

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan Analisis yang telah dilakukan dan penjelasan pada BAB IV, maka penelitian ini mendapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. *Employee experience* tidak berpengaruh terhadap *turnover intention* pada *karyawan* di *coffeeshop* seluruh Surabaya. Semakin banyaknya pengalaman kerja yang dimiliki seorang *karyawan* menyebabkan tingginya niat mereka untuk keluar dari pekerjaan lamanya untuk mencoba pekerjaan lain.
2. *Employee experience* tidak berpengaruh terhadap keterikatan *karyawan* pada *karyawan* di *coffeeshop* Surabaya. Semakin banyak pengalaman yang bisa diberikan kepada para *karyawan* maka mereka akan merasa lebih dihargai dan didukung sehingga menciptakan keterikatan yang kuat.
3. Keterikatan *karyawan* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada *coffeeshop* di Surabaya. *Karyawan* yang merasa lebih terikat dengan pekerjaannya cenderung memiliki niat lebih rendah untuk keluar.
4. Keterikatan *karyawan* tidak memediasi pengaruh *employee experince* Terhadap *Turnover intention* pada *coffeeshop* di Surabaya. Pengalaman *karyawan* yang positif dapat meningkatkan tingkat keterikatan *karyawan*, yang pada akhirnya berperan penting dalam mengurangi niat untuk melakukan *turnover*

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian ini ada beberapa keterbatasan dalam melakukan penelitian ini, Ada pun beberapa keterbatasan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Pada pengumpulan data, jadwal kerja yang padat dan ramainya *customer* yang ada di *coffeeshop* membuat para *karyawan* sering kali tidak memiliki banyak waktu luang untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner, yang dimana hal ini dapat memengaruhi jumlah dan kualitas data yang diperoleh.
2. Dalam penelitian ini memiliki batasan dalam hal kualitas data yang diperoleh dari responden. Meskipun telah dilakukan penyaringan data, terdapat beberapa responden yang mengisi kuisisioner secara tidak serius dan tidak konsisten sehingga ada yang tidak sesuai dengan kriteria, sehingga data mereka harus dihapus. Hal ini dapat mempengaruhi representativitas data dan generalisasi temuan penelitian. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menerapkan metode *screening* yang lebih ketat guna memastikan kualitas data yang lebih baik

## 5.3 Saran

Berdasarkan penelitian dan analisis yang telah dilakukan, terdapat masukan serta harapan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak hotel maupun penelitian selanjutnya guna memperoleh hasil yang lebih optimal. Adapun saran untuk penelitian mendatang dan pihak hotel adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
  - a. Pemilik *coffeeshop* memiliki peran penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi para *karyawan*, sehingga mampu meningkatkan keterikatan kerja dan mengurangi niat berpindah kerja (*turnover intention*).

Salah satu langkah strategis yang dapat dilakukan adalah dengan menciptakan lingkungan kerja yang suportif dan nyaman. Hal ini dapat diwujudkan melalui komunikasi yang baik antara atasan dan karyawan, pemberian umpan balik yang konstruktif, serta pengakuan terhadap kinerja *karyawan*.

- b. Kepemimpinan dan manajemen juga memainkan peran besar dalam mengurangi *turnover*. Oleh karena itu, pelatihan kepemimpinan bagi manajer perlu dilakukan agar mereka dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan timnya. Selain itu, survei kepuasan kerja secara rutin dapat menjadi alat yang efektif untuk mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi karyawan sehingga langkah-langkah perbaikan dapat segera dilakukan. Dengan menerapkan strategi-strategi ini, diharapkan *coffeeshop* dapat mengurangi tingkat *turnover* dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih stabil dan produktif.
  - c. Pemilik *coffeeshop* bisa memberikan bentuk pelatihan yang dapat diterapkan adalah pelatihan teknis yang berfokus pada peningkatan keterampilan dalam pembuatan kopi, seperti teknik *espresso*, latte art, serta metode penyeduhan manual. Dengan keterampilan teknis yang lebih baik, *karyawan* dapat meningkatkan kualitas produk yang disajikan kepada pelanggan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan citra perusahaan. Selain itu, pelatihan teknis juga dapat mencakup aspek pemeliharaan peralatan kopi agar *karyawan* memiliki pemahaman yang lebih mendalam tentang cara merawat dan menggunakan alat dengan optimal.
2. Bagi peneliti berikutnya

- a. Penelitian selanjutnya dapat dikembangkan dengan memperluas cakupan variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Selain keterikatan kerja, pengalaman kerja, dan *turnover intention*, terdapat faktor lain yang juga dapat memengaruhi loyalitas karyawan, seperti tingkat kepuasan kerja, kompensasi, keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi (*work-life balance*) guna memberikan wawasan yang lebih komprehensif mengenai dinamika keterikatan kerja dan *turnover intention* di industri *coffeeshop*.
- b. penelitian selanjutnya dapat dikembangkan dengan menggunakan metode penelitian yang lebih beragam. Jika penelitian saat ini menggunakan metode kuantitatif, maka penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan pendekatan kualitatif atau *mixed-method*.
- c. Penelitian selanjutnya dapat diperluas dengan beberapa *coffeeshop* yang tersebar di berbagai kota, bukan hanya terbatas pada satu kota saja. Hal ini akan memberikan perspektif yang lebih luas dan representatif mengenai pengaruh *Employee experience*, keterikatan karyawan, dan *turnover intention* di berbagai lingkungan kerja yang berbeda. Dengan sampel yang lebih beragam, hasil penelitian dapat mencerminkan variasi kondisi yang ada di berbagai wilayah, sehingga dapat memberikan temuan yang lebih komprehensif dan dapat diterapkan secara lebih umum.

## 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 Terhadap *Turnover intention*. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (JEBMA)*, 1(2), 127–136. <https://doi.org/10.47709/jebma.v1i2.994>