

PENGARUH BEBAN KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA GEN Z YANG BEKERJA DI *COFFEE SHOP* DI BANDAR LAMPUNG

M. Rehan Aryadito¹, Dwi Gema Soegesti²

Universitas Teknokrat Indonesia

[¹](mailto:m.rehanaryadito@gmail.com), [²](mailto:dwigema@teknokrat.ac.id)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan guna menganalisis pengaruh beban kerja dan kepuasan kerja terhadap *Turnover Intention* pada Gen Z yang bekerja di *Coffee Shop* di Bandar Lampung. Studi ini memanfaatkan pendekatan kuantitatif dengan teknik mengumpulkan data dengan kuesioner pada 130 responden. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda melalui bantuan program SPSS 25. Perolehan studi mengindikasikan bahwasanya beban kerja berpengaruh signifikan positif bagi *Turnover Intention*, sementara kepuasan kerja berpengaruh signifikan negatif bagi *Turnover Intention*. Dengan simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan bagi *Turnover Intention* melalui skor koefisien determinasi sejumlah 0,699. Perolehan ini memperlihatkan bahwasanya beban kerja yang berlebihan bisa menaikkan kemauan pekerja guna melepaskan profesi tersebut, sementara kepuasan kerja meningkat dapat mengurangi keinginan tersebut. Simpulan penelitian ini menegaskan pentingnya pengelolaan akan beban kerja serta meningkatkan kepuasan kerja guna menekan tingkat *Turnover Intention* pada pekerja Gen Z di industri *Coffee Shop*.

Kata Kunci: *Beban Kerja, Kepuasan Kerja, Turnover Intention, Gen Z, Coffee Shop*

ABSTRACT

This research purposes to analyze the influence of workload and job satisfaction on Turnover Intention among Gen Z employees working at Coffee Shops in Bandar Lampung. This study uses a quantitative methodology, gathering data from 130 respondents using a questionnaire. Multiple linear regression was used to analyse the data with the aid of SPSS 25. The findings show that work load has a positive and significant impact on Turnover Intention, while job satisfaction has a negative and significant impact on Turnover Intention. Simultaneously, both variables significantly influence Turnover Intention with a coefficient of determination of 0.699. These results show that excessive workload can increase employees' desire to leave the profession, whereas high job satisfaction can reduce that desire. The summary of this research underscores the importance of workload management and enhancing job satisfaction to reduce Turnover Intention levels among Gen Z employees in the Coffee Shop sector.

Keywords: *Workload, Job Satisfaction, Turnover Intention, Gen Z, Coffee Shop*

PENDAHULUAN

Perkembangan akan industri *food and beverage* (F&B) di Indonesia, khususnya bisnis *Coffee Shop*, Dalam beberapa tahun terakhir, jumlah kafe telah meningkat. Kondisi ini sejalan dengan perubahan pola gaya hidup masyarakat, yang memandang kafe sebagai ruang sosial dan tempat produktivitas. Hal ini terlihat dari peningkatan jumlah *Coffee Shop* di berbagai daerah, termasuk di Bandar Lampung, yang berdampak pada tingginya kebutuhan tenaga kerja perasional seperti barista dan server.

Gambar 1. Data Point of Interest



Sumber: Instagram @seasia.stats

Berdasarkan data *Point of Interest* (POI) dari *OpenStreetMap* yang dipublikasikan pada November 2025, Indonesia tercatat sebagai negara dengan jumlah *Coffee Shop* terbanyak di dunia, yaitu mencapai 461.991 lokasi. Data ini memperlihatkan pesatnya perkembangan industri *Coffee Shop* di Indonesia yang berimplikasi pada meningkatnya tingkat persaingan usaha, khususnya dalam sektor *food and beverage*.

Tetapi, di balik pertumbuhan tersebut, Pada pengelolaan sumber daya manusia sektor ini menghadapi tantangan serius, terutama berkaitan dengan beban kerja yang tinggi akibat jam kerja fleksibel namun panjang, intensitas pelayanan yang tinggi, serta tuntutan kualitas layanan yang cepat dan konsisten (Ayu et al., 2025).

Karakteristik Generasi Z yang adaptif dan menyukai lingkungan kerja dinamis menjadikan pekerjaan di *Coffee Shop* sebagai salah satu pilihan menarik. Namun, tuntutan pelayanan cepat, interaksi intensif dengan pelanggan, serta sistem kerja shift dapat menurunkan kepuasan kerja dan memicu potensi *turnover* pada pekerja di sektor ini. (Laeli & Kadarningsih, 2022). Kondisi tersebut memperlihatkan adanya dinamika ketenagakerjaan yang menarik untuk dikaji lebih lanjut.

Penelitian memperlihatkan bahwasanya tingkat *Turnover Intention* generasi Z tergolong tinggi, aspek-aspek seperti *work-life balance* serta kondisi lingkungan kerja mampu menjelaskan hingga 70,4%–88,9% variasi *Turnover Intention*, yang memperlihatkan kecenderungan kuat generasi Z untuk berpindah pekerjaan (Fathan & Sary, 2025). Dalam perspektif manajemen sumber daya manusia, *Turnover Intention* dijelaskan atas kecenderungan karyawan untuk meninggalkan pekerjaan sebelum perpindahan aktual terjadi (Adam, 2024). Fenomena ini menjadi semakin relevan karena karakteristik Gen Z yang cenderung mengutamakan fleksibilitas kerja, Keseimbangan antara Aspek profesional serta pribadi, dan potensi diri dalam pekerjaan (Tanoto & Go Tami, 2024). Pada sektor *Coffee Shop*, tuntutan pelayanan yang tinggi, interaksi intens dengan pelanggan, serta sistem kerja *shift* berpotensi menimbulkan tekanan kerja yang mendorong kecenderungan *Turnover Intention* (Tarigan et al., 2024). Oleh karena itu, Meningkatnya partisipasi Generasi Z di industri *Coffee Shop* mencerminkan peluang kerja yang luas, namun juga berpotensi meningkatkan turnover yang dapat berdampak pada stabilitas operasional dan kualitas pelayanan.

Teori Perilaku Organisasi (*Organizational Behavior Theory*) merupakan landasan utama penelitian ini. Pada teori ini dijelaskan hubungan antara karakteristik pekerjaan, sikap kerja, dan perilaku karyawan dalam suatu organisasi (Colquitt & Wesson, 2023). Robbins & Judge (2022) menjelaskan bahwasanya faktor-faktor pekerjaan, seperti beban kerja, dapat berpengaruh terhadap sikap individu, termasuk kepuasan kerja, kemudian berdampak pada perilaku organisasi seperti *Turnover Intention*. Sejalan dengan itu, Colquitt, LePine, dan Wesson (2023) menjelaskan bahwasanya *withdrawal behavior*, termasuk niat keluar dari pekerjaan, merupakan respons yang muncul akibat pandangan karyawan terhadap kondisi kerja yang tidak memenuhi ekspektasi mereka. Berdasarkan hal tersebut, teori ini relevan untuk menjelaskan pengaruh beban kerja serta kepuasan kerja akan *Turnover Intention* pada Gen Z yang bekerja di *Coffee Shop*.

Beban kerja adalah faktor pekerjaan yang memengaruhi sikap serta perilaku pegawai didalam organisasi. Menurut Robbins & Judge (2022), Beban kerja berpedoman pada sejumlah tugas yang wajib dituntaskan dengan kurun waktu khusus. Beban ini mencakup tuntutan fisik dan intelektual. Dalam perspektif *Organizational Behavior Theory*, tuntutan kerja yang tinggi dapat memicu *withdrawal behavior* apabila dipersepsikan berlebihan oleh karyawan (Colquitt et al., 2023). Selain itu, Bakker & Demerouti, (2021) menjelaskan bahwasanya beban kerja sebagai *job demands* mampu meningkatkan tekanan kerja dan kondisi tersebut dapat berdampak pada kesejahteraan karyawan jika tidak didukung sumber daya kerja yang cukup. Pada industri *Coffee Shop*, tuntutan pelayanan yang cepat serta intensitas interaksi dengan pelanggan menjadikan beban kerja menjadi faktor penting yang mempengaruhi keputusan Generasi Z apakah akan bertahan atau meninggalkan pekerjaan.

Kepuasan kerja dapat dipahami sebagai sikap positif seorang pegawai pada posisi tugasnya. Robbins dan Judge (2022) menyatakan kepuasan kerja berkaitan dengan aspek pribadi yang berhubungan dengan tugas, lingkungan kerja, serta sistem organisasi tempat mereka bekerja. Dalam perspektif *Organizational Behavior Theory*, sikap kerja yang rendah dapat memicu *withdrawal behavior*, termasuk *Turnover* (Colquitt & Wesson, 2023). Studi yang dilakukan di sektor jasa di Indonesia menemukan kepuasan kerja berkoefisien negatif dengan niat untuk meninggalkan pekerjaan. Sehingga, memperlihatkan bahwasanya seiring meningkatnya kepuasan kerja, menyebabkan kurangnya pekerja untuk meninggalkan pekerjaannya (Nurtjahjono et al., 2023). Dalam konteks *Coffee Shop*, faktor seperti dukungan atasan, kompensasi, serta suasana kerja yang nyaman menjadi aspek penting untuk membentuk kepuasan kerja Generasi Z.

Pesatnya perkembangan industri *Coffee Shop* di Indonesia menuntut perusahaan untuk menjaga stabilitas sumber daya manusia guna mempertahankan kualitas layanan. Namun, tingginya *Turnover Intention* dapat menimbulkan dampak negatif, seperti mengalami peningkatan pada biaya operasional, terganggunya kinerja organisasi, serta menurunnya kualitas pelayanan. Dengan demikian, Penelitian tentang aspek-aspek yang memengaruhi *Turnover Intention*, seperti beban kerja dan kepuasan kerja, sangat diperlukan. Dilakukannya studi ini untuk memastikan keberlanjutan bisnis dalam industri yang terkait.

Temuan penelitian terkait dampak beban kerja serta kepuasan kerja bagi *Turnover Intention* memperlihatkan data yang tidak konsisten. Sejumlah penelitian mengungkapkan beban kerja berdampak positif bagi *Turnover Intention*. Perolehan akan kajian Iswanto et al. (2025) mengungkapkan bahwasanya *workload* memperlihatkan hubungan positif yang signifikan dengan niat untuk keluar. Namun, terdapat temuan berbeda yang menyatakan bahwasanya beban kerja belum tentu berdampak langsung pada *Turnover Intention*. Variabel lainnya, seperti stres kerja dan work environment, memiliki dampak yang lebih kuat (Angelisa et al., 2023). Perbedaan hasil juga ditemukan pada variabel kepuasan kerja. Robbins dan Judge (2022) Kepuasan kerja memberi dampak negatif bagi *Turnover Intention*. Nilai kepuasan kerja yang lebih besar pegawai akan cenderung lama berada di dalam organisasi. Namun, penelitian oleh Pahlawan & Wahyuni (2022) Kepuasan kerja belum tentu memberikan dampak bermakna bagi *Turnover Intention* apabila aspek tambahan dalam organisasi lebih berpengaruh. Inkonsistensi temuan ini mengindikasikan bahwasanya keterkaitan antara variabel beban kerja, kepuasan kerja, beserta *Turnover Intention* perlu diuji lebih mendalam, khususnya pada konteks pekerja Generasi Z di industri *Coffee Shop* yang memiliki karakteristik pekerjaan dan demografis berbeda dibanding sektor formal lainnya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwasanya dalam perspektif *Organizational Behavior Theory*, perilaku *Turnover Intention* merupakan konsekuensi

dari interaksi antara karakteristik pekerjaan dan sikap kerja individu. Beban kerja sebagai bentuk tuntutan pekerjaan berpotensi memengaruhi persepsi karyawan terhadap pekerjaannya, sedangkan kepuasan kerja mencerminkan evaluasi sikap yang pada akhirnya menentukan munculnya perilaku penarikan diri (*withdrawal behavior*). Ketidakseimbangan antara tuntutan kerja dan tingkat kepuasan dapat mendorong meningkatnya kecenderungan *Turnover*. Maka dari itu, studi ini berjudul “Pengaruh Beban Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* pada Gen Z yang Bekerja di *Coffee Shop* di Bandar Lampung”.

LANDASAN TEORI

Organizational Behavior Theory

Teori Perilaku Organisasi (*Organizational Behavior Theory*) merupakan kajian yang menjelaskan bagaimana perilaku individu dalam organisasi dipengaruhi oleh faktor pekerjaan, sikap kerja, dan lingkungan kerja (Colquitt & Wesson, 2023). Teori ini menekankan bahwasanya interaksi antara karakteristik pekerjaan dan sikap individu akan menghasilkan perilaku tertentu, yaitu keputusan untuk bertahan atau meninggalkan organisasi. Selain itu, teori tersebut juga menjelaskan konsep *withdrawal behavior*, yaitu respons karyawan terhadap kondisi kerja yang tidak sesuai harapan dapat berupa berbagai bentuk, mulai dari ketidakhadiran hingga *turnover*. (Colquitt & Wesson, 2023).

Turnover Intention

Turnover Intention didefinisikan pikiran para pekerja berencana keluar organisasi dalam jangka waktu tertentu, meskipun belum terdapat tindakan nyata yang dilakukan (Hom et al., 2017). Menurut Mallawi et al. (2023), Perusahaan dengan *turnover intention* tinggi, lebih mungkin mengalami ketidakstabilan dan ketidakpastian, yang berdampak buruk bagi bisnis dan karyawan. Tingginya tingkat *Turnover* dapat berdampak pada peningkatan biaya operasional, terganggunya stabilitas kerja, serta menurunnya kualitas kinerja organisasi (Pahlawan & Wahyuni, 2022).

Beban Kerja

Beban kerja mengacu pada serangkaian tanggung jawab tugas yang wajib dituntaskan diselesaikan oleh pekerja dengan jangka waktu khusus. Tanggung jawab tersebut mencakup aspek fisik maupun kognitif (Bakker & Demerouti, 2021). Dalam *Job demands-Resources Theory*, Beban kerja termasuk dalam klasifikasi *job demands* yang dapat menyebabkan peningkatan stres kerja tanpa dukungan sumber daya kerja yang memadai. Kondisi psikologis karyawan dapat terdampak oleh beban kerja tinggi, yang setelahnya dapat menambah kecenderungan individu untuk meninggalkan organisasi (Bakker & Demerouti, 2021).

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja didefinisikan sebagai persepsi positif yang dialami seorang pekerja terhadap pekerjaan yang dimilikinya. Penilaian ini dihasilkan dari proses evaluasi

berbagai aspek atau dimensi dalam pekerjaan tersebut (Luthans, 2011). Kepuasan kerja memperlihatkan sejauh mana pekerjaan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan setiap karyawan. Kepuasan kerja berbanding terbalik dengan *Turnover Intention*. Kondisi ini mengungkapkan kenaikan kepuasan kerja diikuti oleh penurunan niat untuk berhenti kerja (Pahlawan & Wahyuni, 2022).

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Beban kerja bagi *Turnover Intention*

Beban kerja termasuk dalam karakteristik pekerjaan yang mampu membentuk tingkah laku dan sikap karyawan di lingkungan organisasi. Dalam perspektif *Organizational Behavior Theory*, tuntutan kerja yang tinggi berpotensi memicu perilaku penarikan diri (*withdrawal behavior*) apabila tanpa didukung dengan sumber daya yang mencukupi. Berdasarkan temuan penelitian sebelumnya, beban kerja berdampak positif bagi *Turnover Intention*. Ketika beban kerja naik tingkat niat individu guna keluar dari organisasi cenderung meningkat (Arnold B. Bakker & Evangelia Demerouti, 2021). Hipotesis yang diterapkan pada studi ini:

H1: Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*

Pengaruh Kepuasan kerja bagi *Turnover Intention*

Kepuasan kerja dapat didefinisikan menjadi penilaian individu terhadap pekerjaan mereka yang mempengaruhi keputusan kelanjutan bekerja. Tingkat kepuasan kerja bergantung pada kemampuan pekerjaan dalam memenuhi kebutuhan dan ekspektasi individu. Ketika kepuasan kerja naik, tingkat *Turnover* cenderung menurun. begitu pula, rendahnya tingkat kepuasan kerja berpotensi menambah kemungkinan pekerja untuk keluar dari organisasi (Pahlawan & Wahyuni, 2022). Hipotesis yang diterapkan pada penelitian ini:

H2: Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*

Pengaruh Beban kerja dan kepuasan kerja bagi *Turnover Intention*

Beban kerja beserta kepuasan kerja menjadi dua elemen signifikan yang secara bersamaan memengaruhi sikap karyawan dalam organisasi. Beban kerja menjadi tuntutan pekerjaan (*job demands*) dan kepuasan kerja sebagai sikap kerja (*job attitude*) secara bersama-sama membentuk respons karyawan terhadap pekerjaan. Jika tingkat kepuasan karyawan rendah dan beban kerja tinggi, kemungkinan besar keinginan untuk pindah kerja akan meningkat. Temuan studi ini konsisten dengan penelitian empiris oleh Peter W. Hom et al. (2017). Kajian ini memperlihatkan bahwasanya aspek pekerjaan dan kondisi kerja berkontribusi dalam menjelaskan kemunculan *Turnover Intention*, Hipotesis yang diterapkan pada studi ini:

H3: Beban kerja dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*

METODE PENELITIAN

Metode Kuantitatif digunakan pada studi ini. Secara spesifik, pendekatan yang diterapkan ialah deskriptif. Tujuan dari penerapan metodologi ini untuk mengevaluasi hubungan antar variabel. Selanjutnya, data numerik yang telah dikumpulkan dilaksanakan analisis memanfaatkan metode statistik (Sugiyono, 2022). Studi ini mempunyai tujuan guna mengkaji pengaruh beban kerja serta kepuasan kerja terhadap *Turnover* pada Gen Z yang bekerja di *Coffee Shop*.

Operasional Variabel

Definisi konseptual setiap variabel ditetapkan melalui jenis dan indikator yang relevan. Studi ini melibatkan tiga variabel yang menjadi fokus analisis, mencakup Beban Kerja (X1), Kepuasan Kerja (X2), serta *Turnover Intention* (Y). Kerangka pengukuran ini disusun pada tabel. Detail operasionalisasi variabel studi ini ditampilkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Pernyataan
Beban Kerja	1. Kondisi kesehatan fisik	1. Saya memiliki energi yang cukup untuk menyelesaikan tugas-tugas saya di tempat kerja.
		2. Kondisi kesehatan fisik yang baik membantu saya untuk berkonsentrasi lebih baik saat bekerja
	2. Kondisi mental karyawan jelas	3. Saya mampu mengelola stres yang muncul akibat pekerjaan.
		4. Saya jarang merasa cemas atau khawatir tentang pekerjaan saya.
	3. Kondisi psikologi karyawan	5. Saya merasa lingkungan kerja saya mendukung kesehatan psikologis saya.
	4. Beban kerja yang terlalu banyak untuk diselesaikan dalam waktu tertentu	6. Saya merasa beban kerja saya saat ini terlalu banyak untuk diselesaikan dalam waktu yang ditentukan.
		7. Saya kesulitan untuk mengelola waktu saya dengan baik karena banyaknya tugas yang harus diselesaikan
	5. Beban kerja berlebihan untuk diselesaikan oleh karyawan yang tidak mampu untuk melaksanakan suatu tugas.	8. Saya merasa bahwasanya tugas yang diberikan melebihi kemampuan saya untuk menyelesaikannya.
		9. Saya merasa kurang memiliki keterampilan yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas yang diberikan.

Sumber: Munandar (2016) dalam Daehsanti (2025)		
Kepuasan Kerja	1. Pekerjaan itu sendiri (<i>Work it self</i>)	1. Saya merasa pekerjaan yang saya lakukan sesuai dengan latar belakang pendidikan saya.
		2. Saya merasa pekerjaan yang saya lakukan sesuai dengan kemampuan atau keahlian saya.
	2. Pengawas (<i>Supervision</i>)	3. Saya menilai supervisor memberikan sanksi apabila target kerja tidak tercapai.
		4. Saya merasa supervisor mendukung kerja sama antar karyawan.
	3. Rekan Kerja (<i>Cowokers</i>)	5. Saya merasa memiliki hubungan yang cukup dekat dengan rekan kerja.
		6. Saya memiliki semangat untuk bekerja sama dengan rekan kerja dalam mencapai target.
	4. Promosi (<i>Promotion</i>)	7. Saya melihat adanya peluang untuk promosi di tempat kerja saya.
		8. Saya mengetahui bahwasanya perusahaan memiliki aturan yang jelas mengenai masa promosi.
	5. Gaji/Upah (<i>Pay</i>)	9. Saya merasa gaji yang saya terima sesuai dengan tugas dan tanggung jawab saya.
		10. Saya merasa gaji yang saya terima sesuai dengan harapan dan kompetensi saya.
Sumber: Luthans (2006) dalam Mustika et al. (2025)		
Turnover Intention	1. Pikiran-pikiran untuk berhenti	1. Saya sering merasa frustrasi dengan situasi kerja saat ini, yang membuat saya mempertimbangkan untuk berhenti
		2. Saya merasa bahwasanya lingkungan kerja saya tidak mendukung, sehingga menimbulkan pikiran untuk berhenti
	2. Keinginan untuk meninggalkan.	3. Saya sering berpikir tentang kemungkinan meninggalkan perusahaan ini untuk mencari peluang lain
		4. Saya ingin meninggalkan pekerjaan ini untuk mencari keseimbangan kehidupan yang lebih baik di tempat lain.
	3. Keinginan untuk mencari pekerjaan lain	5. Saya sering merasa tertarik untuk mencari peluang pekerjaan baru di luar perusahaan saat ini
		6. Saya merasa bahwasanya saya perlu mencari pekerjaan lain untuk mendapatkan kesempatan pengembangan karir yang lebih baik.
Sumber: Mobley (2011) dalam Daehsanti (2025)		

Populasi dan Sampel

Target populasi pada studi ini merupakan Gen Z yang bekerja di *Coffee Shop* di Bandar Lampung. Karena keterbatasan informasi mengenai jumlah target yang tepat, penentuan ukuran sampel berpedoman pada pendekatan Hair et al. (2019). Oleh karena itu penelitian ini menggunakan formula Hair. Menurut Hair et al. (2019), minimal ukuran sampel pada penelitian kuantitatif dapat diperoleh sebesar 5–10 kali jumlah indikator penelitian. Dalam hal ini, jumlah sampel keseluruhan untuk studi ini yaitu 130 responden, yang disesuaikan berdasarkan jumlah indikator. Seleksi sampel dilakukan dengan kriteria: Jenis kelamin, Usia, Lama bekerja, Pendidikan terakhir, serta Bidang pekerjaan.

Metode Analisis Data

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner. Hasil pada kuesioner dari sejumlah pekerja Gen Z yang berbasis di Bandar Lampung menjadi sumber data utama. Kuesioner disebarluaskan secara daring melalui platform digital, khususnya Google Forms. Metode ini diterapkan untuk mengukur persepsi partisipan terhadap aspek beban kerja, kepuasan kerja, dan *Turnover Intention*. Perolehan data sekunder dijalankan melalui telaah pustaka dari berbagai artikel penelitian terdahulu. Aspek dalam kajian ini dilaksanakan pengukuran memanfaatkan skala Likert. Meliputi 5 Kategori pada skala Likert: STS, TS, N, S, SS (dengan makna Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Netral, Setuju, Sangat Setuju).

Metode analisis data kajian ini menggunakan SPSS versi 25 yang dimanfaatkan untuk pengujian instrumen penelitian, pengujian asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, pengujian hipotesis, pengujian koefisien determinasi (R^2).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Instrumen Klasik

Pengujian Validitas

Menurut Sugiyono (2022), uji validitas ialah alat ukur yang diimplementasikan guna menjamin bahwasanya data yang didapat sah serta akurat. Instrumen penelitian dinyatakan valid jika hasil r hitung melampaui r tabel.

Perhitungan *degrees of freedom* (df) menggunakan *formula* $(n-2)$, di mana n memperlihatkan total sampel pada studi ini, $df = 130-2 = 128$. tingkat signifikansi yang digunakan yaitu 0,05, nilai r tabel berada di angka 0,1729.

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Sig.	Keterangan
Beban Kerja	X1.1	0,543	0,172	0,000	Valid
	X1.2	0,539	0,172	0,000	Valid
	X1.3	0,516	0,172	0,000	Valid
	X1.4	0,530	0,172	0,000	Valid
	X1.5	0,512	0,172	0,000	Valid

	X1.6	0,713	0,172	0,000	Valid
	X1.7	0,798	0,172	0,000	Valid
	X1.8	0,785	0,172	0,000	Valid
	X1.9	0,722	0,172	0,000	Valid
Kepuasan Kerja	X2.1	0,412	0,172	0,000	Valid
	X2.2	0,523	0,172	0,000	Valid
	X2.3	0,294	0,172	0,000	Valid
	X2.4	0,337	0,172	0,000	Valid
	X2.5	0,458	0,172	0,000	Valid
	X2.6	0,570	0,172	0,000	Valid
	X2.7	0,568	0,172	0,000	Valid
	X2.8	0,330	0,172	0,000	Valid
	X2.9	0,397	0,172	0,000	Valid
	X2.10	0,450	0,172	0,000	Valid
<i>Turnover Intention</i>	Y1	0,795	0,172	0,000	Valid
	Y2	0,872	0,172	0,000	Valid
	Y3	0,838	0,172	0,000	Valid
	Y4	0,895	0,172	0,000	Valid
	Y5	0,886	0,172	0,000	Valid
	Y6	0,852	0,172	0,000	Valid

Sumber: Output SPSS, 2026 (Data Diolah)

Dari pembacaan data tabel 2, Variabel X1 (Beban Kerja), X2 (Kepuasan Kerja), serta Y (*Turnover Intention*), terbukti valid. Dengan dibuktikan dari hasil *r* hitung yang melampaui *r* tabel dengan angka 0,172, serta taraf signifikansi adalah 0,000, yang kurang dari nilai acuan 0,05. Sehingga, semua indikator variabel menghasilkan validitas yang tinggi.

Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2022), Pengujian reliabilitas bertujuan untuk memastikan instrumen penelitian stabil dan dapat diandalkan. Reliabilitas diukur menggunakan koefisien Cronbach's Alpha, di mana acuan harus memiliki nilai standar melebihi 0,60.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,836	25

Sumber: Output SPSS, 2026 (Data Diolah)

Dari pembacaan data tabel 3. Pengujian reliabilitas menghasilkan skor Cronbach's Alpha senilai 0,836 yang menandakan reliabilitas pada instrumen sangat tinggi. Angka tersebut melampaui ambang batas minimum 0,60. Dengan demikian, ke-25 item pertanyaan pada kuesioner memiliki konsistensi internal yang tinggi, instrumen dapat menghasilkan data yang stabil dan konsisten meskipun pengujian secara berulang. Kesimpulannya, instrumen studi ini konsisten dan reliabel untuk dipakai.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Analisis normalitas digunakan dengan membandingkan hasil selisih data penelitian. Uji Kolmogorov-Smirnov dimanfaatkan guna melaksanakan pengujian. Apabila taraf signifikansi melampaui nilai dari 0,05, dapat disimpulkan bahwasanya residual berdistribusi normal. Sebaliknya, Residual tidak terdistribusi normal apabila tingkat signifikansi kurang dari 0,05 (Sugiyono, 2022).

Tabel 4. Uji Normalitas

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		<i>Unstandardized Residual</i>
N		130
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	0,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	4,08599277
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	0,042
	<i>Positive</i>	0,042
	<i>Negative</i>	-0,037
<i>Test Statistic</i>		0,042
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.200 ^{c,d}

Sumber: Output SPSS, 2026 (Data Diolah)

Dari pembacaan data pada tabel 4, hasil evaluasi normalitas mengindikasikan nilai pada Asymp. Sig. (2-tailed) dihasilkan senilai 0,200 dan melampaui 0,05. Membuktikan sejumlah variabel tersebut terdistribusi normal.

Pengujian Multikolineritas

Analisis multikolineritas mempunyai tujuan guna mengidentifikasi multikolineritas di antara variabel bebas pada pemodelan regresi. Kondisi terbebas dari multikolineritas tercapai bilamana Tolerance melampaui 0,10 serta VIF kurang dari 10.

Tabel 5. Pengujian Multikolineritas

Variabel	<i>Collinearity Statistics</i>		Keterangan
	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>	
Beban Kerja	0,964	1,037	Bebas Multikolineritas
Kepuasan Kerja	0,964	1,037	Bebas Multikolineritas

Sumber: Output SPSS, 2026 (Data Diolah)

Dari pembacaan tabel 5, Hasil Uji Multikolineritas, setiap variabel bebas memperlihatkan angka Tolerance melampaui angka 0,10 serta perolehan dari kalkulasi Variance Inflation Factor (VIF) yang tidak melampaui 10. Kondisi ini membuktikan bahwasanya tidak ada indikasi adanya multikolineritas dalam model regresi tersebut.

Uji Heteroskedastisitas

Pengujian Heteroskedastisitas diterapkan guna menentukan kestabilan *varians* residual di setiap observasi. Kriteria bebas heteroskedastisitas: nilai Sig. > 0,05.

Tabel 6. Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan
Beban Kerja	0,894	Bebas Heteroskedastisitas
Kepuasan Kerja	0,910	Bebas Heteroskedastisitas

Sumber: Output SPSS, 2026 (Data Diolah)

Dari pembacaan data pada Tabel 6, mengacu pada perolehan atas pengujian Glejser membuktikan bahwasanya nilai signifikansi untuk seluruh variabel independen di atas 0,05. Kondisi ini membuktikan jika model regresi tidak terpengaruh oleh fenomena heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda ini guna mengevaluasi bagaimana variabel independen serta variabel terikat saling berkaitan (Ghozali, 2018)

Tabel 7. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>
	B	Std. Error	Beta
<i>Constanta</i>	14,162	4,313	
Beban Kerja (X1)	0,735	0,048	0,759
Kepuasan Kerja (X2)	-0,452	0,092	-0,241
<i>a. Dependent Variable : Turnover Intention (Y)</i>			

Sumber: Output SPSS, 2026 (Data Diolah)

Dari pembacaan data pada Tabel 7, SPSS 25 digunakan untuk melakukan analisis pada pengujian ini. Berikut ini adalah hasil analisisnya:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 14,162 + 0,735 X_1 - 0,452 X_2 + e$$

Skor konstanta sebesar 14,162 mengindikasikan bahwasanya ketika variabel bebas, yakni Beban Kerja (X1) serta Kepuasan Kerja (X2), ditetapkan menjadi nol, sehingga variabel terikat yaitu *Turnover Intention* berada pada angka 14,162. Kemudian koefisien Beban Kerja (X1) bernilai 0,735 membuktikan bahwasanya Beban Kerja memberikan dampak positif bagi *Turnover Intention*. Pada tiap pertambahan 1 (satuan) pada Beban Kerja dapat memicu kenaikan *Turnover Intention* sejumlah 0,735. Lalu, koefisien Kepuasan Kerja (X2) bernilai -0,452 yang berarti Kepuasan Kerja memiliki dampak negatif bagi *Turnover Intention*. Pada tiap pertambahan 1 (satuan) pada Kepuasan Kerja mengakibatkan penurunan *Turnover Intention* bernilai 0,452.

Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t)

Analisis ini dijalankan dengan melakukan perbandingan nilai t hitung terhadap t tabel. Pada nilai t tabel dikalkulasi berdasarkan (df) yang dijumlahkan menggunakan formula $df = N - K$, N memperlihatkan total responden total sementara K memperlihatkan total variabel independen, jadi perhitungannya adalah $df = 130 - 2 = 128$. Pada level

signifikansi 5%, taksiran t tabel berada pada angka 1,656. Bilamana t hitung melampaui t tabel, variabel bebas yang mempunyai koefisien signifikan bagi variabel terikat. Sebaliknya, bilamana lebih rendah, pengaruhnya tidak signifikan.

Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Variabel	T Hitung	Sig.	T Tabel	Kesimpulan
Beban Kerja	15,429	0,000	1,656	Ha Diterima
Kepuasan Kerja	-4,893	0,000	1,656	Ha Diterima
<i>Dependent Variable: Turnover Intention</i>				

Sumber: Output SPSS, 2026 (Data Diolah)

Perolehan atas pengujian hipotesis untuk variabel Beban Kerja (X1) memperlihatkan dengan ini angka |t hitung| melampaui t tabel ($15,429 > 1,656$) serta taraf signifikansi senilai 0,000 lebih rendah dari 0,05. Sehingga, mengindikasikan dengan ini Beban Kerja mempunyai dampak signifikan secara parsial bagi *Turnover Intention* pada Gen Z yang bekerja di *Coffee Shop* di Bandar Lampung. Kesimpulannya, penerimaan bagi Ha serta penolakan bagi H0. Hasil analisis hipotesis untuk variabel Kepuasan Kerja (X2) mengindikasikan bahwasanya skor |t hitung| melampaui t tabel ($|-4,893| > 1,657$) maka taraf signifikansi $0,000 < 0,05$. Kondisi ini, diambil kesimpulan bahwasanya Kepuasan Kerja secara parsial mempunyai dampak negatif dan signifikan bagi *Turnover Intention* pada Gen Z yang bekerja di *Coffee Shop* di Bandar Lampung. Kesimpulannya, penerimaan bagi Ha serta penolakan bagi H0 ditolak.

Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Tingkat signifikansi yang digunakan pada studi ini adalah signifikansi $\alpha = 5\%$ atau 0,05, perhitungan derajat kebebasan sebagai berikut: $df1 = (n - k - 1)$ dimasukan ke dalam formula $df1 = 130 - 2 - 1 = 127$. Berdasarkan nilai tersebut, Ftabel diperoleh sebesar 3,07 dan digunakan sebagai acuan dalam menilai signifikansi model regresi secara simultan, yang ditampilkan pada tabel:

Tabel 9. Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Variabel	F Hitung	Sig.	F Tabel	Keterangan
Beban Kerja, Kepuasan Kerja	150,593	,000	3,07	Ha Diterima
<i>Dependent Variable: Turnover Intention</i>				

Sumber: Output SPSS, 2026 (Data Diolah)

Dari pembacaan data tabel 9, Hasil pengujian hipotesis dengan uji F menghasilkan angka Fhitung sebesar 150,593. Bilamana Fhitung ($150,593 > Ftabel (3,07)$) disertai signifikansi $0,000 < 0,05$. Kesimpulannya, Variabel Beban Kerja (X1) beserta Kepuasan Kerja (X2) dengan serentak berdampak signifikan bagi *Turnover Intention* (Y) pada Gen Z yang Bekerja di *Coffee Shop* di Bandar Lampung.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

R^2 terletak dalam rentang 0 sampai 1. Angka R^2 rendah menandakan kapasitas

terbatas variabel bebas dalam menguraikan perubahan variabel terikat. Jika R^2 mendekati angka 1, variabel bebas dapat menguraikan sebagian besar perubahan pada variabel terikat. Hasil perhitungan tersebut ditampilkan oleh tabel 10:

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.839	.703	.699	4.118
Dependent Variable: Turnover Intention				

Sumber: Output SPSS, 2026 (Data Diolah)

Atas pembacaan data pada Tabel 10, Dihasilkan angka koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,699. Angka ini menginformasikan jika variabel Beban Kerja beserta Kepuasan Kerja dengan serentak berdampak pada *Turnover Intention* (Y) sebesar 69,9%. Sisa angkanya, yakni 30,1%, ialah pengaruh atas sejumlah faktor lainnya di luar objek studi.

SIMPULAN

Mengacu pada temuan studi ini, kesimpulan yang diambil dalam perspektif *Organizational Behavior Theory* menyatakan bahwasanya hubungan antara tuntutan pekerjaan setiap karyawan dan sikap mereka terhadap pekerjaan memperlihatkan perilaku *Turnover Intention* pada pekerja. Beban kerja memberikan pengaruh signifikan positif bagi *Turnover Intention*, dengan kondisi ini, beban kerja tinggi menyebabkan niat karyawan untuk keluar dari pekerjaan. Lain halnya, kepuasan kerja memperlihatkan pengaruh negatif serta signifikan bagi *Turnover Intention*, situasi ini memperlihatkan bahwasanya tingginya kepuasan kerja menurunkan niat pegawai untuk mengundurkan diri. Dengan serentak, beban kerja serta kepuasan kerja memperlihatkan pengaruh signifikan bagi *Turnover Intention* melalui kontribusi senilai 69,9%, yang memperlihatkan bahwasanya kedua variabel ini merupakan faktor esensial dalam menguraikan perilaku *Turnover Intention* pada Gen Z di sektor *Coffee Shop*.

Berdasarkan penemuan ini, direkomendasikan kepada pihak manajemen *Coffee Shop* untuk mengoptimalkan beban kerja secara proporsional juga menaikkan kepuasan kerja dengan lingkungan kerja yang positif, sistem kompensasi yang adil, serta peluang untuk pengembangan karier. Bagi peneliti selanjutnya, direkomendasikan untuk menyertakan variabel lain seperti *work-life balance*, lingkungan kerja, atau stres kerja untuk mendapat pengetahuan yang lebih menyeluruh tentang aspek yang menyebabkan *Turnover Intention*.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, G. A. (2024). *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Tingkat Intensi Turnover Karyawan PT. Majuperkasa Indonesia*. 2(3).
- Angelisa, Chandra, J., Indrastuti, S., & Riau, U. I. (2023). *Procuratio : Jurnal Ilmiah Manajemen* *Procuratio : Jurnal Ilmiah Manajemen*. 11(3), 245–257.
- Ayu, I. G., Yolanda, A., Cahyadi, I., & Marlina, F. N. (2025). *Pengaruh Beban Kerja dan*

- Work Life Balance terhadap Stres Kerja dengan Dukungan Sosial sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada Perawat IGD RSUD Kota Mataram).* 4(3), 3156–3163.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2021). *Job demands – Resources Theory : Taking Stock and Looking Forward.* 22(3), 273–285.
- Colquitt, J. A., & Wesson, M. J. (2023). *Organizational Behavior.*
- Daehsanti, A. (2025). *Pengaruh Kepuasan Gaji, Pengembangan Karir Dan Beban Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Generasi Z Di Kota Tangerang.* UniversitasBuddhiDharma.
- Fathan, M. A., & Sary, F. P. (2025). *JURNAL LOCUS : Penelitian & Pengabdian.* 4(6), 1–14.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisa Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 . universitas Diponegoro.*
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis.*
- Hom, P. W., Lee, T. W., Shaw, J. D., & Hausknecht, J. P. (2017). One hundred years of employee turnover theory and research. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 530.
- Laeli, N., & Kadarningsih, A. (2022). *Determinan Turnover Intention Karyawan Coffee Shop Di Semarang.* 1(4).
- Mallawi, W., Kasran, M., & Sampetan, S. (2023). *sPublik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 10(3), 1114-1123. <https://doi.org/10.37606/publik.v10i3.1115>
- Mustika, A. D., Hinggo, H. T., & Zaki, H. (2025). Pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *Turnover Intention* karyawan Gen Z. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 4622–4631.
- Nurtjahjono, G. E., Setyono, L., & Sugiasuti, R. H. (2023). *Predicting Turnover Intention Through Employee Satisfaction and Organizational Commitment in Local Banks in East Java.* 17(1), 94–102.
- Pahlawan, A. F. S., & Wahyuni, P. (2022). The effect of workload and work environment on employee *Turnover Intention* mediated by job satisfaction. *Sebelas Maret Business Review*, 7(2), 93. <https://doi.org/10.20961/smb.v7i2.73415>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational Behavior* 17th Global Edition. *Lego, Italy: Pearson.*
- Sugiyono, Kuantitatif, P. P. (2022). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D.* Alfabeta, Bandung.
- Tanoto, S. R., & Go Tami, E. (2024). Understanding Generation Z: *Work-life balance and Job Embeddedness in Retention Dynamics.* *Binus Business Review*, 15(3), 225–238. <https://doi.org/10.21512/bbr.v15i3.11277>
- Tarigan, A. A., Lataruva, E., Ekonomika, F., & Diponegoro, U. (2024). *Peran Mediasi Kepuasan Kerja dalam Hubungan Stres Kerja dengan Turnover Intention pada Karyawan Coffee Shop di Tembalang.* 1(1), 1–17.
- Veronica, M., & DP, M. K. (2025). *Dampak Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Fisik*

- Terhadap *Turnover Intention* Pada Karyawan Pabrik Rj Batu Bata Di Banyuasin. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 12(2), 603-612. <https://doi.org/10.37606/publik.v12i2.1788>
- Yantu, I., Bokingo, A. H., & Pade, M. R. D. (2023). Pengaruh kepuasan kerja terhadap *Turnover Intention* pada tenaga kontrak di Rumah Sakit Aloe Saboe Kota Gorontalo. *Publik: jurnal manajemen sumber daya manusia, administrasi dan pelayanan publik*, 10(1), 104-110. <https://doi.org/10.37606/publik.v10i1.52>