THE MEDIATING ROLE OF WORK ENGAGEMENT IN THE RELATIONSHIP BETWEEN TRANSACTIONAL LEADERSHIP AND WORKLOAD WITH TURNOVER INTENTION AMONG PART-TIME COFFEESHOP WORKERS IN PONTIANAK CITY

KARYA AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

SILVERIUS ALDI
NIM. B1021201178

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

THE MEDIATING ROLE OF WORK ENGAGEMENT IN THE RELATIONSHIP BETWEEN TRANSACTIONAL LEADERSHIP AND WORKLOAD WITH TURNOVER INTENTION AMONG PART-TIME COFFEESHOP WORKERS IN PONTIANAK CITY

KARYA AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

SILVERIUS ALDI
NIM. B1021201178

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT

Nama	: Silverius Aldi
NIM	: B1021201178
Jurusan	: Manajemen
Konsentrasi	: Sumber Daya Manusia
Judul Karya Akhir	: *The Mediating Role of Work Engagement in the Relationship Between Transactional Leadership and Workload with Turnover Intention Among Part-Time Coffeeshop Workers in Pontianak City*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Akhir dengan judul tersebut di atas, secara keseluruhan adalah murni karya penulis sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sebagai sumber pustaka sesuai dengan panduan penulisan yang berlaku (lembar hasil pemeriksaan plagiat terlampir).
Apabila di dalamnya terbukti penulis melakukan plagiat, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis yang dapat berakibat pada pembatalan Skripsi/Tesis/Disertasi dengan judul tersebut di atas.
Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pontianak, 2 Juli 2025

Silverius Aldi
NIM. B1021201178

PERTANGGUNGJAWABAN KARYA AKHIR

Saya, yang bertandatangan di bawah ini:

Nama	: Silverius Aldi
NIM	: B1021201178
Program Studi	: Manajemen
Konsentrasi*	: Sumber Daya Manusia
Tanggal Ujian	: 2 Juli 2025

Judul Karya Akhir* :
The Mediating Role of Work Engagement in the Relationship Between Transactional Leadership and Workload with Turnover Intention Among Part-Time Coffeeshop Workers in Pontianak City

Menyatakan bahwa Karya Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Pontianak, 2 Juli 2025

Silverius Aldi
NIM. B1021201178

LEMBAR YURIDIS

THE MEDIATING ROLE OF WORK ENGAGEMENT IN THE RELATIONSHIP BETWEEN TRANSACTIONAL LEADERSHIP AND WORKLOAD WITH TURNOVER INTENTION AMONG PART-TIME COFFEESHOP WORKERS IN PONTIANAK CITY

Penanggung jawab Yuridis

Silverius Aldi
B1021201178

Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia
Tanggal Ujian : 2 Juli 2025

MAJELIS PENGUJI

Majelis Penguji	**Nama NIP**	**Tgl/bln/thn**	**Tanda Tangan**
Pembimbing 1	Prof. Mustarudin, S.E., M.Si., Ph.D. NIP. 196206021989031002		
Pembimbing 2	Endah Mayasari, S.Pd., M.M. NIP. 199404272022032011		
Penguji 1	Dr. Maria Christiana Iman Kalis, S.E., M.M. NIP. 196905152000032001		
Penguji 2	Rizani Ramadhan, S.E., M.M. NIP. 198705112023211021		

Dinyatakan telah memenuhi persyaratan dan lulus
oleh Majelis Penguji dalam Ujian Karya Akhir
Program Riset Karya Akhir dan Komprehensif untuk
memperoleh gelar Sarjana.

Pontianak,
Koordinator Program Studi Manajemen

Bintoro Bagus Purmono, S.E., M.M.
NIP. 199205082019031006

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan YME karena berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir yang berjudul ***"The Mediating Role of Work Engagement in the Relationship Between Transactional Leadership and Workload with Turnover Intention Among Part-Time Coffeeshop Workers in Pontianak City"*** dengan baik. Karya akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan program strata satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak. Karya akhir ini dihadiahkan spesial kepada Ayah, Ibu dan keluarga tercinta penulis.

Penulis juga banyak mendapatkan bimbingan, arahan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Garuda Wiko, S.H., M.Si., FCBArb. selaku Rektor Universitas Tanjungpura.
2. Dr. Barkah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
3. Heriyadi, S.E., M.E., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
4. Dr. Wenny Pebrianti, S.E., M.Sc. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakutas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
5. Bintoro Bagus Purmono, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univesritas Tanjungpura.
6. Prof. Mustarudin, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis mulai sejak pertama sebagai mahasiswa S1 manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univesritas Tanjungpura, hingga berhasil menyelesaikan Karya Akhir.
7. Endah Mayasari, S.Pd., M.M. selaku Dosen pembimbing MBKM Riset yang telah memberikan bimbingan, masukan dan pengalaman berharga sebagai penulis artikel ilmiah hingga dapat terbit di Jurnal Internasional.
8. Bapak dan Ibu Dosen pengelola MBKM Riset Program Studi Manajemen yang telah memberikan materi serta pengarahan selama program berlangsung.
9. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan pengalaman dan pembelajaran berharga bagi penulis selama menjalani perkuliahan sebagai mahasiswa S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
10. Orang tua tercinta, Bapak Freddy dan Ibu Rinda atas doa, dukungan, dan pengorbanan tanpa batas yang menjadi sumber semangat penulis dalam menyelesaikan Pendidikan S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
11. Rekan-rekan *Staff* Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) Keluarga Mahasiswa Ekonomi Katolik (GAMEKA) yang telah mempercayai penulis untuk menjabat sebagai wakil ketua umum organisasi pada periode 2022/2023.

12. Teman-teman yang telah memberikan lingkungan yang mendukung dan membantu penulis untuk tumbuh lebih baik dari sebelumnya.
13. Serta semua pihak yang telah memberikan perhatian dan dukungannya yang tidak bisa penulis tuliskan satu per-satu.

Pontianak, 2 Juli 2025

Silverius Aldi
NIM. B1021201178

The Mediating Role of Work Engagement in the Relationship Between Transactional Leadership and Workload with Turnover Intention Among Part-Time Coffeeshop Workers in Pontianak City

Silverius Aldi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tanjungpura, Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan transaksional dan beban kerja terhadap turnover intention, dengan keterlibatan kerja sebagai variabel mediasi pada pekerja part time di industri coffeeshop Kota Pontianak. Gaya kepemimpinan transaksional yang menekankan pada sistem penghargaan dan hukuman, serta beban kerja yang tinggi, diduga memengaruhi keterikatan emosional karyawan terhadap pekerjaannya dan berdampak pada niat untuk keluar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode PLS-SEM melalui software SmartPLS 4.0 dan pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner berskala Likert. Sampel sebanyak 200 responden dipilih melalui teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan transaksional berpengaruh negatif signifikan terhadap turnover intention, serta berpengaruh positif signifikan terhadap keterlibatan kerja. Beban kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap keterlibatan kerja maupun turnover intention. Keterlibatan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap turnover intention dan terbukti memediasi pengaruh kepemimpinan transaksional serta beban kerja terhadap turnover intention. Temuan ini menekankan pentingnya peran keterlibatan kerja dalam menekan keinginan pekerja untuk berhenti, meskipun menghadapi beban kerja tinggi dan sistem kepemimpinan yang bersifat transaksional

Kata kunci: *Work Engagement; Transactional Leadership; Workload; Turnover Intention; Coffeeshop; Part-Time.*

The Mediating Role of Work Engagement in the Relationship Between Transactional Leadership and Workload with Turnover Intention Among Part-Time Coffeeshop Workers in Pontianak City

Silverius Aldi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tanjungpura, Indonesia

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of transactional leadership and workload on turnover intention, with work engagement as a mediating variable among part-time workers in the coffeeshop industry in Pontianak City. Transactional leadership, which emphasizes a system of rewards and punishments, along with high workload, is presumed to influence employees' emotional attachment to their jobs and subsequently affect their intention to leave. This research adopts a quantitative approach using the PLS-SEM method through SmartPLS 4.0 software, with data collected via a Likert-scale questionnaire. A total of 200 respondents were selected using purposive sampling. The results indicate that transactional leadership has a significant negative effect on turnover intention and a significant positive effect on work engagement. Workload has a significant positive effect on both work engagement and turnover intention. Furthermore, work engagement has a significant negative effect on turnover inten-tion and is proven to mediate the effects of transactional leadership and workload on turnover inten-tion. These findings highlight the critical role of work engagement in reducing employees' desire to leave, even when faced with high workloads and a transactional leadership style.

Keywords: *Work Engagement; Transactional Leadership; Workload; Turnover Intention; Coffeeshop; Part-Time.*

RINGKASAN KARYA AKHIR

The Mediating Role of Work Engagement in the Relationship Between Transactional Leadership and Workload with Turnover Intention Among Part-Time Coffeeshop Workers in Pontianak City

1. Latar Belakang

Dalam persaingan global yang semakin ketat, strategi perusahaan perlu dirancang dengan memperhatikan dinamika lingkungan bisnis dan perkembangan organisasi secara menyeluruh. Sumber daya manusia (SDM) memegang peran vital dalam mencapai tujuan perusahaan, sehingga pengelolaannya harus dilakukan secara optimal agar setiap individu dapat memberikan kontribusi maksimal (Daud & Afifah, 2021).

Industri coffeeshop mengalami pertumbuhan pesat seiring perubahan gaya hidup masyarakat. Operasionalnya bergantung pada tenaga kerja full time dan part time, di mana karyawan full time menjaga stabilitas operasional, sementara karyawan part time mendukung jam-jam sibuk sekaligus membantu efisiensi biaya. Perbedaan tanggung jawab, jam kerja, dan tujuan kerja antara keduanya menciptakan dinamika tersendiri dalam manajemen SDM, sehingga pemahaman terhadap kontribusi masing-masing jenis karyawan menjadi penting untuk menciptakan pengelolaan yang efektif dan berkelanjutan.

Di Pontianak, fenomena pekerja part time di kedai kopi menunjukkan tren yang sama seperti di berbagai kota di Indonesia. Berdasarkan data Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (2024), terdapat 800 kedai kopi dan kafe terdaftar. Warkop skala kecil biasanya mempekerjakan 2–5 karyawan, sedangkan kafe besar dapat menyerap lebih dari 50 tenaga kerja. Profesi barista, yang mayoritas diisi generasi muda milenial (Jemi, 2022), menjadi peluang kerja yang diminati karena fleksibilitas waktu, penghasilan tambahan, serta kesempatan mengasah keterampilan pelayanan pelanggan dan pembuatan kopi.

Meski menawarkan banyak manfaat, pekerjaan part time di coffee shop juga menghadirkan tantangan, seperti jam kerja dinamis, tekanan tinggi pada jam sibuk, dan kebutuhan keterampilan khusus. Tantangan ini dapat memengaruhi kenyamanan kerja, terutama jika dipengaruhi oleh kebijakan kepemimpinan transaksional yang menerapkan sanksi berupa pemotongan gaji atau penggantian barang hilang. Hal ini berpotensi menjadi beban kerja yang memicu meningkatnya turnover intention.

Tingginya turnover karyawan membawa dampak negatif terhadap efisiensi dan biaya operasional (Park & Min, 2020). Kepemimpinan transaksional, yang menekankan pemberian penghargaan dan sanksi sesuai kinerja (Changar & Atan, 2021), serta beban kerja yang tinggi, menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi keputusan karyawan untuk bertahan atau keluar. Namun, keterlibatan kerja berperan sebagai faktor penyeimbang, karena karyawan yang terikat secara emosional dan profesional pada pekerjaannya cenderung lebih termotivasi, tahan terhadap tekanan, dan memiliki niat keluar yang rendah (Anees et al., 2021).

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan transaksional dan beban kerja terhadap turnover intention, dengan keterlibatan kerja sebagai variabel mediasi, pada pekerja part time coffeeshop di Pontianak menggunakan pendekatan analisis Structural Equation Modeling (SEM).

2. Permasalahan

1) Apakah kepemimpinan transaksional berpengaruh terhadap turnover intention pada pekerja part time di coffeeshop Kota Pontianak?
2) Apakah beban kerja berpengaruh terhadap turnover intention pada pekerja part time di coffeeshop Kota Pontianak?
3) Apakah kepemimpinan transaksional berpengaruh terhadap keterlibatan kerja pada pekerja part time di coffeeshop?
4) Apakah beban kerja berpengaruh terhadap keterlibatan kerja pada pekerja part time di coffeeshop?
5) Apakah keterlibatan kerja berpengaruh terhadap turnover intention?
6) Apakah keterlibatan kerja memediasi pengaruh kepemimpinan transaksional terhadap turnover intention?
7) Apakah keterlibatan kerja memediasi pengaruh beban kerja terhadap turnover intention?

3. Tujuan Penelitian

1) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepemimpinan transaksional terhadap turnover intention pada pekerja part time di coffeeshop Kota Pontianak.
2) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap turnover intention pada pekerja part time di coffeeshop Kota Pontianak.
3) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepemimpinan transaksional terhadap keterlibatan kerja pada pekerja part time di coffeeshop.
4) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap keterlibatan kerja pada pekerja part time di coffeeshop.
5) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh keterlibatan kerja terhadap turnover intention pada pekerja part time di coffeeshop.
6) Untuk menguji dan menganalisis peran mediasi keterlibatan kerja dalam pengaruh kepemimpinan transaksional terhadap turnover intention.
7) Untuk menguji dan menganalisis peran mediasi keterlibatan kerja dalam pengaruh beban kerja terhadap turnover intention.

4. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan desain penelitian asosiatif kausal dengan metode kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebar kepada responden melalui Google Form. Bentuk kuesioner penelitian menggunakan skala likert dengan skor 1 sampai 5, dimana kategori penilaiannya meliputi: Sangat Setuju (5), Setuju (4), Netral(3), Tidak Setuju (2), dan Sangat Tidak Setuju (1). Teknik pengambilan sample menggunakan purposive sampling dengan kriteria sebagai berikut: 1) pekerja part time yang sedang bekerja di Coffeshop yang ada di Pontianak, Kalimantan Barat; 2) karyawan berusia 17 – 27 tahun ; 3) bekerja di Coffeeshop minimal 6 bulan. Populasi dalam penelitian ini adalah pekerja part time yang bekerja di Coffeeshop yang ada diPontianak, Kalimantan Barat. Jumlah sample dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan perhitungan pendekatan rumus lemeshow (n=(Z^2 P (1-P))/d^2) dikarenakan total populasi yang tidak dapat diketahui secara pasti, sehingga dalam penelitian ini membutuhkan minimal 100 responden sebagai sample penelitian (Slamet & Aglis, 2020).

Data dianalisis menggunakan SmartPLS versi 4 dengan metode PLS-SEM, mengacu pada penelitian [33]. Langkah pertama dalam menilai model pengukuran reflektif adalah memeriksa muatan indikator untuk validitas konvergen, yaitu memastikan bahwa nilai AVE > 0,5 dan outer loading di atas 0,708 untuk menunjukkan reliabilitas item yang baik. Langkah kedua adalah

menilai validitas diskriminan menggunakan kriteria FornellLarcker. Langkah ketiga, reliabilitas diukur melalui reliabilitas komposit, di mana nilai 0,60-0,70 cukup untuk penelitian eksploratif, 0,70-0,90 memuaskan hingga baik, dan nilai di atas 0,95 dianggap terlalu tinggi karena dapat menurunkan validitas konstruk. Selain itu, Cronbach's alpha digunakan sebagai ukuran tambahan reliabilitas. Selanjutnya, R-square dievaluasi, di mana nilai R^2 sebesar 0,75 dianggap substansial, 0,50 moderat, dan 0,25 lemah. Terakhir, uji hipotesis dilakukan, dengan hipotesis diterima jika t-statistik > 1,65 atau p-value < 0,05.

5. Hasil Penelitian

1) Diperoleh nilai t-hitung pengaruh kepemimpinan transaksional terhadap turnover intention sebesar -3,271 dan nilai p-value 0,001 lebih kecil dari 0,05 ($\alpha = 0,05$). Hasil ini membuktikan hipotesis pertama diterima, yang berarti kepemimpinan transaksional berpengaruh negatif signifikan terhadap turnover intention.

2) Diperoleh nilai t-hitung pengaruh beban kerja terhadap turnover intention sebesar 5,628 dan nilai p-value 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini membuktikan hipotesis kedua diterima, yang berarti beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap turnover intention.

3) Diperoleh nilai t-hitung pengaruh kepemimpinan transaksional terhadap keterlibatan kerja sebesar 4,837 dan nilai p-value 0,000. Hasil ini membuktikan hipotesis ketiga diterima, yaitu kepemimpinan transaksional berpengaruh positif signifikan terhadap keterlibatan kerja.

4) Diperoleh nilai t-hitung pengaruh beban kerja terhadap keterlibatan kerja sebesar 5,766 dan nilai p-value 0,000. Hasil ini membuktikan hipotesis keempat diterima, yang berarti beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap keterlibatan kerja.

5) Diperoleh nilai t-hitung pengaruh keterlibatan kerja terhadap turnover intention sebesar 3,906 dan nilai p-value 0,000. Hasil ini membuktikan hipotesis kelima diterima, yang berarti keterlibatan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap turnover intention.

6) Diperoleh nilai t-hitung pengaruh kepemimpinan transaksional terhadap turnover intention melalui keterlibatan kerja sebesar 2,864 dan nilai p-value 0,004. Hasil ini membuktikan hipotesis keenam diterima, yaitu keterlibatan kerja memediasi secara negatif dan signifikan pengaruh kepemimpinan transaksional terhadap turnover intention.

7) Diperoleh nilai t-hitung pengaruh beban kerja terhadap turnover intention melalui keterlibatan kerja sebesar 2,996 dan nilai p-value 0,003. Hasil ini membuktikan hipotesis ketujuh diterima, yang berarti keterlibatan kerja memediasi secara negatif dan signifikan pengaruh beban kerja terhadap turnover intention.

6. Kesimpulan dan Saran

1) Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dalam penelitian mengenai pengaruh kepemimpinan transaksional dan beban kerja terhadap turnover intention dengan keterlibatan kerja sebagai variabel mediasi pada karyawan part time coffeeshop di Kota Pontianak, dapat disimpulkan sebagai berikut; Kepemimpinan transaksional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention, yang berarti semakin baik penerapan kepemimpinan transaksional, semakin rendah niat karyawan untuk keluar dari pekerjaan. Kepemimpinan transaksional juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keterlibatan kerja, menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang memberikan penghargaan dan arahan yang jelas dapat meningkatkan

keterlibatan karyawan dalam pekerjaan mereka. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention, artinya semakin tinggi beban kerja yang dirasakan karyawan, semakin besar keinginan mereka untuk meninggalkan pekerjaan. Beban kerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keterlibatan kerja, yang menunjukkan bahwa dalam konteks tertentu, beban kerja dapat memicu keterlibatan lebih tinggi ketika pekerjaan dianggap menantang dan bermakna. Keterlibatan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention, artinya semakin tinggi tingkat keterlibatan kerja, maka semakin rendah kecenderungan karyawan untuk keluar dari pekerjaan. Keterlibatan kerja memediasi secara signifikan pengaruh kepemimpinan transaksional dan beban kerja terhadap turnover intention, yang berarti keterlibatan kerja memperkuat pengaruh positif kepemimpinan transaksional dan memperlemah pengaruh negatif dari beban kerja terhadap keinginan karyawan untuk resign.

2) Saran

Berdasarkan temuan penelitian ini, disarankan agar manajemen coffeeshop meningkatkan penerapan gaya kepemimpinan transaksional yang adil dan konsisten, seperti pemberian penghargaan atas pencapaian serta arahan kerja yang jelas, untuk mendorong keterlibatan kerja dan menurunkan niat keluar karyawan. Evaluasi terhadap pembagian beban kerja perlu dilakukan, mencakup jumlah jam kerja, jenis tugas, dan tingkat tekanan, guna memastikan karyawan tetap termotivasi tanpa merasa terbebani secara berlebihan. Selain itu, penting membangun budaya kerja yang mendukung keterlibatan, melalui lingkungan positif, dukungan atasan, dan komunikasi terbuka antara manajemen dan karyawan. Untuk pengembangan akademik, penelitian mendatang dapat mempertimbangkan penambahan variabel lain yang memengaruhi turnover intention, seperti kepuasan kerja, stres kerja, atau faktor lingkungan kerja, serta mengadopsi pendekatan kualitatif untuk menggali pengalaman subjektif karyawan part time. Memperluas cakupan objek penelitian ke wilayah atau sektor berbeda juga akan meningkatkan generalisasi temuan. Rekomendasi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi manajemen coffeeshop sekaligus memperkaya pengembangan teori dan praktik pengelolaan sumber daya manusia.

DAFTAT ISI

Halaman

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT ii
PERTANGGUNGJAWABAN KARYA AKHIR iii
LEMBAR YURIDIS iv
UCAPAN TERIMA KASIH v
ABSTRAK vii
ABSTRACT viii
RINGKASAN KARYA AKHIR ix
DAFTAR ISI xiv
DAFTAR TABEL xv
DAFTARGAMBAR xvi
DAFTAR LAMPIRAN xvii
ISI KARYA AKHIR xviii
1. Introduction 18
2. Literature Review 19
3. Proposed Method 21
4. Results and Discussion 22
5. Comparison 26
6. Conclusions 26
REFERENCES xxvi
LAMPIRAN I SK Dekan iiix
LAMPIRAN II *Letter Of Acceptance* xliv
LAMPIRAN III Dokumen Informasi Artikel xliv
LAMPIRAN IV Tabel Operasional xlvii
LAMPIRAN V Kuesioner l
LAMPIRAN VI Output Olah Data ii

DAFTAR TABEL

Table 1. Characteristics of Respondents 23

Table 2. Validitty and Reliability Result 23

Table 3. Discriminant Validity 24

Table 4. R-square 24

Table 5. Hypothesis Testing Result 25

Table 6. Mediation Testing Result 25

DAFTAR GAMBAR

Figure 1. Full Model Testing 24

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I SK Dekan iiix
LAMPIRAN II *Letter Of Acceptance* xliv
LAMPIRAN III Dokumen Informasi Artikel xliv
LAMPIRAN IV Tabel Operasional xlvii
LAMPIRAN V Kuesioner..... l
LAMPIRAN VI Output Olah Data ii