Sebagai penutup, penulis berharap penelitian ini dapat menjadi sumber informasi yang bermanfaat bagi para pembaca dan memberikan pemahaman baru terkait topik yang dibahas, khususnya mengenai variabel-variabel yang menjadi fokus penelitian.

Tangerang, 9 Desember 2025



Catarina Naomi Tinambunan

UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

**PENGARUH *PERCEIVED SUPERVISOR SUPPORT* DAN
TURNOVER INTENTION DENGAN MEDIASI *WORK
ENGAGEMENT* PADA KARYAWAN INDUSTRI RETAIL
DI WILAYAH TANGERANG**

(Catarina Naomiy Tinambunan)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *Perceived Supervisor Support* terhadap *Turnover Intention* dengan *Work Engagement* sebagai variabel mediasi pada karyawan industri retail di wilayah Tangerang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan *conclusive research design* dan teknik *judgemental sampling* terhadap 140 responden yang telah bekerja minimal satu tahun, dianalisis menggunakan *PLS-SEM*. Hasil menunjukkan bahwa *Perceived Supervisor Support* tidak berpengaruh langsung terhadap *Turnover Intention*, namun berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Work Engagement*. *Work Engagement* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Turnover Intention* serta berperan sebagai mediator, sehingga dukungan supervisor efektif menekan *turnover* melalui peningkatan keterikatan kerja karyawan.

Kata kunci: *Perceived Supervisor Support*, *Work Engagement*, *Turnover Intention*, *Retail*, Sumber Daya Manusia

***THE INFLUENCE OF PERCEIVED SUPERVISOR SUPPORT
ON TURNOVER INTENTION WITH WORK ENGAGEMENT
AS A MEDIATING VARIABLE AMONG RETAIL INDUSTRY
EMPLOYEES IN THE TANGERANG AREA***

(Catarina Naomiy Tinambunan)

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of Perceived Supervisor Support on Turnover Intention with Work Engagement as a mediating variable among retail industry employees in Tangerang. The study employed a quantitative approach with a conclusive research design and judgmental sampling technique, involving 140 respondents who had worked for at least one year, and was analyzed using PLS-SEM. The results indicate that Perceived Supervisor Support does not have a direct effect on Turnover Intention but has a positive and significant effect on Work Engagement. Furthermore, Work Engagement has a negative and significant effect on Turnover Intention and acts as a mediator, indicating that supervisor support can reduce turnover intention by enhancing employees' work engagement.

Keywords: *Perceived Supervisor Support, Work Engagement, Turnover Intention, Retail, Human Resources*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN PENGGUNAAN BANTUAN KECERDASAN ARTIFISIAL (AI)	iii
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	18
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Manfaat Penelitian	18
1.5 Batasan Penelitian	19
1.6 Sistematika Penulisan	20
BAB II LANDASAN TEORI	22
2.1 Tinjauan Teori	22
2.1.1 <i>Perceived Supervisor Support</i>	23
2.1.2 <i>Work Engagement</i>	24
2.1.3 <i>Turnover Intention</i>	26
2.2 Model Penelitian	27
2.3 Hipotesis Penelitian	28
2.3.1 Pengaruh <i>Perceived Supervisor Support</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	28
2.3.2 Pengaruh <i>Perceived Supervisor Support</i> terhadap <i>Work Engagement</i>	28
2.3.3 Pengaruh <i>Work Engagement</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> ..	29

2.3.4 <i>Work Engagement</i> Memediasi Pengaruh <i>Perceived Supervisor Support</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	30
2.4 Penelitian Terdahulu.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	36
3.2 Desain Penelitian.....	36
3.2.1 Metode Penelitian	37
3.2.2 Jenis Penelitian	38
3.2.3 <i>Research Data</i>	39
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	40
3.3.1 Populasi.....	40
3.3.2 Sampel.....	40
3.4 Teknik Pengumpulan Data	44
3.5 Operasional Variabel	45
3.5.1 Variabel Independen	45
3.5.2 Variabel Dependen.....	46
3.5.3 Variabel Mediasi	46
3.6 Teknik Analisis Data	49
3.6.1 Uji <i>Pre Test</i>	49
3.6.2 Uji Validitas	49
3.6.3 Uji Reliabilitas	51
3.6.4 Analisis Data Penelitian	51
3.7 Uji Hipotesis.....	53
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Karakteristik Responden.....	55
4.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.1.2 Responden Berdasarkan Usia	56
4.1.3 Responden Berdasarkan Bidang Pekerjaan	57
4.1.4 Responden Berdasarkan Lama Bekerja di Industri Retail ..	57
4.1.5 Responden Berdasarkan Jenis Perusahaan Retail	58
4.1.6 Responden Berdasarkan Bekerja di Wilayah Tangerang	59
4.2 Analisa Deskriptif	59
4.2.1 <i>Perceived Supervisor Support</i>	60

4.2.2 <i>Work Engagement</i>	62
4.2.3 <i>Turnover Intention</i>	64
4.3 Uji Instrument <i>Pre-Test</i>	65
4.3.1 Uji Validitas <i>Pre-test</i>	65
4.3.2 Uji Reliabilitas <i>Pre-test</i>	67
4.4 Uji Instrumen <i>Main-Test</i>	69
4.4.1 Uji <i>Measurement Model (Outer Model)</i>	69
4.4.2 Uji <i>Structural Model (Inner Model)</i>	77
4.5 Uji Hipotesis.....	78
4.6 Pembahasan.....	80
4.6.1 Pengaruh <i>Perceived Supervisor Support</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	80
4.6.2 Pengaruh <i>Perceived Supervisor Support</i> terhadap <i>Work Engagement</i>	82
4.6.3 Pengaruh <i>Work Engagement</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> ..	83
4.7 Implikasi Manajerial.....	86
4.7.1 Upaya meningkatkan <i>Perceived Supervisor Support</i> terhadap <i>Work Engagement</i>	88
4.7.2 Upaya meningkatkan <i>Work Engagement</i> terhadap penurunan <i>Turnover Intention</i>	90
4.7.3 Upaya meningkatkan Mediasi <i>Work Engagement</i> terhadap pengaruh <i>Perceived Supervisor Support</i> pada penurunan <i>Turnover Intention</i>	92
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	94
5.1 Simpulan	94
5.2 Saran.....	97
5.2.1 Saran untuk Perusahaan.....	97
5.2.2 Saran untuk Peneliti Selanjutnya	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	107

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Tabel Operasionalisasi Variabel Hasil Uji <i>Outer Model</i>	43
Tabel 3.2 Tabel Uji Validitas Hasil Uji <i>Outer Model</i>	45
Tabel 4.1 Tabel Interval Kelas	54
Tabel 4.2 Tabel Penilaian Deskriptif <i>Perceived Supervisor Support</i>	55
Tabel 4.3 Tabel Penilaian Deskriptif <i>Work Engagement</i>	57
Tabel 4.4 Tabel Penilaian Deskriptif <i>Turnover Intention</i>	58
Tabel 4.5 Tabel Uji Validitas <i>Pre-test</i>	60
Tabel 4.6 Tabel Uji Reliabilitas <i>Pre-test</i>	62
Tabel 4.7 Tabel Uji <i>Internal Consistency Reliability</i>	65
Tabel 4.8 Tabel Uji <i>Convergent Validity</i>	66
Tabel 4.9 Tabel Uji <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	68
Tabel 4.10 Tabel Uji <i>Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)</i>	68
Tabel 4.11 Tabel Uji <i>Cross Loadings</i>	70
Tabel 4.12 Tabel Uji <i>Coefficient of Determination</i>	71
Tabel 4.13 Tabel Uji <i>Path Coefficients</i>	73



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Proporsi Pekerja yang Aktif Cari Pekerjaan	5
Gambar 1.2 <i>Annual Turnover Rates by Industry</i> 2025	6
Gambar 1.3 <i>Annual Report & Sustainability Report</i> Alfamart 2024	8
Gambar 1.4 Data Sarana Perdagangan dan Niaga di Kota Tangerang	9
Gambar 1.5 <i>Primary Reasons U.S. Employees</i>	12
Gambar 1.6 Survei Atasan Sebagai Alasan Terbesar Karyawan Resign	14
Gambar 1.7 Alasan Utama Pindah Kerja	15
Gambar 2.1 Model Penelitian	27
Gambar 4.1 Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Gambar 4.2 Presentase Responden Presentase Responden Berdasarkan Usia.....	56
Gambar 4.3 Presentase Responden Berdasarkan Bidang Pekerjaan	57
Gambar 4.4 Presentase Responden Berdasarkan Lama Bekerja di Industri Retail	57
Gambar 4.5 Presentase Responden Berdasarkan Jenis Perusahaan Retail	58
Gambar 4.6 Presentase Responden Berdasarkan Bekerja di Wilayah Tangerang	59
Gambar 4.7 Hasil Uji <i>Outer Model</i>	70



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jurnal Utama.....	99
Lampiran 2 Hasil Turnitin	118
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian	121
Lampiran 4 Formulir Konsultasi Bimbingan.....	131
Lampiran 5 Formulir Penggunaan Perangkat Kecerdasan Artifisial	132



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA