BAB V
PENUTUP

A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis 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. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention pada karyawan Generasi Z *Quick Service Restaurant* (QSR) di Kota Madiun. Semakin tinggi beban kerja yang dirasakan karyawan, semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk meninggalkan organisasi.
2. Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention pada karyawan Generasi Z *Quick Service Restaurant* (QSR) di Kota Madiun. Semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan karyawan, semakin rendah keinginan mereka untuk meninggalkan organisasi.
3. Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *psychological well-being* pada karyawan Generasi Z *Quick Service Restaurant* (QSR) di Kota Madiun. Peningkatan beban kerja menyebabkan penurunan kondisi kesejahteraan psikologis karyawan.

4. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *psychological well-being* pada karyawan Generasi Z *Quick Service Restaurant* (QSR) di Kota Madiun. Semakin tinggi kepuasan kerja, semakin baik tingkat *psychological well-being* yang dimiliki karyawan.
5. *Psychological well-being* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan Generasi Z *Quick Service Restaurant* (QSR) di Kota Madiun. Karyawan yang memiliki *psychological well-being* yang lebih baik cenderung memiliki keinginan yang lebih rendah untuk meninggalkan organisasi.
6. *Psychological well-being* terbukti memediasi secara parsial pengaruh positif beban kerja terhadap *turnover intention.* Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja tidak hanya memengaruhi *turnover intention* secara langsung, tetapi juga secara tidak langsung melalui penurunan *psychological well-being*.
7. *Psychological well-being* juga terbukti memediasi secara parsial pengaruh negatif kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Artinya, peningkatan kepuasan kerja mampu menurunkan *turnover intention* baik secara langsung maupun melalui peningkatan *psychological well-being* karyawan.

B. Implikasi, Keterbatasan, dan Saran

1. Implikasi Teoretis

Hasil penelitian ini memperkuat Job Demands-Resources (JD-R) Theory yang menjelaskan bahwa beban kerja sebagai *job demands* dapat meningkatkan *turnover intention* sekaligus menurunkan psychological well-being. Sebaliknya, kepuasan kerja sebagai *job resources* mampu meningkatkan *psychological well-being* dan menurunkan turnover intention. Selain itu, *psychological well-being* terbukti berperan sebagai mekanisme mediasi parsial yang menjelaskan hubungan antara beban kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention*.

2. Implikasi Praktis

Bagi pengelola *Quick Service Restaurant* (QSR), hasil penelitian ini menunjukkan pentingnya mengelola beban kerja secara proporsional melalui pembagian tugas yang seimbang, penjadwalan kerja yang efektif, serta penyediaan waktu istirahat yang memadai. Di sisi lain, organisasi perlu meningkatkan kepuasan kerja melalui pemberian penghargaan yang adil, kesempatan pengembangan karier, hubungan kerja yang harmonis, dan lingkungan kerja yang mendukung. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan *psychological well-being* karyawan sehingga kecenderungan untuk meninggalkan organisasi dapat diminimalkan.

3. Keterbatasan

Berdasarkan pengalaman langsung dalam proses penelitian ini, terdapat beberapa keterbatasan yang dialami peneliti yang diharapkan dapat menjadi

perhatian bagi peneliti selanjutnya dalam menyempurnakan penelitian dengan topik yang sejenis. Keterbatasan tersebut antara lain sebagai berikut:

a. Penelitian ini hanya dilakukan pada karyawan Generasi Z di *Quick Service Restaurant* (QSR) Kota Madiun, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan pada sektor lain maupun wilayah dengan karakteristik organisasi dan lingkungan kerja yang berbeda.
b. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner daring Google Form, sehingga terdapat kemungkinan pemahaman pernyataan antarresponden tidak sama. Selain itu, jawaban sepenuhnya bersifat persepsi sehingga berpotensi menimbulkan bias.
c. Penelitian ini hanya mengkaji pengaruh beban kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* dengan *psychological well-being* sebagai variabel mediasi. Faktor lain seperti kompensasi, kepemimpinan, komitmen organisasi, lingkungan kerja, *work-life balance*, budaya organisasi, serta peluang kerja alternatif belum diteliti. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan menambahkan variabel-variabel tersebut agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif.

4. Saran

a. Bagi Perusahaan (*Quick Service Restaurant*/QSR)

Perusahaan diharapkan dapat mengelola beban kerja karyawan secara lebih proporsional dengan menyesuaikan jumlah tenaga kerja, pembagian tugas, serta penjadwalan kerja yang lebih efektif, terutama pada saat jam operasional yang padat. Selain itu, perusahaan perlu meningkatkan

kepuasan kerja karyawan melalui pemberian penghargaan yang adil, kesempatan pengembangan karier, lingkungan kerja yang kondusif, serta komunikasi yang baik antara atasan dan karyawan. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan *psychological well-being* karyawan sehingga dapat menekan kecenderungan *turnover intention* pada karyawan Generasi Z.

b. Bagi Karyawan

Karyawan diharapkan mampu menjaga *psychological well-being* dengan mengelola stres kerja secara positif, membangun komunikasi yang baik dengan rekan kerja maupun atasan, serta memanfaatkan berbagai bentuk dukungan yang diberikan perusahaan. Dengan kondisi *psychological well-being* yang baik, karyawan diharapkan mampu menghadapi tuntutan pekerjaan secara lebih adaptif sehingga keinginan untuk meninggalkan organisasi dapat diminimalkan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas objek penelitian pada sektor industri lain maupun wilayah yang berbeda agar hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih luas. Selain itu, penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi *turnover intention*, seperti kompensasi, kepemimpinan, komitmen organisasi, *work-life balance*, lingkungan kerja, budaya organisasi, maupun *employee engagement*. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan metode penelitian yang berbeda, seperti pendekatan

kualitatif atau *mixed methods*, sehingga mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi *turnover intention* pada karyawan Generasi Z.