

**PENGARUH *WORK LIFE BALANCE* DAN KEPUASAN KERJA  
TERHADAP *JOB HOPPING INTENTION* PADA KARYAWAN  
*COFFEE SHOP* GENERASI Z DI KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**UMI NURHIDAYAH  
22012010229/FEB/MANAJEMEN**

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

**2026**

**PENGARUH *WORK LIFE BALANCE* DAN KEPUASAN KERJA  
TERHADAP *JOB HOPPING INTENTION* PADA KARYAWAN  
*COFFEE SHOP* GENERASI Z DI KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :**

**UMI NURHIDAYAH  
22012010229/FEB/MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAWA TIMUR**

**2026**

**SKRIPSI**

**PENGARUH *WORK LIFE BALANCE* DAN KEPUASAN KERJA  
TERHADAP *JOB HOPPING INTENTION* PADA KARYAWAN  
*COFFEE SHOP* GENERASI Z DI KOTA SURABAYA**

**Disusun Oleh:**

**Umi Nurhidayah**  
**22012010229/FEB/EM**

**Telah Dipertahankan Dihadapan  
Dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur  
Pada Tanggal : 14 Juli 2026**

**Pembimbing Utama**

**Sulastri Irbayuni, S.E., M.M.**  
**NIP.196206161989032001**

**Tim Penguji  
Ketua**

**Dr. Dewi Khrisna Sawitri, S.S., S.Psi., M.Si.**  
**NIPPPK.198006122025212038**

**Anggota**

**Zumrotul Fitriyah, S.E., M.M.**  
**NIPPPK.198012182024212011**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur**

**Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP.**  
**NIP. 196304201991032001**

## **SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Umi Nurhidayah  
NPM : 22012010229  
Program : Sarjana (S1)  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Disertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 08 Juli 2026

Yang Membuat Pernyataan



Umi Nurhidayah  
NPM. 22012010229

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh *Work Life Balance* dan Kepuasan Kerja Terhadap *Job Hopping Intention* pada Karyawan *Coffee Shop* Generasi Z di Kota Surabaya**”. Penulisan skripsi ini sebagai syarat awal penulis untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur. Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., CHRA. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
2. Dr. Dra. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jawa Timur.
3. Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
4. Sulastri Irbayuni, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan dan dukungan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi dari awal hingga akhir.
5. Seluruh dosen pengajar Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur yang telah memberikan ilmu dan wawasan selama penulis menempuh masa studi.

6. Kedua orang tua tercinta, atas segala kasih sayang, pengorbanan, dan doa yang tak pernah putus, sehingga menjadi kekuatan terbesar bagi penulis.
7. Abang tersayang yang senantiasa memberikan dukungan penuh di setiap langkah penulis. Serta kedua adik, yang selalu menghadirkan semangat dan keceriaan bagi penulis.
8. Teman-teman Haveyoi dan Applecheeks yang telah menjadi tempat berbagi cerita dan tawa, serta senantiasa memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam suka maupun duka.
9. Teman-teman terbaik yang penulis temui dan menjadi bagian berharga selama menempuh hidup di Surabaya, dari awal masa perkuliahan hingga saat ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak dan menjadi acuan yang berguna untuk penelitian selanjutnya.

Surabaya, 14 Juli 2026

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                                                                        |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------|
| KATA PENGANTAR.....                                                                    | i    |
| DAFTAR ISI .....                                                                       | iii  |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                                    | vi   |
| DAFTAR TABEL.....                                                                      | vii  |
| ABSTRAK .....                                                                          | viii |
| BAB I .....                                                                            | 1    |
| PENDAHULUAN.....                                                                       | 1    |
| 1.1    Latar Belakang .....                                                            | 1    |
| 1.2    Rumusan Masalah .....                                                           | 13   |
| 1.3    Tujuan Penelitian.....                                                          | 14   |
| 1.4    Manfaat Penelitian .....                                                        | 14   |
| BAB II.....                                                                            | 15   |
| TINJAUAN PUSTAKA.....                                                                  | 15   |
| 2.1    Penelitian Terdahulu.....                                                       | 15   |
| 2.2    Landasan Teori .....                                                            | 21   |
| 2.2.1    Work Life Balance .....                                                       | 21   |
| 2.2.2    Kepuasan Kerja .....                                                          | 25   |
| 2.2.3 <i>Job Hopping Intention</i> .....                                               | 28   |
| 2.3    Hubungan Antar Variabel .....                                                   | 32   |
| 2.3.1    Pengaruh <i>Work Life Balance</i> Terhadap <i>Job Hopping Intention</i> ..... | 32   |
| 2.3.2    Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Job Hopping Intention</i> .....           | 33   |
| 2.4    Kerangka Konseptual .....                                                       | 34   |
| 2.5    Hipotesis Penelitian.....                                                       | 34   |
| BAB III.....                                                                           | 36   |

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| METODE PENELITIAN.....                                    | 36 |
| 3.1    Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel ..... | 36 |
| 3.1.1    Definisi Operasional.....                        | 36 |
| 3.1.2    Pengukuran Variabel .....                        | 38 |
| 3.2    Teknik Penentuan Sampel .....                      | 39 |
| 3.2.1    Populasi.....                                    | 39 |
| 3.2.2    Sampel.....                                      | 40 |
| 3.2.3    Penentuan Ukuran Sampel .....                    | 41 |
| 3.3    Teknik Pengumpulan Data .....                      | 41 |
| 3.3.1    Sumber Data.....                                 | 41 |
| 3.3.2    Metode Pengumpulan Data .....                    | 42 |
| 3.4    Uji Validitas dan Reliabilitas.....                | 43 |
| 3.4.1    Uji Validitas.....                               | 44 |
| 3.4.2    Uji Reliabilitas .....                           | 44 |
| 3.5    Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....             | 45 |
| 3.5.1    Teknik Analisis.....                             | 45 |
| 3.5.2    Pengukuran Metode PLS.....                       | 46 |
| 3.5.3    Model Spesifikasi PLS .....                      | 48 |
| 3.5.4    Langkah-Langkah Penggunaan PLS .....             | 49 |
| 3.5.5    Asumsi PLS.....                                  | 52 |
| BAB IV .....                                              | 53 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN.....                                 | 53 |
| 4.1    Deskripsi Objek Penelitian.....                    | 53 |
| 4.2    Gambaran Umum Responden .....                      | 54 |
| 4.2.1    Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....           | 54 |
| 4.2.2    Deskripsi Usia Responden .....                   | 55 |
| 4.2.3    Deskripsi Masa Kerja Responden .....             | 55 |
| 4.3    Deskripsi Data Penelitian.....                     | 56 |

|                           |                                                                                  |    |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.3.1                     | <i>Work Life Balance</i> .....                                                   | 56 |
| 4.3.2                     | Kepuasan Kerja .....                                                             | 58 |
| 4.3.3                     | <i>Job Hopping Intention</i> .....                                               | 59 |
| 4.4                       | Hasil Penelitian .....                                                           | 61 |
| 4.4.1                     | Uji <i>Outer Model</i> .....                                                     | 61 |
| 4.4.2                     | Uji <i>Inner Model</i> .....                                                     | 65 |
| 4.4.3                     | Uji Hipotesis.....                                                               | 66 |
| 4.5                       | Pembahasan.....                                                                  | 67 |
| 4.5.1                     | Pengaruh <i>Work Life Balance</i> (X1) Terhadap <i>Job Hopping Intention</i> (Y) | 67 |
| 4.5.2                     | Pengaruh Kepuasan Kerja (X2) Terhadap <i>Job Hopping Intention</i> (Y)           | 71 |
| BAB V.....                |                                                                                  | 75 |
| KESIMPULAN DAN SARAN..... |                                                                                  | 75 |
| 5.1                       | Kesimpulan .....                                                                 | 75 |
| 5.2                       | Saran.....                                                                       | 76 |
| DAFTAR PUSTAKA .....      |                                                                                  | 77 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Kota/Kabupaten dengan Kedai Kopi Terbanyak (2025) ..... | 5  |
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....                               | 34 |
| Gambar 3.1 Diagram Jalur .....                                     | 50 |
| Gambar 4.1 Uji Outer Model .....                                   | 61 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Pra Survei Job Hopping Intention Karyawan Coffee Shop di Surabaya.  | 7  |
| Tabel 1.2 Pra Survei Work Life Balance Karyawan Coffee Shop di Surabaya ..... | 9  |
| Tabel 1.3 Pra Survei Kepuasan Kerja Karyawan Coffee Shop di Surabaya .....    | 11 |
| Tabel 3.1 Skala Likert .....                                                  | 39 |
| Tabel 4.1 Kategori Objek Penelitian .....                                     | 53 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....             | 54 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                      | 55 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....                 | 55 |
| Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Work Life Balance (X1) ...  | 56 |
| Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Kerja (X2).....    | 58 |
| Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Job Hopping Intention ..... | 59 |
| Tabel 4.8 Nilai Loading Factor .....                                          | 62 |
| Tabel 4.9 Nilai Cross Loading .....                                           | 63 |
| Tabel 4.10 Nilai Average Variance Extracted (AVE) .....                       | 64 |
| Tabel 4.11 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability .....             | 64 |
| Tabel 4.12 Nilai Koefisien Determinasi (R-square).....                        | 65 |
| Tabel 4.13 Nilai Effect Size .....                                            | 66 |
| Tabel 4.14 Uji Hipotesis.....                                                 | 66 |

PENGARUH *WORK LIFE BALANCE* DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP  
*JOB HOPPING INTENTION* PADA KARYAWAN *COFFEE SHOP* GENERASI  
Z DI KOTA SURABAYA

Oleh

Umi Nurhidayah

22012010229/FEB/EM

**ABSTRAK**

Dinamika dunia kerja generasi Z ditandai tingginya kecenderungan *job hopping intention*, termasuk pada industri *coffee shop* di Surabaya. Observasi awal menunjukkan karyawan generasi Z menghadapi tekanan kerja shift, ketidakseimbangan pekerjaan dan kehidupan pribadi. Penelitian ini menganalisis pengaruh *work life balance* dan kepuasan kerja terhadap *job hopping intention* karyawan *coffee shop* generasi Z di kota Surabaya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada 110 karyawan *coffee shop* generasi Z di Surabaya, dengan teknik *non probability sampling* metode *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Model* dengan pendekatan *Partial Least Square* berbantuan aplikasi SmartPLS untuk menguji validitas, reliabilitas, dan hubungan antarvariabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work life balance* dan kepuasan kerja memiliki kontribusi terhadap *job hopping intention* karyawan *coffee shop* generasi Z di Surabaya. Semakin baik *work life balance* dan semakin tinggi kepuasan kerja, maka semakin rendah kecenderungan karyawan berpindah kerja. Hasil ini diharapkan menjadi evaluasi bagi manajemen *coffee shop* guna menekan *job hopping* karyawan generasi Z.

**Kata Kunci :** *Work Life Balance*, Kepuasan Kerja, *Job Hopping Intention*, *Coffee Shop*