# PENGARUH BEBAN KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DENGAN *PSYCHOLOGICAL WELL-BEING* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KARYAWAN GENERASI Z *QUICK SERVICE RESTAURANT* (QSR) DI KOTA MADIUN

**SKRIPSI**


**OLEH:**

**ITADA KHARISMA SARI**

**NIM. 2203102016**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PGRI MADIUN**


**2026**

# PENGARUH BEBAN KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DENGAN *PSYCHOLOGICAL WELL-BEING* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KARYAWAN GENERASI Z *QUICK SERVICE RESTAURANT* (QSR) DI KOTA MADIUN

# SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas PGRI Madiun untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strara 1 Manajemen

**OLEH:**

**ITADA KHARISMA SARI**

**2203102016**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

**2026**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh Itada Kharisma Sari telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 30 Juli 2026

Pembimbing I,



Dr. Liliek Nur Sulistiyowati, S.E., M.M.
NIDN. 0717027501

Pembimbing II,



Metik Asmike, S.E., M.M.
NIDN. 0729117402

## LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Itada Kharisma Sari ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Kamis, 6 Agustus 2026.

Panitia Penguji,

Dr. Apriyani, S.E., M.M. — Ketua
NIDN. 0704047305

Robby Sandhi Dessyarti,S.E.,M.M. — Sekretaris
NIDN. 0724128802

Dr. Liliek Nur Sulistiyowati, S.E., M.M. — Anggota
NIDN. 0717027501

Metik Asmike, S.E., M.M. — Anggota
NIDN. 0729117402

Dr. Karuniawati Khasanah, S.E., M.M. — Anggota
NIDN. 0709118203

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA, CAMA
NIDN. 0727078603

Mengesahkan,
Kaprodi S1 Manajemen

Dr. Apriyani, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Itada Kharisma Sari

NIM : 2203102016

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan pikir atau tulisan orang lain yang kemudian saya akui sebagai karya tulis saya.

Apabila kemudian hari terbukti atau dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima konsekuensi dan sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 30 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,




Itada Kharisma Sari

NIM. 2203102016



pindai dengan CamScanner

## MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN

“Baiknya Allah, di ujung tenagaku yang hampir habis, Allah menyelipkan sabar agar aku tidak runtuh, tidak kehilangan arah, dan tidak kehilangan diriku sendiri. Baiknya Allah, Dia memberiku keyakinan untuk tetap berdiri dan percaya bahwa di balik luka yang kupikul serta beban yang kupendam, ada hadiah yang telah Dia siapkan untukku."

(Penulis)

"Sebenarnya tidak ada yang perlu dikhawatirkan, Allah tidak menjanjikan hidupmu selalu mudah, tetapi dua kali Allah berjanji bahwa: 'Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.'"

(QS. Al-Insyirah: 5–6)

## SKRIPSI INI KUPERSEMBAHKAN KEPADA:

Diri saya sendiri, yang telah mampu melawan rasa takut dan bertahan sejauh ini. Terima kasih karena sudah tetap berjuang meski sering menangis. Hanya diri ini yang benar-benar tahu betapa banyak lelah yang dipikul sendiri, berapa banyak beban yang dipendam, dan berapa banyak luka tersembunyi yang hampir membuat menyerah. Namun ternyata, tekad yang kuat mampu membawa diri ini melewati begitu banyak hal berat sampai berada di titik sekarang.

Terima kasih karena tidak memilih berhenti.

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Beban Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* dengan *Psychological Well-Being* sebagai Variabel Mediasi pada Karyawan Generasi Z *Quick Service Restaurant* (QSR) di Kota Madiun". Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memeperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun.

Penulis menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai hambatan dan tantangan. Namun, berkat bantuan, dukungan, motivasi, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd. selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., C.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Ibu Dr. Karuniawati Hasanah, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
4. Ibu Dr. Apriyanti, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.

5. Bapak Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M., selaku Sekretaris Prodi Manajemen Universitas PGRI Madiun.
6. Ibu Dr. Liliek Nur Sulistiyowati, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I Manajemen Universitas PGRI Madiun.
7. Ibu Metikasmike, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II Universitas PGRI Madiun.
8. Ibunda tercinta yang selalu menjadi penyemangat penulis dan menjadi sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti-henti nya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta. Terimakasih untuk doa-doa yang selalu dilangitkan untuk penulis, terimakasih selalu berjuang untuk penulis, berkat doa serta dukungannya sehingga penulis bisa berada dititik ini. Sehat selalu dan panjang umur karena Ibu harus selalu ada disetiap perjuangan dan pencapaian hidup penulis.
9. Almarhum Ayahanda dan cinta pertama saya. Kepergianmu membuatku mengerti bahwa rindu yang paling menyakitkan adalah merindukan seseorang yang telah tiada, ragamu memang sudah tidak ada dan tidak bisa aku jangkau tapi namamu akan tetap jadi motivasi terkuat sampai detik ini. Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan, semoga Ayah melihat putri Ayah dari tempat terbaik disisi-Nya. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan kasih sayang-Nya kepada Ayah.
10. Teman-teman seperjuangan, khususnya yang selalu membersamai dalam proses skripsi ini, saling menguatkan, dan berbagi tawa serta air mata.

Terimakasih untuk cerita, pelukan hangat, dan semangat yang tak pernah padam.

11. Terakhir untuk diri saya sendiri, Itada Kharisma Sari. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini. Untuk malam-malam penuh tekanan, keraguan, dan air mata terimakasih karena tetap memilih melangkah meski jalan tak selalu ramah. Kini telah sampai, maka berbahagialah selalu dimanapun berada. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Dengan kurang dan lebihmu mari merayakan keberanian itu.

## DAFTAR ISI

HALAMAN AWAL..... i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING..... ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI..... iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....iv
MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN.....v
KATA PENGANTAR.....vi
DAFTAR ISI.....ix
DAFTAR TABEL.....xi
DAFTAR GAMBAR.....xiii
DAFTAR LAMPIRAN..... xiv
ABSTRAK.....xv
*ABSTRACT*.....xvi
BAB I PENDAHULUAN.....1
A. Latar Belakang Masalah.....1
B. Batasan Masalah.....46
C. Rumusan Masalah.....47
D. Tujuan Penelitian.....48
E. Kegunaan Penelitian.....49
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....52
A. Kajian Pustaka.....52
B. Penelitian Terdahulu.....78
C. Kerangka Berpikir.....96
D. Hipotesis Penelitian.....98
BAB III METODE PENELITIAN.....108
A. Tempat dan Waktu Penelitian..... 108
B. Desain Penelitian.....109
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....111
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....115

E. Sumber Data.....121
F. Teknik Pengumpulan Data.....123
G. Instrumen Penelitian.....124
H. Teknik Analisis Data.....125
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....134
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....134
B. Deskripsi Data dan Variabel Penelitian.....134
C. Hasil Analisis Data.....144
D. Pembahasan.....160
BAB V PENUTUP.....172
A. Simpulan.....172
B. Implikasi, Keterbatasan, dan Saran.....174
DAFTAR PUSTAKA.....178
LAMPIRAN.....189

## DAFTAR TABEL


Tabel 1.1 Perkembangan Industri Fast Food dan QSR Global ..... 3
Tabel 1.2 Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman Indonesia ..... 3
Tabel 1.3 Jumlah Usaha Penyediaan Makanan dan Minuman di Indonesia Tahun 2024 ..... 4
Tabel 1.4 Tingkat Turnover Industri Restoran dan F&B ..... 8
Tabel 1.5 Perbandingan Tingkat Turnover Industri Restoran dan F&B Global Tahun 2022-2025 ..... 9
Tabel 1.6 Perkembangan Turnover Karyawan Operasional QSR ..... 11
Tabel 1.7 Proporsi Penduduk Indonesia Menurut Generasi Tahun 2025 .. 14
Tabel 1.8 Jumlah Generasi Z Usia Angkatan Kerja di Kota Madiun Tahun (2025) ..... 18
Tabel 1.9 Karakteristik Utama Gen Z ..... 18
Tabel 1.10 Kondisi Stres Kerja Generasi Z Tahun 2025 ..... 23
Tabel 1.11 Prioritas Generasi Z dalam Mencapai Kepuasan Kerja Tahun 2025 ..... 27
Tabel 1.12 Kondisi Kesehatan Mental Generasi Z Tahun 2024 ..... 41
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu ..... 78
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian ..... 109
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel ..... 119
Tabel 3.3 Skor Instrumen Penelitian ..... 124
Tabel 3.4 Kriteria Nilai *Cronbach's Alpha* ..... 126
Tabel 4.1 Distribusi Variabel dan Butir Penelitian ..... 135
Tabel 4.3 Kriteria Kategorisasi Mean ..... 136
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban dan Mean Variabel Beban Kerja ..... 136
Tabel 4.4 Frekuensi Jawaban dan Mean Variabel Kepuasan Kerja ..... 138
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban dan Mean ..... 140
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban dan Mean ..... 142
Tabel 4.7 Ringkasan Statistik Deskriptif Variabel Penelitian ..... 143
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Beban Kerja (X1) ..... 145
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja (X2) ..... 145

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel *Psychological Well-Being* (Z/M) 146
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel *Turnover Intention* (Y) ..... 146
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas ..... 147
Tabel 4.13 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test ..... 148
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas Model Regresi II ..... 149
Tabel 4.15 Coefficients Model Regresi I ..... 151
Tabel 4.16 Hasil Uji t Model Regresi I ..... 152
Tabel 4.18 Model Summary Model Regresi I ..... 152
Tabel 4.19 Coefficients Model Regresi II ..... 153
Tabel 4.20 Hasil Uji t Model Regresi II ..... 155
Tabel 4.22 Model Summary Model Regresi II ..... 155
Tabel 4.23 Residuals Statistics Model Regresi II ..... 157
Tabel 4.24 Hasil Sobel Test ..... 158
Tabel 4.25 Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis ..... 159
Tabel 4.26 Hasil Uji t Hipotesis 1 ..... 160
Tabel 4.27 Hasil Uji t Hipotesis 2 ..... 163
Tabel 4.28 Hasil Uji t Hipotesis 3 ..... 164
Tabel 4.29 Hasil Uji t Hipotesis 4 ..... 165
Tabel 4.30 Hasil Uji t Hipotesis 5 ..... 167
Tabel 4.31 Hasil Uji t Hipotesis 6 ..... 168
Tabel 4.32 Hasil Uji t Hipotesis 7 ..... 170

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Komposisi Tenaga Kerja pada Industri Penyediaan Makanan dan Minuman di Indonesia Tahun 2024 ..... 5
Gambar 1.2 Proporsi Generasi di Indonesia Tahun 2025 ..... 14
Gambar 1.3 Rencana Resign Gen Z di Indonesia Tahun 2024 ..... 17
Gambar 1.4 Faktor Menentukan Kepuasan Kerja Generasi Z Tahun 2025 29
Gambar 2.1 Model Job Demands-Resources (JD-R Theory) ..... 53
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir Penelitian ..... 97
Gambar 3.1 Alur Penelitian ..... 110
Gambar 4.3 Histogram Regression Standardized Residual ..... 157

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....190

Lampiran 2 Tabulasi Data.....198

Lampiran 3 Hasil Uji.....206