

**PENGARUH *SELF-EFFICACY*, *BURNOUT* DAN *WORK-LIFE BALANCE*
TERHADAP *QUIET QUITTING INTENTION* PADA KARYAWAN *COFFEE*
SHOP LOKAL DI WILAYAH SURABAYA PUSAT**

SKRIPSI



Oleh:

HUGHES NUR ALIFA ARSYLLIA

NPM. 22042010203

**KEMENTRIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA**

2026

**PENGARUH *SELF-EFFICACY*, *BURNOUT* DAN *WORK-LIFE BALANCE*
TERHADAP *QUIET QUITTING INTENTION* PADA KARYAWAN COFFEE
SHOP LOKAL DI WILAYAH SURABAYA PUSAT**

SKRIPSI



Oleh:

HUGHES NUR ALIFA ARSYLLIA

NPM. 22042010203

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH *SELF-EFFICACY*, *BURNOUT* DAN *WORK-LIFE BALANCE*
TERHADAP *QUIET QUITTING INTENTION* PADA KARYAWAN
COFFEE SHOP LOKAL DI WILAYAH SURABAYA PUSAT**

Disusun Oleh:

Hughes Nur Alifa Arsylla
NPM. 22042010203

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,
Pembimbing Utama


Dra. Sonja Andarini, M.Si
NIP. 196503261993092001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH SELF-EFFICACY, BURNOUT DAN WORK-LIFE BALANCE
TERHADAP QUIET QUITTING INTENTION PADA KARYAWAN
COFFEE SHOP LOKAL DI WILAYAH SURABAYA PUSAT**

Disusun Oleh:

Hughes Nur Alifa Arsylla
NPM. 22042010203

Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi Program
Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 20 Juli 2026

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Tim Penguji


Dra. Sonja Andarini, M.Si
NIP. 196503261993092001

1. Ketua


Sumainah Fauziah, S. AB, M. AB
NIP. 199312072022032015

2. Sekretaris


Dra. Ety Dwi Susanti, M. Si
NIP. 196805011994032001

3. Anggota


Dra. Sonja Andarini, M.Si
NIP. 196503261993092001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik


Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hughes Nur Alifa Arsyllia
NPM : 22042010203
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

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, 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, 20 Juli 2026

Yang Membuat Pernyataan




Hughes Nur Alifa Arsyllia

NPM. 22042010203

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, kasih, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Self-Efficacy*, *Burnout*, dan *Work-Life Balance* terhadap *Quiet Quitting Intention* pada Karyawan *Coffee Shop* Lokal di Wilayah Surabaya Pusat” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai tantangan, hambatan, serta dinamika yang memberikan banyak pembelajaran berharga. Berkat doa, dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Dra. Sonja Andarini, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, bimbingan, kesabaran, serta masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini. Selain itu, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.M., M.A. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur.

3. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan Program Studi Administrasi Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu, pengalaman, bimbingan, serta pelayanan selama masa perkuliahan.
4. Kedua orang tua tercinta dan yang paling berjasa dalam kehidupan penulis, Ibu Heni Agustin dan Bapak Anang Awijaya, yang senantiasa menjadi sumber kekuatan terbesar dalam setiap langkah penulis. Tanpa nasihat dan keteguhan Ayah, penulis mungkin tidak akan mampu menghadapi berbagai tantangan dan kerasnya kehidupan. Tanpa kasih sayang, doa, dan kelembutan Ibu, penulis mungkin tidak akan mampu bertahan hingga sampai pada titik ini. Meskipun keduanya belum pernah memiliki kesempatan untuk merasakan bangku perkuliahan, hal tersebut tidak pernah mengurangi besarnya harapan dan perjuangan mereka untuk masa depan penulis. Dengan kerja keras, pengorbanan, serta segala upaya yang mereka lakukan dalam berbagai bentuk, mereka berjuang tanpa lelah agar anak semata wayangnya dapat memperoleh kesempatan mengenyam pendidikan tinggi dan meraih gelar sarjana. Terima kasih atas kasih sayang yang tulus, doa yang tidak pernah terputus, pengorbanan yang tak terhitung, serta dukungan yang senantiasa diberikan. Setiap pencapaian yang diraih penulis hingga saat ini merupakan buah dari perjuangan, ketulusan, dan cinta yang telah mereka tanamkan sepanjang hidup penulis.
5. Keluarga tercinta, yang senantiasa memberikan perhatian, dukungan, dan kasih sayang kepada penulis. Terima kasih telah menjadi tempat pulang yang paling hangat di tengah berbagai kesibukan, tekanan, dan tantangan selama

proses perkuliahan maupun penyusunan skripsi ini. Setiap kebersamaan, canda tawa, dan perhatian yang diberikan selalu menjadi sumber kekuatan bagi penulis untuk kembali bangkit dan melangkah. Dukungan yang diberikan, sekecil apa pun, memiliki arti yang sangat besar dan menjadi salah satu alasan penulis mampu bertahan hingga menyelesaikan skripsi ini.

6. Zaki Azyumarri Rachman, yang hadir dan menjadi bagian dari perjalanan penuh cerita di masa perkuliahan ini. Terima kasih karena menemani proses yang tidak selalu mudah, serta menjadikan perjalanan menuju akhir masa perkuliahan ini terasa lebih bermakna. Dukungan, perhatian, kesabaran, dan kasih sayang yang diberikan telah menjadi sumber kekuatan bagi penulis untuk terus melangkah dan menyelesaikan setiap proses yang dihadapi.
7. Sahabat-sahabat penulis, Retno Nurul Solichah dan Aulya Regita Kusumawardani, serta teman-teman perkuliahan penulis yang selalu menemani, memberikan motivasi, bantuan, serta warna dalam perjalanan perkuliahan. Terima kasih atas kebersamaan, canda tawa, dan dukungan yang membuat setiap proses terasa lebih ringan dan bermakna.
8. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Setiap bantuan, doa, dan dukungan yang diberikan memiliki arti yang sangat besar bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan karya ilmiah ini di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap

semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, menambah wawasan dalam bidang ilmu pengetahuan, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Surabaya, 20 Juli 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).....	16
2.2.1.1 Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia	16
2.2.1.2 Tujuan dan Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	17
2.2.1.3 Kinerja Karyawan	17
2.2.1.4 Manajemen Sumber Daya Manusia di Era Revolusi Industri 4.0 ..	18
2.2.2 <i>Job Demands–Resources Theory</i>	20
2.2.2.1 Definisi <i>Job Demands–Resources Theory</i>	20
2.2.2.2 Proses Utama dalam Teori JD-R (<i>The Dual Processes</i>)	21
2.2.2.3 Relevansi Teori JD-R dengan Variabel Penelitian.....	22
2.2.3 <i>Self-Efficacy</i>	23
2.2.3.1 Pengertian <i>Self-Efficacy</i>	23
2.2.3.2 Dimensi <i>Self-Efficacy</i>	25
2.2.3.3 Indikator <i>Self Efficacy</i>	26

2.2.4 <i>Burnout</i>	26
2.2.4.1 Pengertian <i>Burnout</i>	26
2.2.4.2 Dimensi <i>Burnout</i>	28
2.2.4.3 Indikator <i>Burnout</i>	29
2.2.5 <i>Work-Life Balance</i>	30
2.2.5.1 Pengertian <i>Work-Life Balance</i>	30
2.2.5.2 Dimensi <i>Work-Life Balance</i>	32
2.2.5.3 Indikator <i>Work-Life Balance</i>	33
2.2.6 <i>Quiet Quitting Intention</i>	34
2.2.6.1 Pengertian <i>Quiet Quitting Intention</i>	34
2.2.6.2 Dimensi <i>Quiet Quitting Intention</i>	35
2.2.6.3 Indikator <i>Quiet Quitting Intention</i>	36
2.3 Hubungan Antar Variabel	37
2.3.1 Hubungan <i>Self-Efficacy</i> dengan <i>Quiet Quitting Intention</i>	37
2.3.2 Hubungan <i>Burnout</i> dengan <i>Quiet Quitting Intention</i>	38
2.3.3 Hubungan <i>Work-Life Balance</i> dengan <i>Quiet Quitting Intention</i>	40
2.3.4 Hubungan <i>Self-Efficacy</i> , <i>Burnout</i> , dan <i>Work-Life Balance</i> dengan <i>Quiet Quitting Intention</i>	41
2.4 Kerangka Berpikir	42
2.5 Hipotesis	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	44
3.1 Jenis Penelitian	44
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	45
3.2.1 Definisi Operasional	45
3.2.2 Pengukuran Variabel	55
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel	56
3.3.1 Populasi	56
3.3.2 Sampel	57
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel	60
3.4 Teknik Pengumpulan Data	61
3.4.1 Jenis Data	62

3.4.2 Sumber Data	62
3.4.3 Teknik Pengumpulan Data.....	63
3.5 Teknik Analisis Data	64
3.6 Uji Instrumen.....	66
3.6.1 Uji Validitas.....	66
3.6.2 Uji Reliabilitas	67
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	69
3.7.1 Uji Normalitas.....	69
3.7.2 Uji Multikolinearitas.....	70
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas	71
3.8 Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
3.9 Uji Hipotesis.....	73
3.9.1 Uji Simultan (Uji F).....	73
3.9.2 Uji Parsial (Uji t).....	75
3.9.3 Uji Koefisien Determinan (R^2).....	77
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	80
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	80
4.1.1 Industri <i>Coffee Shop</i> di Kota Surabaya	80
4.1.2 Karakteristik Pekerjaan pada Industri <i>Coffee Shop</i>	81
4.1.3 Relevansi Karyawan <i>Coffee Shop</i> Lokal dengan Variabel Penelitian	82
4.2 Penyajian Data	83
4.2.1 Karakteristik Responden	83
4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	83
4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	84
4.2.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	85
4.2.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	86
4.2.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah Tempat Bekerja	87
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	88
4.2.2.1 Deskripsi Variabel Self-Efficacy (X1)	90
4.2.2.2 Deskripsi Variabel Burnout (X2)	94

4.2.2.3	Deskripsi Variabel Work-Life Balance (X3)	100
4.2.2.4	Deskripsi Variabel Quiet Quitting Intention (Y).....	106
4.3	Analisis Data.....	110
4.3.1	Uji Validitas	110
4.3.2	Uji Reliabilitas	112
4.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	112
4.3.3.1	Uji Normalitas	112
4.3.3.2	Uji Multikolinearitas	114
4.3.3.3	Uji Heteroskedastisitas	115
4.3.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	116
4.3.5	Pengujian Hipotesis.....	118
4.3.5.1	Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	118
4.3.5.2	Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	120
4.3.5.3	Koefisien Determinasi (R^2).....	125
4.4	Pembahasan.....	126
4.5	Kendala Penelitian	135
4.6	Perbandingan Hasil Penelitian dengan Penelitian Terdahulu.....	138
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		139
5.1	Kesimpulan	139
5.2	Saran	141
DAFTAR PUSTAKA		142
LAMPIRAN.....		145

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pekerja Global yang Tergolong “ <i>Quiet Quitters</i> ”	2
Gambar 1. 2 Jumlah <i>Coffee Shop</i> di Kota Surabaya Berdasarkan POI.....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	43
Gambar 3. 1 Kurva Uji F (Simultan)	75
Gambar 3. 2 Kurva Uji t (Parsial)	77
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas (P-Plot).....	113
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot)	116
Gambar 4. 3 Kurva Uji F (Simultan)	120
Gambar 4. 4 Kurva Uji t Variabel <i>Self-Efficacy</i> (X1).....	122
Gambar 4. 5 Kurva Uji t Variabel <i>Burnout</i> (X2)	124
Gambar 4. 6 Kurva Uji t Variabel <i>Work-Life Balance</i> (X3).....	124

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional <i>Self-Efficacy</i> (X1)	45
Tabel 3. 2 Definisi Operasional <i>Burnout</i> (X2).....	47
Tabel 3. 3 Definisi Operasional <i>Work-Life Balance</i> (X3).....	51
Tabel 3. 4 Definisi Operasional <i>Quiet Quitting Intention</i> (Y)	53
Tabel 4. 1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	83
Tabel 4. 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	84
Tabel 4. 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	85
Tabel 4. 4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Bekerja	86
Tabel 4. 5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Wilayah Tempat Bekerja	87
Tabel 4. 6 Dasar Interpretasi Skor Item Variabel Penelitian	89
Tabel 4. 7 Hasil Jawaban Responden Variabel <i>Self-Efficacy</i>	90
Tabel 4. 8 Hasil Jawaban Responden Variabel <i>Burnout</i>	94
Tabel 4. 9 Hasil Jawaban Responden Variabel <i>Work-Life Balance</i>	100
Tabel 4. 10 Hasil Jawaban Responden Variabel <i>Quiet Quitting Intention</i>	106
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas.....	110
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas	112
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	114
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	115
Tabel 4. 15 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	117
Tabel 4. 16 Hasil Uji F (Simultan).....	119
Tabel 4. 17 Hasil Uji t (Parsial)	121
Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	125
Tabel 4. 19 Perbandingan Hasil Penelitian dengan Penelitian Terdahulu	138

ABSTRAK

HUGHES NUR ALIFA ARSYLLIA, 22042010203, PENGARUH *SELF-EFFICACY*, *BURNOUT* DAN *WORK-LIFE BALANCE* TERHADAP *QUIET QUITTING INTENTION* PADA KARYAWAN *COFFEE SHOP* LOKAL DI WILAYAH SURABAYA PUSAT

Fenomena *quiet quitting* semakin mendapat perhatian dalam kajian manajemen sumber daya manusia, termasuk pada sektor industri *coffee shop* yang menghadapi tingginya tuntutan kerja dan didominasi oleh karyawan usia muda. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *self-efficacy*, *burnout*, dan *work-life balance* terhadap *quiet quitting intention* pada karyawan *coffee shop* lokal di wilayah Surabaya Pusat, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi linier berganda. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan *coffee shop* lokal di wilayah Surabaya Pusat yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *self-efficacy*, *burnout*, dan *work-life balance* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *quiet quitting intention*. Secara parsial, *self-efficacy* dan *work-life balance* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *quiet quitting intention*, sedangkan *burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *quiet quitting intention*. Temuan penelitian ini mendukung kerangka teori *Job Demands-Resources* (JD-R) dan menunjukkan bahwa peningkatan *self-efficacy* dan *work-life balance* serta pengelolaan *burnout* berperan penting dalam mengurangi kecenderungan *quiet quitting intention* pada karyawan *coffee shop* lokal.

Kata Kunci: *self-efficacy*, *burnout*, *work-life balance*, *quiet quitting intention*, *coffee shop*, Surabaya Pusat

ABSTRACT

HUGHES NUR ALIFA ARSYLLIA, 22042010203, THE EFFECT OF SELF-EFFICACY, BURNOUT AND WORK-LIFE BALANCE ON QUIET QUITTING INTENTION OF LOCAL COFFEE SHOP EMPLOYEES IN CENTRAL SURABAYA

The phenomenon of quiet quitting has gained increasing attention in the field of human resource management, particularly in the coffee shop industry, which is characterized by high job demands and a predominantly young workforce. This study aims to examine the influence of self-efficacy, burnout, and work-life balance on quiet quitting intention among employees of local coffee shops in Central Surabaya, both partially and simultaneously. This study employed a quantitative approach using multiple linear regression analysis. Data were collected through questionnaires distributed to employees of local coffee shops in Central Surabaya selected using a purposive sampling technique. The findings indicate that self-efficacy, burnout, and work-life balance simultaneously have a significant effect on quiet quitting intention. Partially, self-efficacy and work-life balance have a significant negative effect on quiet quitting intention, while burnout has a significant positive effect on quiet quitting intention. These findings support the Job Demands-Resources (JD-R) theory and suggest that strengthening employees' self-efficacy and work-life balance, as well as managing burnout, plays an important role in reducing the tendency toward quiet quitting intention among employees of local coffee shops.

Keywords: *self-efficacy, burnout, work-life balance, quiet quitting intention, coffee shop, Central Surabaya*

