

**PENGARUH *EMPLOYEE EXPERIENCE* TERHADAP INTENSI *TURNOVER*  
DENGAN MEDIASI KETERIKATAN KARYAWAN  
GENERASI Z PADA *COFFEESHOP* DI SURABAYA**

**ARTIKEL ILMIAH**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian

Program Pendidikan Sarjana

Program Studi Manajemen



Oleh :

**SAFA NADIA LARASATI**

**202101021051**

**FAKULTAS ILMU EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HAYAM WURUK PERBANAS**

**SURABAYA**

**2025**

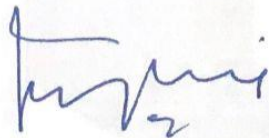
**PEGESAHAN ARTIKEL ILMIAH**

Nama : Safa Nadia Larasati  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 18 Juli 2003  
N.I.M : 202101021051  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis  
Program studi : Sarjana Manajemen  
Program Pendidikan : Sarjana  
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia  
Judul : PENGARUH *EMPLOYEE EXPERIENCE* TERHADAP  
INTENSI *TURNOVER* DENGAN MEDIASI KETERIKATAN  
KARYAWAN GENERASI Z PADA *COFFEE SHOP* DI  
SURABAYA

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Ketua Program Studi Sarjana Sistem Informasi,

Tanggal : 12 Maret 2025

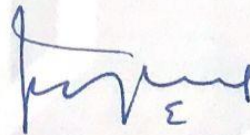


**Dr. Emma Yulianti, S.E., M.M.**

NIDN: 0701076806

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 12 Maret 2025



**Dr. Emma Yulianti, S.E., M.M.**

NIDN: 0701076806

# **PENGARUH *EMPLOYEE EXPERIENCE* TERHADAP INTENSI *TURNOVER* DENGAN MEDIASI KETERIKATAN KARYAWAN GENERASI Z PADA *COFFEESHOP* DI SURABAYA**

Safa Nadia Larasati

*University Of Hayamwuruk Perbanas*

Email : [Nadin8344@gmail.com](mailto:Nadin8344@gmail.com)

## **ABSTRACT**

*This study entitled Transaction of Employee experience Influence on Turnover intention with Mediating Employee Engagement in Generation Z at Coffeeshop in Surabaya aims to determine the cause of high turnover rates through employee experience and employee engagement. The sample of this study was 110 generation z employees who work in coffeeshops throughout Surabaya. This study uses a quantitative method with a purposive sampling technique using SmartPLS 4.0. The results of the study indicate that there is an influence of employee experience on turnover intention. Turnover intention occurs due to a lack of positive work experience and low employee engagement. When employees do not get experiences that support their development and comfort in the workplace, motivation and loyalty to the company decrease. Weak employee engagement worsens this condition, increasing their intention to leave the company.*

**Keywords :** *Employe Experience, Turnover intention, Employe Engagement*

## **PENDAHULUAN**

*Turnover intention* mengacu pada niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan, baik secara sukarela maupun tidak sukarela. *Tingginya turnover intention* dapat menjadi permasalahan serius bagi perusahaan karena berdampak pada peningkatan biaya rekrutmen, pelatihan, serta terganggunya operasional bisnis. Di Indonesia, tingkat *turnover* mencapai 15,8%, yang menunjukkan perlunya strategi pengelolaan karyawan yang lebih efektif. Salah satu faktor yang memengaruhi *turnover intention* adalah *employee experience*, yang

mencerminkan bagaimana karyawan merasakan lingkungan kerja mereka. Pengalaman kerja yang buruk, seperti keterlambatan pembayaran gaji, dapat meningkatkan niat karyawan untuk keluar. Hal ini terutama berdampak pada karyawan generasi Z yang sangat bergantung pada stabilitas finansial. Selain itu, keterikatan karyawan juga berperan dalam menekan *turnover intention*, di mana semakin tinggi keterikatan emosional dan motivasi karyawan terhadap perusahaan, semakin kecil kemungkinan mereka untuk meninggalkan pekerjaannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh

*employee experience* terhadap *turnover intention* dengan keterikatan karyawan sebagai variabel mediasi, khususnya pada karyawan generasi Z yang bekerja di *loading factor* di Surabaya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang berfokus pada pengumpulan dan analisis data numerik melalui survei kepada responden. Tujuannya adalah untuk menguji hubungan antara *employee experience* dengan *turnover intention*, serta peran keterikatan karyawan sebagai variabel mediasi.

Batasan penelitian ini mencakup karyawan *loading factor* generasi Z (usia 18–27 tahun) di Surabaya, dengan variabel utama yaitu *employee experience* (X) sebagai variabel eksogen, keterikatan karyawan (Z) sebagai variabel intervening, dan *turnover intention* (Y) sebagai variabel endogen.

Definisi operasional dari setiap variabel dijelaskan melalui indikator-indikator tertentu. *Employee experience* diukur berdasarkan lingkungan fisik, budaya organisasi, dan teknologi yang digunakan. Keterikatan karyawan diukur melalui aspek *vigor*, *dedication*, dan *absorption*. *Turnover intention* diukur dengan kecenderungan berpikir untuk keluar, niat mencari alternatif pekerjaan, dan niat mengundurkan diri.

Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala Likert dengan rentang nilai dari 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju). Skala ini digunakan untuk menilai tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang berkaitan dengan setiap variabel penelitian.

## **POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan *loading factor* di Surabaya, dengan total sebanyak 110 orang. Sampel diambil menggunakan teknik *Purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu, yaitu karyawan *loading factor* yang masih bekerja di Surabaya. Data yang digunakan adalah data primer, yang dikumpulkan langsung dari responden melalui survei. Responden yang ditargetkan adalah karyawan generasi Z (usia 18–27 tahun) yang bekerja di *loading factor* di Surabaya, dengan tujuan memperoleh wawasan mengenai kondisi kerja mereka.

## **HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Analisis data dilakukan untuk menilai hubungan antara *employee experience*, keterikatan karyawan, dan *turnover intention* pada karyawan *coffeeshop* di Surabaya yang telah bekerja minimal satu tahun. Penelitian ini menggunakan SmartPLS 4.0 untuk menganalisis model.

### **1. Evaluasi Model Pengukuran**

- a. *Outer Model*: Menguji validitas dan reliabilitas indikator. Uji validitas dilakukan dengan *loading factor* ( $>0.6$ ) dan Average Variance Extracted (AVE  $> 0.50$ ), yang menunjukkan bahwa semua variabel valid. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dan Composite Reliability ( $>0.7$ ), yang menunjukkan bahwa semua variabel reliabel.
- b. *Inner Model*: Menganalisis hubungan antar variabel dengan *R-Square*, *Q-Square*, dan uji kolinearitas (VIF  $<10$ ), yang menunjukkan bahwa model memiliki relevansi prediktif yang kuat dan bebas dari multikolinearitas.

## 2. Model Fit

Model diuji dengan SRMR, Chi-Square, dan NFI. Hasil menunjukkan bahwa model cukup sesuai dengan data meskipun nilai NFI masih di bawah standar ideal.

1. H1: *Employee experience* tidak berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan generasi Z di *coffeeshop* Surabaya (T-statistics = 1.068, P-value = 0.285). Hipotesis ditolak.
2. H2: *Employee experience* berpengaruh terhadap keterikatan karyawan (T-statistics = 0.300, P-value = 0.000). Hipotesis diterima.
3. H3: Keterikatan karyawan tidak berpengaruh terhadap *turnover intention* (T-statistics = 14.593, P-value = 0.764). Hipotesis ditolak.
4. H4: *Employee experience* tidak berpengaruh terhadap *turnover intention* (T-statistics = 0.293, P-value = 0.770). Hipotesis ditolak.

Kesimpulan: Dari hasil uji hipotesis, hanya H2 yang diterima, menunjukkan bahwa *employee experience* berpengaruh terhadap keterikatan karyawan, sementara hipotesis lainnya ditolak.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, penelitian ini menyimpulkan bahwa *employee experience* tidak berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan di *coffeeshop* Surabaya. Semakin banyak pengalaman kerja yang dimiliki seorang karyawan, semakin tinggi niat mereka untuk mencoba pekerjaan lain. Selain itu,

*employee experience* juga tidak berpengaruh terhadap keterikatan karyawan. Namun, semakin banyak pengalaman yang diberikan kepada karyawan dapat membuat mereka merasa lebih dihargai dan didukung, yang pada akhirnya dapat menciptakan keterikatan yang kuat.

Penelitian ini juga menemukan bahwa keterikatan karyawan berpengaruh terhadap *turnover intention*. Karyawan yang merasa lebih terikat dengan pekerjaannya cenderung memiliki niat yang lebih rendah untuk keluar. Meskipun demikian, keterikatan karyawan tidak memediasi pengaruh *employee experience* terhadap *turnover intention*. Pengalaman kerja yang positif memang dapat meningkatkan tingkat keterikatan karyawan, tetapi tidak secara langsung mengurangi niat mereka untuk meninggalkan pekerjaan.

Berdasarkan penelitian dan analisis yang telah dilakukan, terdapat beberapa masukan serta harapan yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak *coffeeshop* maupun penelitian selanjutnya guna memperoleh hasil yang lebih optimal.

Bagi perusahaan, pemilik *coffeeshop* memiliki peran penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk meningkatkan keterikatan karyawan dan mengurangi *turnover intention*. Salah satu langkah strategis yang dapat dilakukan adalah menciptakan lingkungan kerja yang suportif melalui komunikasi yang baik, pemberian umpan balik yang konstruktif, serta pengakuan terhadap kinerja karyawan. Selain itu, kepemimpinan dan manajemen juga berperan besar dalam mengurangi *turnover*, sehingga pelatihan kepemimpinan

bagi manajer perlu dilakukan agar mereka dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan tim. Survei kepuasan kerja secara rutin juga dapat membantu mengidentifikasi permasalahan karyawan sehingga solusi yang tepat dapat segera diterapkan. Selain itu, pemilik *coffeeshop* dapat memberikan pelatihan teknis seperti teknik espresso, latte art, dan metode penyeduhan manual, yang tidak hanya meningkatkan keterampilan karyawan tetapi juga berdampak positif pada kepuasan pelanggan dan citra perusahaan.

Bagi penelitian selanjutnya, cakupan variabel dapat diperluas dengan memasukkan faktor lain seperti kepuasan kerja, kompensasi, dan keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi (*work-life balance*) untuk memberikan wawasan yang lebih komprehensif mengenai keterikatan karyawan dan *turnover intention*. Selain itu, metode penelitian juga dapat dikembangkan dengan pendekatan kualitatif atau mixed-method untuk mendapatkan perspektif yang lebih mendalam. Penelitian selanjutnya juga dapat diperluas ke berbagai kota, sehingga hasil penelitian lebih representatif dalam memahami pengaruh *employee experience*, keterikatan karyawan, dan *turnover intention* di berbagai lingkungan kerja yang berbeda.

#### DAFTAR PUSTAKA

Darmawan, R. A., & Napitupulu, E. (2023). The Implementation Effect of *Employee experience* Journey, Corporate Culture Internalization, and Engagement Programs on *Employee Turnover intention* in WOM Finance Company. *Jurnal Komunikasi Dan Bisnis*, 11(2), 246–261. <https://doi.org/10.46806/jkb.v11i2.924>

Ferdian, A., Luturlean, B. S., Samsudin, A., & Suchita, N. B. (n.d.). *Employees Turnover intention in Indonesia: Do Intrinsic Motivation and Affective Commitment Can Overcome The Problem?*

<https://www.researchgate.net/publication/342711073>

Ghazali, & Latan. (2015). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. UNDIP.

IMB & Globeforce. (2017). *The Financial Impact of a Positive Employee experience 2 The Financial Impact of a Positive Employee experience Background to employee experience*.

Mohyi & Sukmawati. (2023). *Do Employee experience Has an Impact to Turnover?*

Musyaffi, Khairunnisa, & Respati. (2021). *Konsep Dasar Structural Equation Model-Partial Least Square (SEM-PLS) Menggunakan SmartPLS* (D. A. Putri, Ed.). Pascal Books.

Parashakti, R. D., & Noviyanti, D. (2021). Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, dan Pelatihan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (JEBMA)*, 1(2), 127–136.

<https://doi.org/10.47709/jebma.v1i2.994>

Wijebandara, H. M. M. A., Malalage, G. S., & Fernando, W. R. P. K. (2019). Factors Affecting *Employee Turnover intention* among Non-Managerial Employees in Selected Financial Companies in Colombo

District. *Kelaniya Journal of Human Resource Management*, 14(1), 33.

<https://doi.org/10.4038/kjhrm.v14i1.65>

Aurel, R. O., & Febriansyah, H. (2024). *Pengaruh Employee Terhadap Turnover intention Pada Perusahaan Start-Up Cove Living Indonesia*. 9(1), 779–787.

Boccoli, G., Gastaldi, L., & Corso, M. (2023). The evolution of *employee engagement*: Towards a social and contextual construct for balancing individual performance and wellbeing dynamically. *International Journal of Management Reviews*, 25(1), 75–98. <https://doi.org/10.1111/ijmr.12304>

Darmawan, R. A., & Napitupulu, E. (2023). The Implementation Effect of *Employee experience* Journey, Corporate Culture Internalization, and Engagement Programs on Employee *Turnover intention* in WOM Finance Company. *Jurnal Komunikasi Dan Bisnis*, 11(2), 246–261. <https://doi.org/10.46806/jkb.v11i2.924>

Hamif, S. W., Isyandi, I., & Samsir, S. (2022). Pengaruh Personal Resources Dan Workplace Well Being Terhadap Keterikatan Karyawan Dan *Turnover intention* Pada Pt. Indah Kiat Pulp and Paper Perawang Divisi Logistic Container. *Jurnal Sosial Humaniora Terapan*, 5(1). <https://doi.org/10.7454/jsht.v5i1.1015>

IMB & Globeforce. (2017). *The Financial Impact of a Positive Employee experience 2 The Financial Impact of a Positive Employee experience Background to employee experience*.

Islamy, F. J. (2018). “Pengaruh *Employee engagement* Terhadap *Turnover intention* Pada Dosen Tetap Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Membangun (Studi Kasus Pada Dosen Tetap Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Membangun Tahun 2017).” *Jurnal Indonesia Membangun*, 17(2), 86–102.

Lee, M., & Kim, B. (2023). Effect of *Employee experience* on Organizational Commitment: Case of South Korea. *Behavioral Sciences*, 13(7). <https://doi.org/10.3390/bs13070521>

Muliawan, Perizade, C. (2017). 267823697.

Pulungan, P. I. S., & Rivai, H. A. (2021). Pengaruh Locus of Control Dan Efikasi Diri Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Keterikatan Karyawan Sebagai Variabel Intervening Pada Pt Semen Padang. *Jurnal Menara Ekonomi : Penelitian Dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi*, 7(1), 54–65. <https://doi.org/10.31869/me.v7i1.2539>

Putri. (2024). *PENGARUH PENGALAMAN KERJA DAN PEMBELAJARAN ORGANISASI TERHADAP KETERIKATAN KERJA PADA KARYAWAN PT. KALTIM NUSA ETIKA BONTANG*.

Rumindang Simanjuntak, F., Emilisa, N., & Puspa, T. (2023). *Pengaruh Mental Toughness dan Employee experience Terhadap Organizational Commitment Dengan Psychological Well-Being Sebagai Mediator Pada Karyawan Generasi Z di Jakarta*.

Suhakim Ade I, B. Y. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi

