

**PENGARUH *WORK-LIFE BALANCE* DAN *WORK FAMILY CONFLICT* TERHADAP
KEPUASAN KERJA PERAWAT WANITA MELALUI PERAN MEDIASI
EMOTIONAL EXHAUSTION DI RUMAH SAKIT BAPTIS KEDIRI**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

KEZIA ANGELIN PATRICIA

20012010029/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2024

**PENGARUH *WORK-LIFE BALANCE* DAN *WORK FAMILY CONFLICT*
TERHADAP KEPUASAN KERJA PERAWAT WANITA MELALUI PERAN
MEDIASI *EMOTIONAL EXHAUSTION* RUMAH SAKIT BAPTIS KEDIRI**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh :

**KEZIA ANGELIN PATRICIA
20012010029/FEB/EM**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2024

SKRIPSI

PENGARUH *WORK-LIFE BALANCE* DAN *WORK FAMILY CONFLICT* TERHADAP KEPUASAN KERJA PERAWAT WANITA MELALUI PERAN MEDIASI *EMOTIONAL EXHAUSTION* DI RUMAH SAKIT BAPTIS KEDIRI

Disusun Oleh :


KEZIA ANGELIN PATRICIA

20012010029 / FEB / EM

Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 13 September 2024

Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing Utama


Dr. Wiwik Handayani, SE, M.Si
NIP. 196901132021212003


Dr. Dewi Khrisna Sawitri S. S., S.Psi, M. Si.
NIP. 380061003021

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Peritiwi, M.Si, CRP
NIP. 196812151994032001

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kezia Angelin Patricia
NPM : 20012010029
Fakultas /Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/ Manajemen
Judul Skripsi/Tugas Akhir : Pengaruh *Work-life Balance* dan *Work Family Conflict* terhadap
Kepuasan Kerja Perawat Wanita melalui peran
mediasi *Emotional Exhaustion* di Rumah Sakit
Baptis Kediri

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun , sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 13 September 2024

Yang Menyatakan



Kezia Ap
Kezia Angelin Patricia

20012010029

KATA PENGANTAR

Mengucap Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, karena berkat, kasih dan anugerah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH *WORK-LIFE BALANCE* DAN *WORK-FAMILY CONFLICT* TERHADAP KEPUASAN KERJA PERAWAT WANITA MELALUI PERAN MEDIASI *EMOTIONAL EXHAUSTION* DI RUMAH SAKIT BAPTIS KEDIRI”**. Proposal Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi gelar sarjana Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Dewi Khrisna Sawitri, S.S., S.Psi., M.Si., selaku dosen pembimbing yang selama penyusunan proposal ini telah meluangkan waktu untuk penulis serta dengan segala perhatian dan kesabaran telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini, diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CR selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

3. Ibu Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran Jawa Timur.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan secara teoritis dan praktis selama proses perkuliahan.
5. Ayah (Almarhum) dan Ibu penulis, kakak pertama, kakak kedua dan adik serta seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan tenaga, waktu, dana, doa, serta setiap afirmasi positif yang membuat saya tetap bertahan sampai akhir, dan tidak pernah menganggap saya gagal, meskipun banyak hal sulit yang dilewati.
6. Sahabat-sahabat saya yang selalu mendorong dan memberikan dukungan ketika saya merasa rendah diri, dan selalu membuat saya tersenyum ketika saya merasa down menghadapi skripsi saya, terima kasih teman-temanku di grup ATI-ATI LAK OMONG.

Surabaya, 03 April 2024

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 Kepuasan Kerja	14
2.2.2 <i>Work-Life Balance</i>	16
2.2.3 <i>Work-Family Conflict</i>	22
2.2.4 <i>Emotional Exhaustion</i>	25
2.2.5 Hubungan Antar Variabel.....	26
2.3 Kerangka Konseptual.....	30
2.4 Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	32
3.1.1 Definisi Operasional Variabel	32
3.1.2 Identifikasi Variabel	32
3.1.3 Pengukuran Variabel	35
3.2 Teknik Penentuan Sampel	36

3.2.1 Populasi	36
3.2.2 Sampel.....	36
3.3. Teknik Pengumpulan data	37
3.3.1 Jenis Data	37
3.3.2 Sumber Data.....	38
3.3.3 Metode Pengumpulan Data	38
3.4 Uji Validitas dan Realibilitas.....	39
3.4.1 Uji Validitas.....	39
3.4.2 Uji Realibilitas	39
3.5 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	40
3.5.1 Teknik Analisis Data	40
3.5.2 Cara Kerja PLS	42
3.5.3 Langkah-Langkah PLS.....	42
3.5.4 Asumsi PLS.....	50
3.5.5 Ukuran Sampel.....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	51
4.1.1 Profil Perusahaan	51
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	52
4.1.3 Motto Perusahaan.....	52
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	52
4.2.1 Karakteristik Responden	52
4.2.2 Deskripsi Variabel	56
4.3 Hasil Partial Least Square (PLS).....	64
4.3.1 Outer Model (Model Penukuran dan Validitas Indikator).....	64
4.3.2 Inner Model (Pengujian Model Struktural).....	70
4.3.3 Pengujian Hipotesis.....	72
4.4 Pembahasan.....	74

4.4.1 Pengaruh <i>Work-life Balance</i> Terhadap Kepuasan Kerja	74
4.4.2 Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> Terhadap Kepuasan Kerja.....	75
4.4.3 Pengaruh <i>Work-life Balance</i> Terhadap Kepuasan Kerja melalui peran mediasi <i>Emotional Exhaustion</i>	76
4.4.4 Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> Terhadap Kepuasan Kerja melalui peran mediasi <i>Emotional Exhaustion</i>	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Perawat Rumah Sakit Baptis Kediri yang berhenti bekerja Tahun 2022 – 2024 (April).....	2
Tabel 1. 2 Jumlah Lembur Perawat Wanita Rumah Sakit Baptis Kediri Tahun 2021 - 2024	3
Tabel 1. 3 Jumlah Cuti Perawat Rumah Sakit Baptis Tahun 2022 - 2023	5
Tabel 1. 4 Data Komplain Rumah Sakit Baptis Kediri	7
Tabel 3. 1 Skala Pengukuran	36
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perawat Wanita	53
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	54
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pribadi	54
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Anak	55
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	56
Tabel 4. 6 Frekuensi Jawaban Responden Mengendai <i>Work-Life Balance</i>	57
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Responden Mengenai <i>Work-Family Conflict</i>	58
Tabel 4. 8 Frekuensi Jawaban Responden Mengenai <i>Emotional Exhaustion</i>	60
Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Kerja	62
Tabel 4. 10 Hasil Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values)	65
Tabel 4. 11 Hasil Cross Loading	66
Tabel 4. 12 Hasil <i>Avarage Variance Extracted (AVE)</i>	67
Tabel 4. 13 Hasil Composite Reliability	68
Tabel 4. 14 Hasil <i>Latent Variable Correlations</i>	69
Tabel 4. 15 Hasil <i>R-Square</i> dan <i>Q-Square</i>	70
Tabel 4. 16 Hasil Tabel <i>Estimate for Path Coeficients (Mean, STDEV, T-Values, P-Values</i>	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Konseptual	30
Gambar 3. 1. Langkah-langkah PLS	43
Gambar 3. 2. Digaram Jalur Partial Least Square	44

**PENGARUH *WORK-LIFE BALANCE* DAN *WORK FAMILY CONFLICT*
TERHADAP KEPUASAN KERJA PERAWAT WANITA MELALUI PERAN
MEDIASI *EMOTIONAL EXHAUSTION* DI RUMAH SAKIT BAPTIS KEDIRI**

Oleh:

**Kezia Angelin Patricia
20012010029/FEB/EM**

ABSTRAKSI

Penelitian ini memiliki empat variabel, terdiri dari *Worklife Balance* (X1), *Work Family Conflict* (X2), *Emotional Exhaustion* (Z) sebagai mediator, dan Kepuasan Kerja (Y). Kepuasan kerja menjadi salah satu faktor seorang perawat wanita dalam memiliki semangat kerja yang tinggi karena perawat wanita merasakan senang kepada pekerjaan yang dilakukan. Kepuasan kerja dapat didukung dengan adanya *work-life balance* yaitu dengan adanya keseimbangan pekerjaan dan keluarga, selain itu, kepuasan kerja dapat didukung dengan adanya tingkat *work family conflict* yang rendah dimana tidak ada salah satu peran yang dominan. Dengan hal ini, melalui *emotional exhaustion* juga perawat wanita dapat merasakan kepuasan ketika tingkat kelelahan saat bekerja itu rendah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami pengaruh *work-life balance* dan *work family conflict* terhadap kepuasan kerja perawat wanita melalui peran mediasi *emotional exhaustion* di Rumah Sakit Baptis Kediri.

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif. Sampel penelitian ini merupakan perawat wanita yang bekerja di unit rawat inap rumah sakit baptis kediri dengan jumlah 82 responden yang dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dengan kriteria yang diinginkan penulis. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode SEM-PLS (*Partial Least Square*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, *work family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Selain itu, *work-life balance* juga berpengaruh terhadap kepuasan kerja melalui peran mediasi *emotional exhaustion*, dan *work family conflict* berpengaruh terhadap kepuasan kerja melalui peran mediasi *emotional exhaustion*.

Kata Kunci: *Emotional Exhaustion*, *Kepuasan Kerja*, *Worklife Balance*, *Work Family Conflict*