



**PERAN KEPUASAN KERJA DALAM MEMEDIASI
PENGARUH BEBAN KERJA DAN PELATIHAN TERHADAP
EMPLOYEE ENGAGEMENT KARYAWAN GEN Z *COFFEE*
SHOP DI JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

MUHAMMAD SHIDQI SYAHPUTRA 2210111063

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**



**PERAN KEPUASAN KERJA DALAM MEMEDIASI
PENGARUH BEBAN KERJA DAN PELATIHAN TERHADAP
EMPLOYEE ENGAGEMENT KARYAWAN GEN Z *COFFEE*
SHOP DI JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

MUHAMMAD SHIDQI SYAHPUTRA

2210111063

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Muhammad Shidqi Syahputra

NIM : 2210111063

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku/

Jakarta, 23 Oktober 2025

Yang menyatakan,



Muhammad Shidqi Syahputra

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Shidqi Syahputra
NIM : 2210111063
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : SI Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

Pengaruh Kepuasan Kerja Dalam Memediasi Pengaruh Beban Kerja Dan Pelatihan Terhadap *Employee Engagement* Karyawan Gen Z Coffee Shop Di Jakarta Selatan

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 13 Januari 2025

Yang menyatakan,



(Muhammad Shidqi Syahputra)

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KEPUASAN KERJA DALAM MEMEDIASI PENGARUH BEBAN KERJA DAN PELATIHAN TERHADAP *EMPLOYEE ENGAGEMENT* KARYAWAN GEN Z *COFFEE SHOP* DI JAKARTA SELATAN

Dipersiapkan dan disusun oleh:

MUHAMMAD SHIDQI SYAHPUTRA 2210111063

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 17 Desember 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**

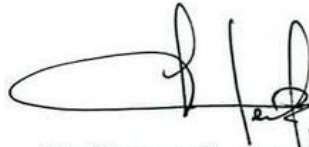


Renny Husnani, SE., MM.

Ketua Penguji



**Warsidi, SE., MM
Penguji I**



**Dr. Hemmy Fauzan, MM
Penguji II**



**Dr. Jubaedah, SE., MM
Dekan**



**Siti Hidayati, SE., MM
Koordinator Program Studi**

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal: 17 Desember 2025

The Role of Job Satisfaction in Mediating the Influence of Workload and Training on Employee engagement among Gen Z Coffee shop Employees in South Jakarta

By Muhammad Shidqi Syahputra

ABSTRACT

This research is designed to analyze how workload and training affect employee engagement, with job satisfaction serving as a mediating variable among Generation Z baristas employed in coffee shops throughout South Jakarta. The research addresses the growing demand for skilled baristas within the rapidly expanding coffee shop industry, which requires organizations to understand the factors that encourage employee engagement. A quantitative approach was implemented by administering structured questionnaires to a sample of 100 participants. The collected data were then processed using SEM-PLS, which was utilized to assess the robustness of the measurement model, examine the inter-variable relationships, and evaluate the mediating role of the specified variable.

The results indicate that workload and training positively and significantly affect employee engagement. Job satisfaction also demonstrates a positive and significant influence on employee engagement and partially mediates the effects of workload and training. Furthermore, workload and training increase job satisfaction when employees perceive task clarity, adequate support, and relevant skill development. This study concludes that organizations should manage workload proportionally and provide structured training programs to enhance job satisfaction and engagement. The findings offer empirical insight into how psychological and structural factors play essential roles in fostering employee engagement among young workers in the coffee shop industry.

Keywords: *Job Satisfaction, Workload, Training, Employee engagement.*

**PERAN KEPUASAN KERJA DALAM MEMEDIASI
PENGARUH BEBAN KERJA DAN PELATIHAN TERHADAP
EMPLOYEE ENGAGEMENT KARYAWAN GEN Z COFFEE
SHOP DI JAKARTA SELATAN**

Oleh Muhammad Shidqi Syahputra

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan pelatihan terhadap *employee engagement* dengan menjadikan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada karyawan Gen Z yang bekerja di *coffee shop* kawasan Jakarta Selatan. Peneliti mengangkat masalah ini karena meningkatnya kebutuhan tenaga kerja barista di tengah pesatnya perkembangan industri kopi, yang menuntut perusahaan memahami faktor-faktor yang memengaruhi keterikatan kerja. Penelitian menggunakan metode kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Data dianalisis menggunakan SEM-PLS untuk menilai kualitas instrumen, menguji hubungan antarvariabel, serta mengevaluasi efek mediasi.

Temuan penelitian mengindikasikan bahwa beban kerja maupun pelatihan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *employee engagement*. Kepuasan kerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee engagement* serta memediasi sebagian pengaruh beban kerja dan pelatihan. Selain itu, beban kerja dan pelatihan terbukti meningkatkan kepuasan kerja ketika karyawan merasakan kejelasan tugas, dukungan perusahaan, serta pelatihan yang relevan dengan pekerjaan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa organisasi perlu mengelola beban kerja secara proporsional dan menyediakan pelatihan yang terstruktur agar mampu meningkatkan kepuasan kerja dan keterlibatan karyawan. Temuan ini memberikan gambaran empiris mengenai pentingnya faktor psikologis dan struktural dalam membangun *employee engagement* pada tenaga kerja muda di industri *coffee shop*.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Beban Kerja, Pelatihan, *Employee engagement*.

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR SEMESTER GANJIL TA. 2025/2026

Pada hari ini, Rabu, tanggal 17 Desember 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas

Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Muhammad Shidqi Syahputra

NIM : 2210111063

Program Studi : Manajemen S1

Judul Tugas Akhir :

**PERAN KEPUASAN KERJA DALAM MEMEDIASI PENGARUH BEBAN KERJA
DAN PELATIHAN TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN GEN Z COFFEE
SHOP DI JAKARTA SELATAN**

Dinyatakan yang bersangkutan Lulus / Tidak Lulus/Sidang Ulang*, dengan Nilai Rata-Rata
dan Nilai Huruf

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Renny Hasniati, SE., MM	Ketua	
2	Warsidi, SE., MM	Anggota I	
3	Dr. Hemmy Fauzan, MM	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84.99 = A-
75 - 79.99 = B+
70 - 74.99 = B
65 - 69.99 = B-
60 - 64.99 = C+
55 - 59.99 = C
40 - 54.99 = D
0 - 39.99 = E

Jakarta, 17 Desember 2025

Mengesahkan
a.n. DEKAN
Koordinator Prodi Manajemen S1

Siti Hidayati, SE, MM

PRAKATA

Segala puji dan rasa syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis diberikan kemudahan serta kelancaran dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peran Kepuasan Kerja dalam Memediasi Pengaruh Beban Kerja dan Pelatihan terhadap Employee Engagement Karyawan Generasi Z Coffee Shop di Jakarta Selatan.” Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan, oleh karena itu penulis dengan terbuka menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan karya tulis ini. Proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai hambatan dan tantangan, namun berkat doa, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak, penulis dapat melewati setiap proses tersebut dengan baik.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan doa serta motivasi; Ibu Jubaedah, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta; Ibu Dr. Dewi Cahyani Pangestuti, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen UPN Veteran Jakarta; Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M., selaku Kepala Program Studi S1 Manajemen UPN Veteran Jakarta yang telah mendukung kelancaran penyusunan skripsi; Bapak Hemmy Fauzan, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, nasihat, serta masukan yang berharga selama proses penelitian; seluruh responden yang telah berpartisipasi dan bekerja sama dalam penelitian ini; serta teman-teman tercinta yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas bantuan, dukungan, dan kebersamaan yang diberikan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.

Jakarta, 15 Desember 2025

Muhammad Shidqi Syahputra

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Hasil Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teori.....	14
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)	14
2.1.2 <i>Employee engagement</i>	16
2.1.3 Kepuasan kerja	20
2.1.4 Beban Kerja.....	23
2.1.5 Pelatihan	24
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Model Penelitian	37
2.3.1 Pengaruh Beban Kerja Terhadap <i>Employee engagement</i>	38
2.3.2 Pengaruh Pelatihan Terhadap <i>Employee engagement</i>	38
2.3.3 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Employee engagement</i>	39
2.3.4 Pengaruh Beban Kerja Terhadap <i>Employee engagement</i> Melalui Kepuasan Kerja	39
2.3.5 Pengaruh Pelatihan Terhadap <i>Employee engagement</i> Melalui Kepuasan Kerja	39
2.3.6 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.....	40
2.3.7 Pengaruh Pelatihan Terhadap Kepuasan Kerja	40
2.4 Hipotesis.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	42
3.1.1 Definisi Operasional.....	42
3.1.2 Pengukuran Variabel	43
3.2 Populasi dan Sampel	50
3.2.1 Populasi	50
3.2.2 Sampel.....	50

3.3	Teknik Pengumpulan Data	51
3.3.1	Jenis Data	51
3.3.2	Sumber Data	52
3.3.3	Pengumpulan Data	52
3.4	Teknik Analisis Data	53
3.4.1	Analisis Deskriptif	53
3.4.2	Analisis Inferensial	55
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	61
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	61
4.2	Deskripsi Data Penelitian	62
4.2.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.2.2	Karakteristik Berdasarkan Usia	63
4.3	Analisis Deskriptif	64
4.4	Analisis Inferensial	74
4.4.1	Uji Kualitas Data	74
4.5	Pembahasan	90
4.5.1	Pengaruh Beban Kerja Terhadap <i>Employee engagement</i>	90
4.5.3	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Employee engagement</i>	92
4.5.4	Pengaruh Beban Kerja Terhadap <i>Employee engagement</i> Melalui Kepuasan Kerja.	93
4.5.5	Pengaruh Pelatihan Terhadap <i>Employee engagement</i> Melalui Kepuasan Kerja.	94
4.5.6	Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja	96
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	99
5.1	Kesimpulan	99
5.2	Keterbatasan Penelitian	100
5.3	Saran	100
DAFTAR PUSTAKA		103
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Pra-Survey Employee engagement	6
Tabel 2.	Pra-Survey Kepuasan Kerja.....	7
Tabel 3.	Pra-Survey Beban Kerja	8
Tabel 4.	Pra-Survey Pelatihan.....	9
Tabel 5.	Matriks Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 6.	Pengukuran Employee engagement.....	44
Tabel 7.	Pengukuran Kepuasan Kerja.....	44
Tabel 8.	Pengukuran Beban Kerja	45
Tabel 9.	Pengukuran Pelatihan.....	46
Tabel 10.	Skor Item Instrumen	47
Tabel 11.	Kisi-Kisi Instrumen Pengukuran Variabel.....	47
Tabel 12.	Nilai Indeks.....	54
Tabel 13.	Karakteristik Berdasarkan Jenis kelamin.....	62
Tabel 14.	Karakteristik Berdasarkan Usia	63
Tabel 15.	Analisis Deskriptif Variabel Employee engagement.....	64
Tabel 16.	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja.....	66
Tabel 17.	Analisis Deskriptif Variabel Beban Kerja	69
Tabel 18.	Analisis Deskriptif Variabel Pelatihan.....	72
Tabel 19.	Nilai Loading Factor	77
Tabel 20.	Nilai Average Variance Extracted	79
Tabel 21.	Nilai Fornell-Lercker Criterion.....	80
Tabel 22.	Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	80
Tabel 23.	Nilai Koefisien Determinasi.....	81
Tabel 24.	Nilai Q-Square	82
Tabel 25.	Nilai Original Sample	83
Tabel 26.	Nilai Uji T	85
Tabel 27.	Hasil Perhitungan VAF	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Komposisi Penduduk Indonesia	2
Gambar 2.	Grafik Tingkat Employee engagement di Asia Tenggara.....	5
Gambar 3.	Kerangka Penelitian	38
Gambar 4.	Garis Kontinum <i>Employee engagement</i>	64
Gambar 5.	Garis Kontinum Kepuasan Kerja	66
Gambar 6.	Garis Kontinum Beban Kerja.....	69
Gambar 7.	Garis Kontinum Pelatihan	72
Gambar 8.	Outer Model	75
Gambar 9.	Estimasi Ulang Outer Model.....	76
Gambar 10.	Inner Model.....	88

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Tabulasi Data Kuesioner
- Lampiran 2. Hasil Karakteristik Responden dan Data Deskriptif
- Lampiran 3. Hasil SmartPLS 4.0
- Lampiran 4. Tabel T
- Lampiran 5. Dokumentasi Pengambilan Data