

Peran Mediasi Kepuasan Kerja dalam Hubungan Stres Kerja dengan Turnover Intention pada Karyawan Coffee Shop di Tembalang

Angel Ariani Tarigan^{1*}, Eisha Lataruva²

^{1,2}Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro

*Email: angelariani1@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the influence of work stress on employees' turnover intention in coffee shops in the Tembalang area, by considering the role of job satisfaction as a mediator. The research uses a quantitative approach and uses a non-probability sampling method. Data was collected from 100 coffee shop employees in Tembalang through direct distribution of questionnaires. The Structural Equation Modeling Partial Least Squares (SEM PLS) method was used to analyze questionnaire data collected from coffee shop employees. The research results show that work stress has a significant positive influence on employees' intention to leave. Apart from that, work stress also has a negative effect on job satisfaction. And job satisfaction has a negative effect on intention to leave. However, job satisfaction does not mediate the relationship between job stress and employees' intention to leave. The managerial implications of these findings emphasize the importance of managing work stress and broadening the focus on non-work factors to reduce employee turnover intentions and improve overall work well-being. This research also suggests the need for further research to find alternative mediating variables that can better explain the relationship between job stress and job turnover intention.

Keywords: *Work Stress; Turnover Intention; Job Satisfaction; Coffee Shop*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap niat untuk keluar karyawan pada coffee shop di daerah Tembalang, dengan mempertimbangkan peran kepuasan kerja sebagai mediator. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dan menggunakan metode penentuan sampel *convenience sampling*. Data dikumpulkan dari 100 orang karyawan coffee shop di Tembalang melalui pembagian kuisioner secara langsung. Metode *Structural Equation Modeling Partial Least Squares* (SEM PLS) digunakan untuk menganalisis data kuisioner yang dikumpulkan dari karyawan coffee shop. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap niat untuk keluar karyawan. Selain itu, stres kerja juga berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Dan kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap niat untuk keluar. Meskipun demikian, kepuasan kerja tidak memediasi hubungan antara stres kerja dan niat untuk keluar karyawan. Implikasi manajerial dari temuan ini menekankan pentingnya pengelolaan stres kerja dan perluasan fokus pada faktor-faktor non-kerja untuk mengurangi niat berpindah kerja karyawan serta meningkatkan kesejahteraan kerja secara keseluruhan. Penelitian ini juga menyarankan perlunya penelitian lebih lanjut untuk menemukan variabel mediasi alternatif yang dapat menjelaskan hubungan antara stres kerja dan niat berpindah kerja dengan lebih baik.

Kata kunci: *Stres Kerja, Niat Untuk Keluar, Kepuasan Kerja, Coffee shop*

I. PENDAHULUAN

Dibandingkan dengan unsur sumber daya lainnya seperti modal dan teknologi, sumber daya manusia merupakan unsur utama dalam suatu organisasi karena manusia sendirilah yang mengendalikan unsur lainnya (Eri Susan, 2019). Peranan sumber daya manusia yang berkualitas dan berkompeten sangat dibutuhkan untuk mewujudkan tujuan dan visi dari perusahaan, hal ini akan sangat berguna dalam persaingan bisnis antar perusahaan. Manusia yang merupakan tenaga kerja bagi perusahaan kadang kala sering diabaikan sebagai aset yang berharga. Sebagai aset penting, seharusnya tenaga kerja lebih diperhatikan oleh perusahaan karena terdapat beragam faktor yang dapat mempengaruhi kinerja dari masing-masing karyawan.

Perusahaan dapat meningkatkan performa karyawan dengan berbagai cara, seperti memberikan kompensasi yang pantas, menyelenggarakan pelatihan, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan komitmen karyawan terhadap tujuan perusahaan. Namun, jika perusahaan tidak melakukan upaya-upaya tersebut, maka akan berdampak negatif pada perkembangan individu di dalam perusahaan. Kepuasan dan komitmen karyawan akan menurun, yang kemungkinan besar akan mempengaruhi keinginan mereka untuk keluar dari perusahaan (niat untuk keluar).

Niat untuk keluar dapat diartikan sebagai keinginan seorang karyawan untuk meninggalkan organisasinya dalam jangka waktu tertentu (Lazzari et al, 2022). Menurut Novel dan Marchyta (2021), niat untuk keluar merupakan suatu pengunduran diri dari dunia kerja, serta merupakan hak dan pilihan yang dimiliki karyawan untuk tetap bekerja atau memilih keluar. Dwiyanto (2020) menjelaskan bahwa Niat untuk keluar adalah suatu peristiwa ketika seorang karyawan atau individu memiliki keinginan untuk mencari pekerjaan di tempat lain, yang menyebabkan mereka ingin meninggalkan perusahaan tertentu.

Banyak faktor yang mendorong keinginan karyawan untuk berhenti dari pekerjaannya, dan salah satu di antaranya adalah stres kerja. Tingginya tingkat niat untuk keluar dapat menimbulkan masalah di perusahaan, sehingga diperlukan penelitian untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Dalam penelitian Fitriani et al. (2020), Cooper menggambarkan stres kerja sebagai suatu proses psikologis yang terjadi karena tekanan psikologis atau tuntutan fisik yang dialami oleh karyawan. Hal ini menyebabkan ketegangan yang mengganggu stabilitas emosi, menimbulkan rasa khawatir, dan mengurangi kebahagiaan saat melakukan pekerjaan. Faktor-faktor ini mendorong timbulnya stres kerja pada karyawan, yang pada akhirnya dapat mengakibatkan keinginan untuk pindah (niat untuk keluar).

Stres kerja dapat berdampak pada kepuasan kerja karyawan yang pada akhirnya mempengaruhi keputusan mereka untuk meninggalkan pekerjaan. Semakin tinggi tingkat stres yang dialami karyawan, maka akan semakin rendah tingkat kepuasan kerja yang dirasakan, yang kemudian mendorong keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan. Adapun pentingnya menemukan keseimbangan antara tuntutan pekerjaan yang ada dan kebutuhan karyawan dalam menjaga kesejahteraan psikologisnya. Organisasi yang mampu mengelola stres di tempat kerja secara efektif cenderung memiliki tingkat niat untuk keluar yang lebih rendah. Sutardi et al. (2020) mendukung gagasan bahwa stres kerja memiliki dampak positif terhadap niat untuk berpindah (niat untuk keluar) karyawan.

Kepuasan kerja berpengaruh pada keputusan karyawan untuk menentukan apakah karyawan akan tetap bekerja atau meninggalkan perusahaan, karyawan

cenderung meninggalkan perusahaan tempatnya bekerja apabila tidak puas pada pekerjaan mereka sehingga beberapa diantaranya akan mencari pekerjaan lain yang mempunyai peluang lebih baik. Kepuasan kerja memiliki peran yang signifikan dalam menarik dan mempertahankan karyawan berkualitas. Memelihara tingkat kepuasan kerja yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas karyawan dan menghindari kecenderungan untuk berpindah kerja. Selain itu, kepuasan kerja dapat mengurangi tingkat stres yang terkait dengan pekerjaan, dan mengurangi keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. Oleh karena itu, bagi perusahaan, mengendalikan serta mengurangi niat untuk keluar sangatlah penting karena memiliki dampak yang besar terhadap efektivitas dan efisiensi organisasi. Salah satu pendekatannya adalah dengan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Semakin rendah tingkat kepuasan kerja karyawan maka semakin tinggi tingkat niat untuk keluar karyawan. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Dewi & Nurhayati, 2021) bahwa kepuasan kerja karyawan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover.

Kepuasan kerja berperan penting sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara stres kerja dan niat untuk keluar. Penelitian oleh Jamaluddin & Yahaya (2017) menemukan bahwa kepuasan kerja memiliki dampak negatif terhadap niat untuk keluar, yang berarti semakin tinggi tingkat kepuasan kerja seseorang, semakin rendah kemungkinan dia memiliki niat untuk berhenti dari pekerjaannya. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja dapat bertindak sebagai faktor protektif terhadap tingkat niat untuk keluar karyawan.

Oleh karena itu, melalui peran mediasi, kepuasan kerja dapat menjadi mekanisme yang penting dalam mengelola niat untuk keluar dan menjaga karyawan tetap berada dalam organisasi. Penelitian ini menyoroti pentingnya peran kepuasan kerja dalam mengurangi efek negatif stres kerja terhadap niat untuk keluar, serta menekankan pada upaya organisasi untuk meningkatkan kepuasan kerja sebagai strategi untuk mengelola dan meminimalkan niat untuk keluar.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan umum yang dialami oleh karyawan di coffee shop, di mana tingkat pergantian karyawan yang tinggi menjadi ancaman serius bagi perusahaan karena berpotensi menyebabkan kerugian dalam hal waktu, moral, dan materi (Hall dalam Putro, 2020). Menurut penjelasan Riani dan Betty (2005) dalam Putro (2020), tingkat pergantian yang tinggi dapat berdampak negatif seperti meningkatnya biaya untuk merekrut karyawan baru, penurunan kinerja perusahaan, dan peningkatan beban kerja bagi karyawan yang tetap bekerja di perusahaan tersebut. Intensi untuk berpindah kerja, yang juga dikenal sebagai niat untuk keluar, menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat pergantian karyawan. Gutmann (2016) menyatakan bahwa Indonesia menempati peringkat keempat di dunia dalam hal tingkat pergantian karyawan yang tinggi, mencapai 15,8 persen. Selanjutnya, survei Mercer Indonesia pada tahun 2018 yang dikutip dari kompas.com menemukan bahwa secara rata-rata 7,4 persen pegawai di semua industri melakukan pergantian pekerjaan (Movanita, 2018).

Di Indonesia, sektor bisnis makanan dan minuman semakin berkembang secara dinamis. Minat masyarakat terhadap minuman kopi khususnya sangat tinggi, yang tercermin dari peningkatan signifikan dalam konsumsi kopi di negara ini. Data dari International Coffee Organization (ICO) menunjukkan bahwa tingkat konsumsi kopi di Indonesia meningkat sebesar 44% atau mencapai 1,13 kg per kapita per tahun dalam periode Oktober 2018 hingga September 2019 (International Coffee Organization, 2020).

Untuk mengikuti pertumbuhan pasar yang semakin pesat, banyak pengusaha di

sektor makanan dan minuman memutuskan untuk membuka coffee shop. Menurut riset yang dilakukan oleh PT TOFFIN, pada bulan Agustus 2019, jumlah coffee shop di Indonesia mencapai lebih dari 2.950 gerai. Ini belum termasuk sebagian coffee shop independen, baik yang modern maupun tradisional, di berbagai daerah. Jumlah tersebut hampir tiga kali lipat lebih banyak dibandingkan dengan tahun 2016, yang hanya sekitar 1.000 gerai (Toffin, 2019).

Coffee shop merupakan tempat yang menawarkan beragam jenis kopi dan minuman non-alkohol lainnya dalam suasana santai, dengan fasilitas yang nyaman seperti alunan musik, baik melalui pemutaran audio maupun pertunjukan musik langsung, desain interior yang unik, pelayanan yang ramah, dan beberapa di antaranya menyediakan akses internet nirkabel atau WiFi (Aryani et al., 2022).

Saat ini, coffee shop tidak hanya menjadi tempat untuk menikmati kopi, tetapi juga berfungsi sebagai tempat untuk mengerjakan tugas, bersosialisasi, berfoto, bertemu rekan kerja, serta menonton acara musik seperti konser. Oleh karena itu, banyak pengusaha yang membuka coffee shop di daerah perkantoran dan kampus, dengan target pelanggan karyawan atau mahasiswa. Secara khusus, di daerah Tembalang, Kota Semarang terdapat banyak coffee shop berlokasi tidak jauh dari beberapa tempat perkuliahan seperti Universitas Diponegoro, Universitas Muhammadiyah Semarang, Universitas Pandanaran, Politeknik Negeri Semarang, dan Politeknik Kesehatan Semarang karena target pelanggannya yang merupakan mahasiswa dan mahasiswi dari kampus-kampus tersebut.

Usaha coffee shop di Tembalang, Indonesia, telah berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Coffee shop di daerah ini bersaing sengit untuk menarik dan mempertahankan karyawan yang berkualitas. Namun, tantangan utama yang dihadapi pemilik bisnis adalah tingkat turnover karyawan yang tinggi. Di Tembalang, terdapat lebih dari 80 coffee shop yang beroperasi, menciptakan persaingan yang semakin ketat dalam merekrut dan mempertahankan tenaga kerja terbaik di industri ini.

Pekerja di coffee shop kebanyakan merupakan mahasiswa atau orang yang mencari uang tambahan. Faktor-faktor seperti stres kerja dan kepuasan kerja mungkin menjadi penyebab utama peningkatan tingkat niat untuk keluar. Hubungan dengan rekan kerja, upah, kejelasan peran, peluang pengembangan, dan pengakuan atas kerja mereka semua mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan. Sebaliknya, tuntutan jadwal yang fleksibel, pelanggan yang menuntut, dan tekanan waktu dapat menyebabkan peningkatan tekanan kerja. Sehubungan dengan permasalahan di atas yaitu tingginya tingkat niat untuk keluar pada karyawan coffee shop, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada karyawan coffee shop di Tembalang.

II. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Teori Motivasi Dua Faktor-Herzberg

Teori utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori motivasi dua faktor-Herzberg menurut Novarini (2016). Teori ini mengidentifikasi dua jenis faktor yang memotivasi seseorang untuk mencapai kepuasan dan menghindari ketidakpuasan, yaitu faktor higiene (faktor ekstrinsik) dan faktor motivator (faktor intrinsik). Faktor higiene membantu seseorang untuk keluar dari ketidakpuasan dan mencakup hubungan antar manusia, supervisi, kondisi kerja, kebijakan administrasi, imbalan, rumah, status, dan rasa aman. Sebaliknya, faktor motivator memotivasi seseorang untuk mencapai kepuasan, termasuk pencapaian, pengakuan, kemajuan hidup, dan pengembangan potensi individu. Sementara itu, turnover intention (niat

untuk keluar) adalah tindakan terakhir yang akan diambil oleh seseorang untuk keluar dari organisasi karena faktor-faktor yang mendorong keinginan individu tersebut untuk keluar.

2.2 Niat Untuk Keluar

Teori utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori motivasi dua faktor-Herzberg menurut Novarini (2016). Teori ini mengidentifikasi dua jenis faktor yang memotivasi seseorang untuk mencapai kepuasan dan menghindari ketidakpuasan, yaitu faktor higiene (faktor ekstrinsik) dan faktor motivator (faktor intrinsik). Faktor higiene membantu seseorang untuk keluar dari ketidakpuasan dan mencakup hubungan antar manusia, supervisi, kondisi kerja, kebijakan administrasi, imbalan, rumah, status, dan rasa aman. Sebaliknya, faktor motivator memotivasi seseorang untuk mencapai kepuasan, termasuk pencapaian, pengakuan, kemajuan hidup, dan pengembangan potensi individu. Sementara itu, turnover intention (niat untuk keluar) adalah tindakan terakhir yang akan diambil oleh seseorang untuk keluar dari organisasi karena faktor-faktor yang mendorong keinginan individu tersebut untuk keluar.

Niat untuk keluar adalah istilah yang digunakan untuk menyatakan faktor penengah diantara sikap yang mempengaruhi keinginan untuk keluar dari suatu perusahaan dan tindakan nyata untuk meninggalkannya, seperti yang dijelaskan oleh Komalasari et al. (2021). Menurut Harnoto (2019), niat untuk keluar merujuk pada kecenderungan individu untuk meninggalkan suatu organisasi atas berbagai alasan yang ditunjukkan dengan penurunan produktivitas kinerja karyawan di perusahaan tersebut. Tanda-tanda yang sering terjadi adalah datang terlambat secara rutin, seringnya absen, atau tingkat absensi yang tinggi dengan berbagai alasan, serta menunjukkan kurangnya antusiasme, kurangnya inisiatif, atau kehilangan dorongan untuk bekerja secara efektif dibandingkan dengan tingkat motivasi yang dimiliki ketika individu tersebut baru mulai bekerja.

2.3 Stres Kerja

Stres adalah fenomena yang umum dialami oleh individu di seluruh dunia. Menurut Lantara dan Nusran (2019), stres adalah kondisi internal yang disebabkan oleh tekanan fisik, lingkungan, dan situasi sosial yang dapat berpotensi merusak dan sulit dikendalikan. Tekanan yang timbul dari tuntutan pekerjaan dan tanggung jawab keluarga seringkali menghasilkan reaksi emosional yang disebut sebagai stres kerja. Menurut Robbins (2006) dalam Safitri & Astutik (2019), stres kerja adalah keadaan ketegangan yang mempengaruhi emosi, pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Definisi serupa juga disampaikan oleh King (2010) dalam Asih, *et al.*, (2018), yang menggambarkan stres kerja sebagai keadaan ketegangan yang menciptakan ketidakseimbangan fisik dan mental, mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi karyawan. Stres kerja merupakan pengalaman umum bagi banyak karyawan dan dapat mengakibatkan perubahan perilaku pada mereka yang mengalaminya.

2.4 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah respons emosional yang diberikan oleh seorang karyawan terhadap situasi dan kondisi kerja yang mereka alami. Respons emosional tersebut dapat berupa perasaan positif (puas) atau negatif (tidak puas) (Safitri *et al.*, 2014). Hal ini bisa berujung pada perasaan yang menyenangkan saat melaksanakan

pekerjaan. Dalam konteks ini, kepuasan kerja mencerminkan bagaimana individu mengevaluasi pekerjaannya melalui suasana emosionalnya. Kesejahteraan karyawan yang penting dalam hal ini sebagian besar dipengaruhi oleh tingkat kepuasan kerja (Singh & Srivastava, 2020). Dari penjabaran definisi kepuasan kerja ini, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah evaluasi subjektif dari seorang pekerja terhadap pekerjaannya yang dapat menyebabkan perasaan puas atau tidak puas, yang pada akhirnya memiliki pengaruh signifikan pada hasil dari pekerjaannya.

2.5 Hubungan Stres Kerja Terhadap Niat Untuk Keluar

Dalam definisinya, Muslim (2020) menyatakan bahwa stres kerja merupakan keadaan yang dirasakan oleh individu ketika terjadi ketidakselarasan antara tuntutan yang diterima dan kemampuannya untuk mengatasi situasi tersebut. Beban tugas yang berlebihan atau kurangnya kemampuan dalam mengelola tekanan dapat membuat seseorang merasa tidak puas dengan pekerjaannya. Ini dapat memicu keinginan untuk mencari lingkungan kerja yang lebih mendukung atau pekerjaan yang mengurangi tingkat stres. Tekanan mental atau fisik cenderung memberatkan karyawan dan mengganggu kualitas pekerjaan mereka, yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpastian tentang masa depan pekerjaan mereka (De Clercq *et al.*, 2020).

Beberapa studi menunjukkan bahwa stres di tempat kerja memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap niat keluar dari pekerjaan bagi karyawan, sebagaimana yang diungkapkan oleh Xue *et al.* (2022), Bawawa *et al.* (2021), Manoppo (2020), dan Yukongdi & Shrestha (2020). Studi ini menyajikan temuan bahwa tingkat stres yang berlebihan dapat menyebabkan peningkatan dalam niat untuk keluar. Berdasarkan hasil penelitian tersebut bisa diambil hipotesis berikut:

H1: Stres kerja berpengaruh positif terhadap niat untuk keluar

2.6 Hubungan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Stres di tempat kerja dan tingkat kepuasan yang dirasakan karyawan sangat erat kaitannya. Saat seseorang merasa terbebani dengan tugas-tugas yang berlebihan atau merasa konflik antara peran-peran yang harus dijalani, kepuasan terhadap pekerjaan bisa menurun drastis. Penelitian menunjukkan bahwa stres kerja yang tinggi bisa berdampak langsung pada tingkat kepuasan kerja. Misalnya, dalam sebuah penelitian, ditemukan bahwa karyawan yang merasa sangat tertekan oleh pekerjaan mereka cenderung merasa kurang puas dengan pekerjaan tersebut (Jamal, 2007). Ini tentu mempengaruhi kesejahteraan mereka secara keseluruhan. Penelitian oleh Beehr dan Newman (1978) menemukan bahwa tingkat stres kerja yang tinggi berkorelasi negatif dengan kepuasan kerja karyawan. Temuan serupa juga dilaporkan oleh penelitian lain, termasuk studi oleh Beehr *et al.* (2000) dan Spector dan Jex (1998). Berdasarkan hasil penelitian tersebut bisa diambil hipotesis berikut:

H2: Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja

2.7 Hubungan Kepuasan Kerja Terhadap Niat Untuk Keluar

Sejumlah penelitian telah menunjukkan bahwa kepuasan kerja yang tinggi cenderung mengurangi tingkat niat untuk pindah karyawan dari suatu perusahaan atau organisasi. Niat untuk keluar seringkali terkait dengan rendahnya kepuasan kerja karyawan, yang merupakan faktor krusial dalam menarik dan mempertahankan tenaga kerja profesional (Stamolampros *et al.*, 2019). Tingkat kepuasan kerja yang rendah bisa mendorong karyawan untuk mempertimbangkan meninggalkan pekerjaan dan mencari

perusahaan lain yang diharapkan bisa memberikan kepuasan kerja.

Kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya juga dapat mempercepat pertumbuhan perusahaan. Tingkat niat untuk keluar yang rendah dapat membantu perusahaan mencapai kinerja dan tujuan dengan lebih cepat dan tepat. Namun, jika tingkat niat untuk keluar sangat tinggi, hal ini dapat berdampak negatif pada hasil kerja perusahaan (Lysander & Yusup, 2022). Studi yang dilakukan oleh Bawawa, Lengkong, dan Taroreh (2021) mengungkapkan bahwa terdapat keterkaitan yang signifikan antara kepuasan kerja dan niat untuk keluar. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Manurung dan Ratnawati (2012) menyimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap niat untuk keluar karyawan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut bisa diambil hipotesis berikut:

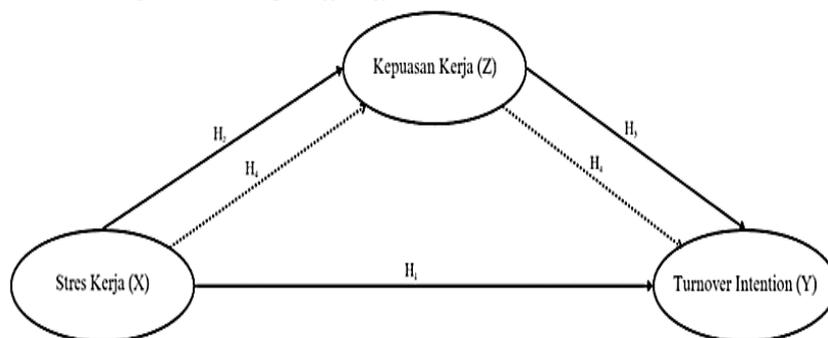
H3: Kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap niat untuk keluar

2.8 Hubungan Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi Antara Stres Kerja Dengan Niat Untuk Keluar

Saat seseorang mengalami stres di tempat kerja, ini dapat mengganggu kepuasan mereka terhadap pekerjaan. Stres bisa berasal dari banyak faktor, seperti tekanan waktu, tuntutan yang berlebihan, atau konflik dengan rekan kerja. Ketika seseorang merasa terbebani oleh stres ini, mereka mungkin menjadi kurang puas dengan pekerjaan mereka secara keseluruhan. Hal ini dapat membuat mereka lebih cenderung untuk mempertimbangkan untuk meninggalkan pekerjaan mereka, yang tercermin dalam keinginan untuk berpindah. Studi oleh Jamaluddin & Yahaya (2017) menunjukkan bahwa kepuasan kerja dapat memediasi hubungan antara stres kerja dan niat untuk keluar. Temuan ini menunjukkan bahwa stres kerja yang tinggi dapat mengurangi kepuasan kerja karyawan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan niat mereka untuk meninggalkan pekerjaan. Penelitian oleh Dewi & Sriathi (2019) menunjukkan bahwa secara signifikan kepuasan kerja memediasi pengaruh stres kerja terhadap niat untuk keluar. Hasil penelitian ini juga didukung oleh Basri (2017) dan Indrayani (2012), yang menyimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan sebagai variabel mediasi antara hubungan stres kerja dan intensi keluar karyawan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut bisa diambil hipotesis berikut:

H4: Kepuasan kerja memediasi hubungan antara stres kerja dengan niat untuk keluar

Berikut adalah model penelitian yang digunakan:



Gambar 1. Model Penelitian

Sumber: Wahyuningrum, Ellisa & Fasih Khan, Ryan Basith (2023)

III. METODE PENELITIAN

3.1 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan coffee shop yang bekerja di daerah Tembalang. Teknik non-probability sampling, yaitu convenience sampling digunakan dalam pemilihan sampel. Artinya, sampel dipilih berdasarkan ketersediaan dan kemudahan akses. Sampel akhir terpilih yang memenuhi kriteria berjumlah 100 orang karyawan coffee shop di Tembalang.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Kuesioner digunakan sebagai metode pengumpulan data dalam penelitian ini. Kuesioner disebarakan secara langsung kepada responden. Setelah responden mengisi kuesioner, data yang terkumpul kemudian ditabulasi.

3.3 Metode Analisis

Dalam penelitian ini, teknik pengelolaan data menggunakan metode PLS (Partial Least Squares) yang diproses menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi 4. Pendekatan ini dilakukan untuk mempermudah pengelolaan data statistik dan meningkatkan akurasi data. Alat analisis SEM PLS (Partial Least Squares Structural Equation Modeling) dipilih berdasarkan pada kompleksitas model yang ingin diselidiki.

3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Terdapat tiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu Stres Kerja (X) yang merupakan variabel independen, Niat Untuk Keluar (Y) yang merupakan variabel dependen, dan Kepuasan Kerja (Z) yang merupakan variabel mediasi. Definisi dari masing-masing variabel dijabarkan sebagai berikut.

3.4.1 Stres Kerja

Stres adalah kondisi internal yang terjadi karena adanya tekanan fisik, lingkungan, dan situasi sosial yang memiliki potensi untuk mengganggu dan sulit dikendalikan (Nusran & Lantara, 2019). Indikator mengenai stres kerja yaitu Gejala psikologis, Gejala Fisik, dan Gejala Perilaku (Veithzal & Sagala, 2004).

3.4.2 Niat Untuk Keluar

Niat untuk keluar merujuk pada kecenderungan individu untuk meninggalkan suatu organisasi atas berbagai alasan yang ditunjukkan dengan penurunan produktivitas kinerja karyawan di perusahaan tersebut (Harnoto, 2019). Indikator mengenai niat untuk keluar menurut Mobley (2011), terdiri dari Pikiran untuk berhenti bekerja, Hasrat untuk meninggalkan karir, dan Hasrat untuk mencari pekerjaan lain.

3.4.3 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah respons emosional yang ditunjukkan oleh seorang karyawan terhadap situasi dan kondisi kerja yang mereka alami. Respons emosional tersebut bisa berupa perasaan positif (puas) atau negatif (tidak puas) (Safitri et al., 2014). Indikator mengenai stres kerja yaitu Gaji, Kesempatan Promosi, Pengawasan, Rekan Kerja, dan Pekerjaan Itu Sendiri (Luthans, 2006).

3.4.4 Skala Pengukuran Instrumen

Pengukuran variabel dalam penelitian ini akan dilakukan menggunakan Skala Likert. Penggunaan skala Likert 5 dipilih karena memberikan keseimbangan yang baik

antara kemudahan pemahaman dan analisis statistik yang memadai. Ghozali (2016) menyatakan bahwa skala Likert 5 cukup untuk menghasilkan data yang reliabel dan valid serta meminimalisir kebingungan responden dibandingkan dengan skala yang lebih besar. Berikut adalah istilah-istilah dalam Skala Likert yang akan digunakan untuk mengukur indikator-indikator variabel:

Tabel 1. Skala Likert

Pilihan jawaban	Skor
Sangat tidak setuju	1
Tidak setuju	2
Ragu-ragu	3
Setuju	4
Sangat setuju	5

Sumber: Hasil pengolahan data (2024)

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang dilakukan terhadap karyawan coffee shop di Tembalang memberikan gambaran mengenai karakteristik responden berdasarkan enam aspek, yaitu umur, jenis kelamin, status, jenis pekerjaan, posisi, dan masa kerja. Dari 100 kuesioner yang disebar, seluruhnya kembali dan digunakan dalam penelitian ini, sehingga jumlah responden adalah 100 orang. Deskripsi rinci mengenai karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden

No	Umur (tahun)	Orang	Jumlah persentase (%)
1	18 - 20	17	17%
2	21 - 23	69	69%
3	24 - 26	11	11%
4	27 - 29	3	3%

No	Jenis kelamin	Orang	Jumlah persentase (%)
1	Pria	46	46%
2	Wanita	54	54%

No	Status	Orang	Jumlah persentase (%)
1	Mahasiswa	78	78%
2	Bukan Mahasiswa	22	22%

No	Jenis pekerjaan	Orang	Jumlah persentase (%)
1	Formal	42	42%
2	Informal	58	58%

No	Posisi	Orang	Jumlah persentase (%)
1	Barista	75	75%
2	Kitchen	13	13%
3	Staf Administrasi	4	4%
4	Lainnya	8	8%

No	Masa kerja (tahun)	Orang	Jumlah persentase (%)
1	0 - 1	67	67%
2	2 - 3	27	27%
3	4 - 5	5	5%
4	6 - 7	1	1%

Sumber: Hasil pengolahan data (2024)

Berdasarkan Tabel 2, menunjukkan bahwa karakteristik responden pada penelitian sebagian besar berumur 21 - 23 dengan persentase sebesar 69 persen yang berjumlah 69 orang. Sedangkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar berjenis kelamin perempuan dengan persentase sebesar 54 persen yang berjumlah 54 orang. Pada karakteristik responden berdasarkan status menunjukkan bahwa sebagian besar berstatus mahasiswa dengan persentase sebesar 78 persen yang berjumlah 78 orang. Untuk karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan menunjukkan bahwa sebagian besar merupakan karyawan informal dengan persentase 58 persen yang berjumlah 58 orang. Dan untuk karakteristik responden berdasarkan posisi menunjukkan sebagian besar bekerja sebagai barista dengan persentase 75 persen yang berjumlah 75 orang. Dan terakhir, karakteristik responden berdasarkan masa kerja menunjukkan sebagian besar karyawan sudah bekerja selama 0 - 1 tahun dengan persentase 67 persen yang berjumlah 67 orang.

Berdasarkan data instrumen kuesioner dan uji coba instrumen, variabel stres kerja dengan 3 item pernyataan, niat untuk keluar dengan 3 pernyataan, dan kepuasan kerja dengan 5 pernyataan dinyatakan valid dan reliabel karena nilai Cronbach Alpha > 0,6. Oleh karena itu, kuesioner ini dapat disebarkan kepada responden yang telah ditentukan sesuai dengan karakteristik yang diinginkan.

Data yang diperoleh dari rekapitulasi kuesioner kemudian digunakan untuk membentuk model utama SEM-PLS dengan 11 item pernyataan. Model ini dievaluasi melalui pengukuran pada Gambar 2. Proses PLS-Algorithm dilakukan untuk mendapatkan nilai Alpha Cronbach, Composite Reliability, dan AVE. Beberapa tahapan diperlukan untuk memperoleh nilai-nilai tersebut, termasuk melihat outer loading untuk menganalisis Convergent Validity seperti yang ditunjukkan pada Tabel 3. Pernyataan dengan nilai outer loading < 0,5 dieliminasi, dan hasil eliminasi pernyataan ditunjukkan pada Tabel 4. Setiap variabel laten Stres Kerja (SK), Niat Untuk Keluar (NUK), dan Kepuasan Kerja (KK) memiliki nilai di atas 0,5, sehingga model ini sudah memenuhi kriteria Convergent Validity. Tahap selanjutnya adalah evaluasi *Discriminant Validity* dengan melihat *cross loading*.

Tabel 3. Nilai Outer Loading

Variabel	Indikator	Outer loading	Taraf convergen validity	Keterangan
Stres kerja	X1	0,839	0,5	Valid
	X2	0,805	0,5	Valid
	X3	0,726	0,5	Valid
Niat untuk keluar	Y1	0,917	0,5	Valid
	Y2	0,922	0,5	Valid

	Y3	0,789	0,5	Valid
Kepuasan kerja	Z1	0,723	0,5	Valid
	Z2	0,614	0,5	Valid
	Z3	0,869	0,5	Valid
	Z4	0,604	0,5	Valid
	Z5	0,740	0,5	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data (2024)

Tabel 4. Konstruk Reliabilitas dan Validitas

Variabel	Composite reliability	Cronbachs alpha	AVE
Kepuasan kerja (kk)	0,762	0,797	0,514
Stres kerja (sk)	0,702	0,717	0,626
Niat untuk keluar (nuk)	0,849	0,850	0,771

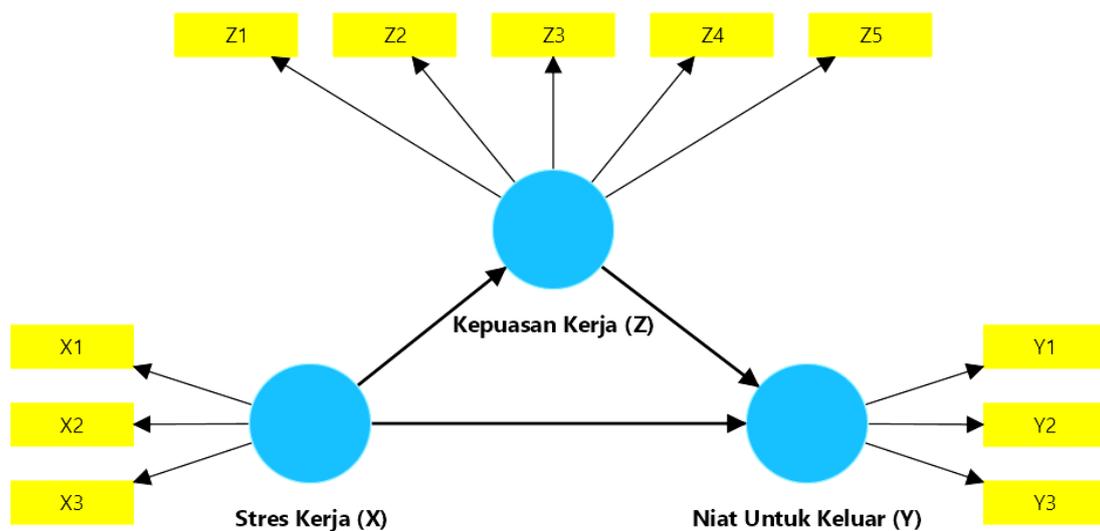
Sumber: Hasil pengolahan data (2024)

Berdasarkan nilai pada Tabel 4 bahwa model utama sudah memenuhi syarat. Dengan nilai Alpha Cronbach seluruh variabel laten > 0,7, nilai Composite Reliability > 0,7 dan AVE > 0,5 (Abdillah & Hartono, 2015).

Tabel 5. Hasil T-statistic

Hipotesis	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
SK -> NUK	0,459	0,457	0,091	5,061	0,000
SK -> KK	-0,209	-0,231	0,101	2,061	0,039
KK -> NUK	-0,321	-0,338	0,085	3,774	0,000
SK -> KK -> NUK	0,067	0,078	0,040	1,686	0,092

Sumber: Hasil pengolahan data (2024)



Gambar 2. Model SEM-PLS

Sumber: Hasil pengolahan data (2024)

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan metode bootstrap. Proses pengujian ini berdasarkan hasil dari inner model (model struktural) yang mencakup output r-square, koefisien parameter, dan t-statistic. Untuk menentukan apakah hipotesis diterima atau ditolak, dilihat nilai signifikansi antar konstruk, t-statistik, dan p-value. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan alat analisis SmartPLS 4.0 free trial. Nilai-nilai ini dapat diperoleh dari bootstrapping (Ghozali & Latan, 2015). Aturan yang digunakan dalam penelitian ini adalah t-statistik > 1,96 dengan tingkat signifikansi p-value 0,05 (5%) dan koefisien beta bernilai positif. Hasil pengujian hipotesis dalam SEM-PLS ditampilkan pada Tabel 6.

Tabel 6. Rekapitulasi Pengujian Hipotesis

	Hipotesis	Hasil	Keterangan
H_1	Stres kerja berpengaruh positif terhadap niat untuk keluar	Koef. Beta = 0,459 T-Statistics = 5,061 P -Value = 0,000	Diterima
H_2	Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja	Koef. Beta = -0,209 T-Statistics = 2,061 P -Value = 0,039	Diterima
H_3	Kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap niat untuk keluar	Koef. Beta = -0,321 T-Statistics = 3,774 P -Value = 0,000	Diterima
H_4	Kepuasan kerja memediasi hubungan antara stres kerja terhadap niat untuk keluar	Koef. Beta = 0,067 T-Statistics = 1,686 P -Value = 0,092	Ditolak

Sumber: Hasil pengolahan data (2024)

4.1 Pengaruh Stres Kerja terhadap Niat Untuk Keluar

Koefisien parameter untuk variabel stres kerja terhadap niat untuk keluar adalah 0,459, menunjukkan adanya pengaruh positif dari stres kerja terhadap niat untuk keluar. Ini berarti semakin tinggi nilai stres kerja, semakin tinggi juga nilai niat untuk keluar. Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa p-value sebesar 0,000 dan t-statistik atau T-value sebesar 5,061. Karena p-value $0,000 < 0,05$, maka H_1 diterima. Jadi stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk keluar.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada karyawan coffee shop di Tembalang, ditemukan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap niat untuk keluar. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Sofia et al., (2023) yang menyebutkan dalam penelitiannya bahwa nilai koefisien regresi untuk variabel Stres Kerja adalah 0,108, menunjukkan hubungan positif antara stres kerja dan niat untuk keluar. Dengan kata lain, jika stres kerja meningkat, maka niat untuk keluar juga cenderung meningkat.

4.2 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Koefisien parameter untuk variabel stres kerja terhadap kepuasan kerja adalah -0,209, menunjukkan adanya pengaruh negatif dari stres kerja terhadap kepuasan kerja. Ini berarti semakin tinggi nilai stres kerja, maka nilai kepuasan kerja akan semakin rendah. Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa p-value sebesar 0,039 dan t-statistik atau T-value sebesar 2,061. Karena p-value $0,039 < 0,05$, maka H_2 diterima. Jadi stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada karyawan coffee shop di Tembalang, ditemukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Choirunisha & Waluyo (2023) yang menyimpulkan bahwa stres kerja berbanding terbalik dengan kepuasan kerja. Karyawan akan merasa kurang puas dengan pekerjaannya jika stres kerja semakin tinggi, begitu juga sebaliknya. Hasil ini menunjukkan bahwa stres kerja yang dialami oleh karyawan coffee shop di Tembalang dapat menurunkan kepuasan kerja mereka, sehingga akan muncul rasa tidak nyaman dalam bekerja.

4.3 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Niat Untuk Keluar

Koefisien parameter untuk variabel kepuasan kerja terhadap niat untuk keluar adalah -0,321, menunjukkan adanya pengaruh negatif dari kepuasan kerja terhadap niat untuk keluar. Ini berarti semakin tinggi nilai kepuasan kerja, maka nilai niat untuk keluar akan semakin rendah. Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa p-value sebesar 0,000 dan t-statistik atau T-value sebesar 3,774. Karena p-value $0,000 < 0,05$, maka H3 diterima. Jadi kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap niat untuk keluar.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada karyawan coffee shop di Tembalang, ditemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap niat untuk keluar. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Chasanah & Saputra (2021) dan Manurung & Ratnawati (2012), yang menjelaskan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap niat untuk keluar yang menyebutkan bahwa korelasi dari kepuasan kerja terhadap niat untuk keluar adalah negatif, yang berarti semakin tinggi tingkat kepuasan kerja maka niat untuk keluar akan semakin rendah, begitu pula sebaliknya.

4.4 Pengaruh Kepuasan Kerja dalam Memediasi Pengaruh Stres Kerja terhadap Niat Untuk Keluar

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa p-value sebesar 0,092 dan t-statistik atau T-value sebesar 1,686. Karena p-value $0,092 > 0,05$, maka H4 ditolak. Jadi stres kerja berpengaruh langsung terhadap niat untuk keluar tanpa melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada karyawan coffee shop di Tembalang, ditemukan bahwa kepuasan kerja tidak memediasi pengaruh stres kerja terhadap niat untuk keluar. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Wahyuningrum et al. (2023) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak memediasi hubungan stres kerja terhadap niat untuk keluar. Ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh dalam memediasi antara stres kerja dan niat untuk keluar.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka disimpulkan bahwa pertama, stres kerja berpengaruh positif terhadap niat untuk keluar pada karyawan coffee shop di Tembalang sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima. Pernyataan ini berarti dengan meningkatnya stres kerja karyawan maka akan berdampak pada peningkatan niat untuk keluar karyawan coffee shop di Tembalang. Kedua, Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja pada karyawan coffee shop di Tembalang sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima. Pernyataan ini berarti dengan

meningkatnya stres kerja karyawan maka akan berdampak pada penurunan kepuasan kerja karyawan coffee shop di Tembalang. Ketiga, Kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap niat untuk keluar pada karyawan coffee shop di Tembalang sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima. Pernyataan ini berarti dengan meningkatnya kepuasan kerja karyawan maka akan berdampak pada penurunan niat untuk keluar karyawan coffee shop di Tembalang. Dan Terakhir, Kepuasan kerja tidak memediasi hubungan antara stres kerja terhadap niat untuk keluar karyawan coffee shop di Tembalang sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis keempat dalam penelitian ini ditolak. Pernyataan ini berarti stres kerja secara langsung mempengaruhi niat untuk keluar tanpa melalui kepuasan kerja karyawan coffee shop di Tembalang.

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa implikasi manajerial dapat diambil untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan karyawan di coffee shop. Pertama, manajemen harus memperhatikan kesejahteraan psikologis karyawan dengan menyediakan dukungan emosional yang memadai dan mengurangi beban kerja yang berlebihan. Selanjutnya, perlu pengelolaan beban kerja yang efektif dan perbaikan kondisi fisik tempat kerja agar lebih nyaman. Meningkatkan dukungan dan pengawasan dari rekan kerja serta manajemen juga penting untuk mengurangi stres kerja. Selain itu, memberikan pelatihan dan pengembangan keterampilan kepada karyawan akan meningkatkan kompetensi mereka, sementara pengakuan dan penghargaan yang tepat atas kontribusi karyawan dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja.

Penelitian ini mengungkapkan hubungan antara stres kerja, kepuasan kerja, dan niat berpindah kerja karyawan di coffee shop. Temuan menunjukkan bahwa stres kerja meningkatkan niat berpindah kerja dan menurunkan kepuasan kerja karyawan. Meskipun kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap niat berpindah kerja, kepuasan kerja tidak memediasi hubungan antara stres kerja dan niat berpindah. Ini menunjukkan bahwa faktor lain, selain kepuasan kerja, mempengaruhi keputusan karyawan untuk tetap atau keluar. Penelitian ini menyoroti pentingnya memahami dinamika organisasi dalam mengurangi niat berpindah kerja dan meningkatkan kesejahteraan karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian ini terdapat beberapa saran bagi peneliti selanjutnya, yaitu peneliti dapat memperluas metodologi dengan menambahkan pertanyaan terbuka dalam survei. Ini akan memungkinkan responden untuk berbagi pandangan atau pengalaman mereka secara lebih bebas, memberikan peneliti wawasan yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi niat untuk keluar. Kemudian, penelitian mendatang dapat mencari variabel mediasi alternatif yang lebih efektif dalam menjelaskan hubungan antara stres kerja dan niat untuk keluar. Ini bisa melibatkan eksplorasi lebih lanjut tentang faktor-faktor psikologis atau organisasional lain yang mungkin berperan signifikan sebagai mediasi dalam konteks tertentu. Dan selain metode survei, penelitian di masa depan dapat mengadopsi pendekatan kualitatif seperti wawancara mendalam atau studi kasus untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pengalaman stres kerja dan niat untuk keluar dari sudut pandang karyawan.

REFERENSI

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Aryani, E., Zanaria, Y., & Kurniawan, A. (2022). Analisis Perkembangan *Coffee Shop* Sebagai Salah Satu Peranan Umkm Di Kota Metro (Study Kasus Pada *Coffee shop* Janji Jiwa Dan Coffee Et Bien). *Jurnal Akuntansi AKTIVA*, Vol. 3, No. 2.
- Asih, G. Y., Widhiastuti, H., & Dewi, R. (2018). *Stress Kerja (Issue 1)*. Semarang University.
- Basri, M. H. (2017). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Melalui Kepuasan Kerja Kada CV. Aneka Produksi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(2), 1-7.
- Bawawa, A. A., Lengkong, V. P., & Taroreh, R. N. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Pada PT. Sig Asia Kota Bitung. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, Vol. 9, No. 2, 785-795.
- Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model, and literature review. *Personnel Psychology*, 31(4), 665-669.
- Beehr, T. A., Glaser, K. M., Canali, K. G., & Wallwey, D. A. (2000). Back to basics: Re-examination of the effects of job stress on employee burnout, job satisfaction, and intention to quit. *Management Research News*, 23(7/8), 25-33.
- Chasanah, U., & Saputra, D. W. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Yang Dimediasi Oleh *Workplace Incivility*. *Kajian Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha*, 29(2), 1-17.
- Choirunisha, Z. A., & Waluyo, D. E. (2023). Pengaruh Stres Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Barista di Kota Semarang. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(5), 2105-2119.
- De Clercq, Dirk, Muhammad Umer Azeem, Inam Ul Haq, dan Dave Bouckenooqhe. 2020. "The stress-reducing effect of coworker support on Turnover Intention: Moderation by political ineptness and despotic leadership." *Journal of Business Research* 111:12-24.
- Dewi, R. & Nurhayati, M. (2021). The effect of career development on turnover intention with job satisfaction and organizational commitment as mediators, study at PT Control Systems Arena Para Nusa. *European Journal of Business and Management Research*, 6(4), 11-18.
- Dwiyanto, H. (2020). *Penyiapan Pembelajaran Dalam Memasuki "New Normal"*. Dipetik Desember 17, 2020, dari LPMP Lampung.
- Fitriani, R., Agusdin, & Nurmayanti, S. (2020). Stres Kerja Terhadap Turnover Intention. *Jurnal Distribusi*, 8(1), 23-38.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam dan Hengky Latan (2015). *Partial Least Squares Konsep Teknik dan Aplikasi dengan Program Smart PLS 3.0*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.
- Harnoto. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Kedua*. Jakarta: PT. Prehalindo.
- Indrayani, I. G. A. P. W. (2012). Peran Mediasi Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Pada Hubungan Stress Kerja Dengan Intensi Keluar Karyawan. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 1(1), 1-7.
- Jamal, M. (2007). Job stress, satisfaction, and mental health: An empirical examination of self-employed and non-self-employed Canadians. *Journal of Small Business and Entrepreneurship*, 20(4), 419-428.

- Jamaluddin, A. N., & Yahaya, A. (2017). Job satisfaction and Turnover Intention: A case of Malaysian food service industry. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(3), 1031-1043.
- Komalasari, E. siti, Widiyono, & Maulina, A. (2021). Pengaruh kompensasi dan budaya organisasi terhadap niat untuk keluar karyawan pada PT Elang Transportasi Indonesia di Jakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(2), 38-47.
- Lantara, D., & Nusran, M. (2019). *Dunia Industri Perspektif Psikologi Tenaga Kerja*. Makassar: Nas Media Pustaka.
- Lazzari, Matilde & Alvarez, Jose & Ruggieri, Salvatore. (2022). Predicting and explaining employee turnover intention. *International Journal of Data Science and Analytics*. 14. 1-14. 10.1007/s41060-022-00329-w.
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh. Yogyakarta: PT. Andi.
- Lysander, Mohammad A. & Yusup, Ariska M. (2022). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Turnover Intention PT. Zhi Sheng Indonesia Area Sumedang. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, Vol. 5, No.2, Maret 2022 (100-114).
- Manoppo, V. P. (2020). Transformational leadership as a factor that decreases Turnover Intention: a mediation of work stress and organizational citizenship behavior. *The TQM Journal*, 32(6), 1754-2731.
- Manurung, M. T & Ratnawati, I. 2012. Analisis Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention Karyawan: Studi pada STIKES Widya Husada Semarang. *Diponegoro Journal of Management*. 1 (2): 145-157.
- Manurung, M. T & Ratnawati, I. 2012. Analisis Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention Karyawan: Studi pada STIKES Widya Husada Semarang. *Diponegoro Journal of Management*. 1 (2): 145-157.
- Mobley, W. H. (2011). *Pergantian Karyawan: Sebab, Akibat dan Pengendaliannya (Terjemahan)*. Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Movanita, A. N. K. (2018). *1 dari 4 Pegawai Resign Punya Keahlian Yang Dibutuhkan Perusahaan*.
- Muslim, M. (2020). Manajemen Stress pada Masa Pandemi Covid-19. Esensi: *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 23(2), 192-201.
- Novarini, A. Ni Nyoman. 2016. Peran Motivasi Kerja Individu Pada Hubungan Persepsi Keadilan Kompensasi Dengan Kepuasan Kerja Dan Intensi Keluar Karyawan Bank BCA Cabang Kuta. *Jurnal Manajemen Universitas Mahasaraswati Denpasar*.
- Novel, Clara, and Nony K. Marchyta. (2021). "Pengaruh Beban Kerja melalui Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention Karyawan Swalayan Valentine di Kairatu." *Agora*, vol. 9, no. 2, 2021.
- Putro, dkk. (2020). Stres Kerja, Keterlibatan Kerja dan Intensi Turnover pada Generasi Milenial. *Psikostudia: Jurnal Psikologi*, 9(2), 154-163.
- Safitri, D. E., Hariyadi, S., & Prihastuty, R. (2014) "Pengaruh kepuasan pemberian kompensasi oleh perusahaan terhadap semangat kerja karyawan di TPKS". *Journal of Social and Industrial Psychology*, 3(1), 13-19.
- Safitri, L. N., & Astutik, M. 2019. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Dengan Mediasi Stress Kerja. *JMD: Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara* 2(1):13-26.
- SINGH, Sushmita; SINGH, S. K.; SRIVASTAVA, Shashi. (2020). Relational exploration of the effect of work-related scheme on job satisfaction. *Vilakshan-XIMB Journal of Management*, 2020.
- Sofia, & Wisudawati, Winy. (2023). Stres Kerja dan Dukungan Sosial terhadap Turnover Intention pada Pekerja Barista. 15. 24-41.

- Spector, P. E., & Jex, S. M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: Interpersonal Conflict at Work Scale, Organizational Constraints Scale, Quantitative Workload Inventory, and Physical Symptoms Inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 356-367.
- Stamolampros, P., Korfiatis, N., Chalvatzis, K., & Buhalis, D. (2019). Job satisfaction and employee turnover determinants in high contact services: Insights from Employees Online reviews. *Tourism Management*, 75, 130-147.
- Susan, Eri. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 9, No. 2, 955.
- Sutardi, D., Novitasari, D., Asbari, M., Silitonga, N., Nugroho, Y. A., Hutagalung, D., Mustofa, Chidir, G., Basuki, S., & Yuwono, T. (2020). Pengaruh *Work-Family Conflict*, Stres Kerja dan Social Support terhadap Kepuasan Kerja: Studi Kasus pada Guru Wanita di Tangerang. *EduPsyCouns: Journal of Education, Psychology and Counseling*, 2(1), 482-498.
- Veithzal, R. dan Sagala, E.J. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik. *Jakarta: PT Raja Grafindo*.
- Wahyuningrum, Ellisa & Fasih Khan, Ryan Basith. (2023). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi Pada Generasi Z Di DKI Jakarta. *Jurnal E-Bis*. 7. 486-499.
- Xue, J., Wang, H., Chen, M., Ding, X., & Zhu, M. (2022). Signifying the Relationship Between Psychological Factors and Turnover Intention: The Mediating Role of Work-Related Stress and Moderating Role of Job Satisfaction Emotional Exhaustion and Turnover. *Frontiers in Psychology*, 13, 1-11.
- Yukongdi, V., & Shrestha, P. (2020). The Influence of Affective Commitment, Job Satisfaction and Job Stress on Turnover Intention: A Study of Nepalese Bank Employees. *Review Of Integrative Business and Economics Research*, 9(1), 88-98.