

**PERAN KETERLIBATAN KARYAWAN DALAM
MEMEDIASI HUBUNGAN ANTARA KEPEMIMPINAN
TRANSFORMASIONAL DAN *TURNOVER INTENTION* PADA
KARYAWAN STARBUCKS**

Skripsi

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana
Manajemen (S1)**

**Pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas
Atma Jaya Yogyakarta**



Disusun oleh:

Felicia Sharon Kilis

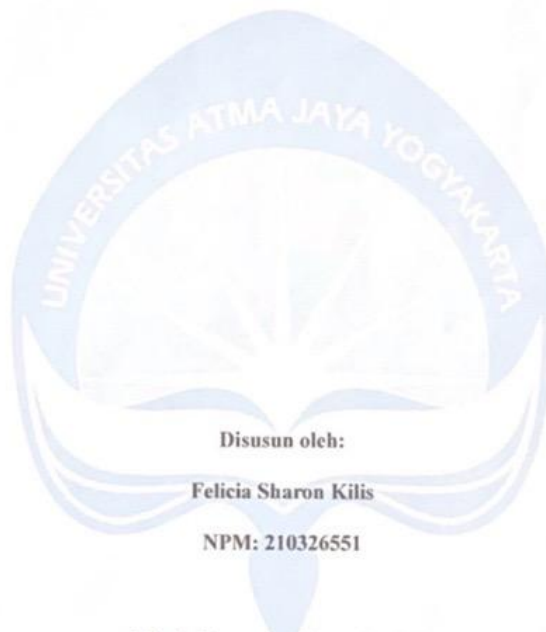
NPM: 210326551

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2025

Skripsi

**PERAN KETERLIBATAN KARYAWAN DALAM
MEMEDIASI HUBUNGAN ANTARA KEPEMIMPINAN
TRANSFORMASIONAL DAN *TURNOVER INTENTION* PADA
KARYAWAN STARBUCKS**



Disusun oleh:

Felicia Sharon Kilis

NPM: 210326551

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing


Agatha Mayasari, S.E., M.Sc.

04 Juni 2025

Skripsi

**PERAN KETERLIBATAN KARYAWAN DALAM
MEMEDIASI HUBUNGAN ANTARA KEPEMIMPINAN
TRANSFORMASIONAL DAN *TURNOVER INTENTION* PADA
KARYAWAN STARBUCKS**

yang telah dipersiapkan dan disusun oleh:

Felicia Sharon Kilis

NPM: 210326551

telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal 7 Juli 2025

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

sebagai salah satu persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1)

Program Studi Manajemen

Susunan Panitia Penguji

Ketua Panitia Penguji

Drs. M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D

Anggota Panitia Penguji

Dismas Persada Dewangga Pramudita, SM., M.SM

Agatha Mayasari, S.E., M.Sc

Yogyakarta, 15 Juli 2025

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Wenefrida Mahestu N. Krisjanti, SE., M.Sc.IB., Ph.D.

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PERAN KETERLIBATAN KARYAWAN DALAM
MEMEDIASI HUBUNGAN ANTARA KEPEMIMPINAN
TRANSFORMASIONAL DAN *TURNOVER INTENTION* PADA
KARYAWAN STARBUCKS**

Merupakan penelitian yang dilakukan oleh saya sendiri. Baik ide, kutipan, dan pernyataan yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain yang dinyatakan secara tertulis dan disertakan dalam daftar pustaka pada penelitian ini. Apabila penelitian skripsi yang saya ciptakan ini terbukti melakukan plagiasi, baik sebagian maupun seluruhnya, saya akan bersedia melepaskan gelar dan mengembalikan ijazah yang saya dapatkan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 04 Juni 2025

Yang menyatakan,



Felicia Sharon Kilis

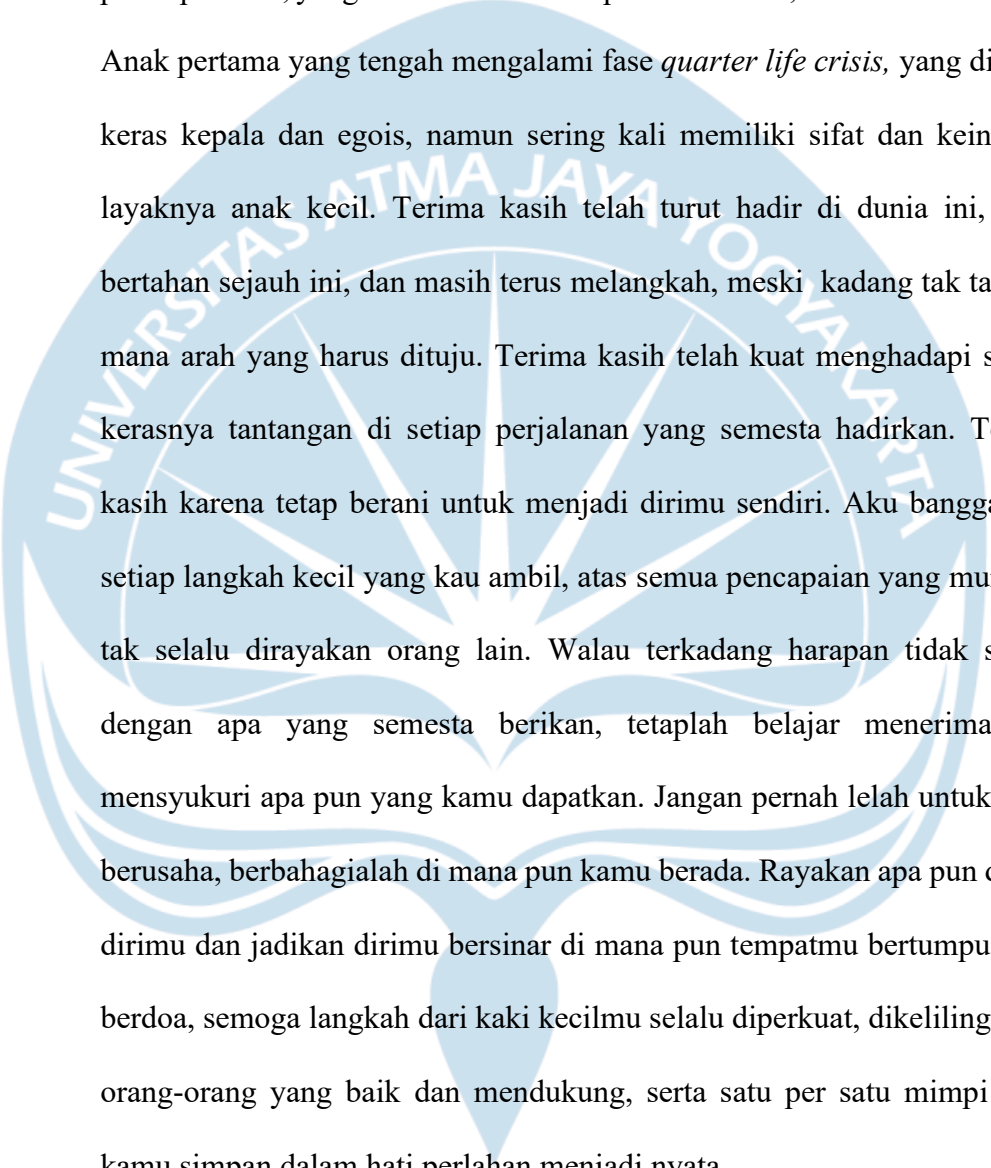
KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat, karunia, dan bimbingan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peran Keterlibatan Karyawan dalam Memediasi Hubungan antara Kepemimpinan Transformasional dan *Turnover Intention* pada Karyawan Starbucks” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu menyertai sehingga penulis bisa ada pada saat ini. Dalam setiap langkah, suka maupun duka, penyertaan-Nya nyata dan tidak pernah terlambat. Dalam kelelahan, Tuhan memberi kekuatan. Dalam kebimbangan, Tuhan memberi terang. Penulis percaya bahwa tanpa kasih dan anugerah-Nya, proses ini tidak akan dapat dilalui hingga selesai.
2. Papa, mama, adik, dan seluruh keluarga tercinta, atas segala doa, dukungan moral maupun material, serta semangat yang tak pernah putus dalam setiap langkah penulis.
3. Ibu Agatha Mayasari, S.E., M.Sc. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan arahan, saran, dan bimbingan secara konsisten selama proses penyusunan skripsi ini.

4. Yulio Rafael Anggoro Lukito selaku pacar penulis yang senantiasa menjadi *support system* penulis dalam setiap proses yang dijalani. Terima kasih atas kesabaran, perhatian, serta semangat yang tak henti-hentinya diberikan. Kehadiran dan dukungannya menjadi penguat saat penulis merasa lelah dan ragu. Terima kasih telah setia menemani, memahami, dan memberikan dorongan positif hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Dinda dan Nadya selaku teman baik penulis yang terus memberi dorongan untuk tetap semangat dan konsisten dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas kehadiran, motivasi, serta kebersamaan yang selalu membuat proses ini terasa lebih ringan dan menyenangkan. Dukungan dan cerita-cerita yang kalian bagikan sangat berarti dan menjadi sumber inspirasi bagi penulis.
6. Thalia, Amanda, Vania, Gabby, dan Alui selaku sahabat serta teman seperjalanan semasa kuliah yang selalu memberikan dukungan serta berbagi suka dan duka, terima kasih atas kebersamaan, tawa, semangat, dan kenangan indah yang telah kita lalui bersama. Tanpa kalian, perjalanan ini tidak akan seberwarna dan seberarti ini.
7. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala doa, dukungan serta bantuan yang telah diberikan selama proses penulisan skripsi ini.
8. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada satu sosok yang selama ini diam-diam berjuang tanpa henti, seorang perempuan sederhana



dengan impian besar, yang sering kali sulit ditebak isi pikiran maupun hatinya. Terima kasih sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada sosok perempuan itu, yang tak lain adalah diri penulis sendiri, Felicia Sharon Kilis. Anak pertama yang tengah mengalami fase *quarter life crisis*, yang dikenal keras kepala dan egois, namun sering kali memiliki sifat dan keinginan layaknya anak kecil. Terima kasih telah turut hadir di dunia ini, telah bertahan sejauh ini, dan masih terus melangkah, meski kadang tak tahu ke mana arah yang harus dituju. Terima kasih telah kuat menghadapi segala kerasnya tantangan di setiap perjalanan yang semesta hadirkan. Terima kasih karena tetap berani untuk menjadi dirimu sendiri. Aku bangga atas setiap langkah kecil yang kau ambil, atas semua pencapaian yang mungkin tak selalu dirayakan orang lain. Walau terkadang harapan tidak sesuai dengan apa yang semesta berikan, tetaplah belajar menerima dan mensyukuri apa pun yang kamu dapatkan. Jangan pernah lelah untuk tetap berusaha, berbahagialah di mana pun kamu berada. Rayakan apa pun dalam dirimu dan jadikan dirimu bersinar di mana pun tempatmu bertumpu. Aku berdoa, semoga langkah dari kaki kecilmu selalu diperkuat, dikelilingi oleh orang-orang yang baik dan mendukung, serta satu per satu mimpi yang kamu simpan dalam hati perlahan menjadi nyata.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, baik dari segi isi maupun penyajian. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap segala bentuk kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat, tidak hanya

sebagai pemenuhan tugas akademik, tetapi juga sebagai referensi dan inspirasi bagi pembaca yang memiliki minat pada bidang yang sama. Semoga segala proses dan hasil yang telah dicapai dalam penulisan skripsi ini dapat menjadi langkah awal untuk perjalanan yang lebih baik di masa depan.

Yogyakarta, 04 Juni 2025



Felicia Sharon Kilis

MOTTO

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu.

**Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk
menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak selalu berjalan
lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan”**

(Boy Candra)

**“And hope does not disappoint, because God’s love has been poured out into
our hearts through the Holy Spirit who has been given to us.”**

(Romans 5:5)

**“Hidup ini bukan tentang seberapa banyak waktu yang kita miliki, tetapi
bagaimana kita memanfaatkannya untuk membuat perubahan positif bagi
diri sendiri dan orang lain.”**

(Unknown)

**“Jangan pernah menyerah pada impianmu, meskipun dunia sepertinya tidak
berpihak padamu, karena segala sesuatu yang berharga membutuhkan
waktu dan usaha.”**

(Unknown)

DAFTAR ISI

PERAN KETERLIBATAN KARYAWAN DALAM MEMEDIASI HUBUNGAN ANTARA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN <i>TURNOVER INTENTION</i> PADA KARYAWAN STARBUCKS.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Kepemimpinan Transformasional.....	11
2.1.1 Definisi Kepemimpinan Transformasional.....	11
2.1.2 Dimensi Kepemimpinan Transformasional	13
2.1.3 Kelebihan dan Kritik terhadap Kepemimpinan Transformasional ...	14
2.2 Keterlibatan Karyawan.....	16
2.2.1 Definisi Keterlibatan Karyawan.....	16
2.2.2 Dimensi Keterlibatan Karyawan	17
2.2.3 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keterlibatan Karyawan	18
2.2.4 Manfaat Keterlibatan Karyawan	20
2.3 <i>Turnover Intention</i>	23
2.3.1 Definisi <i>Turnover Intention</i>	23
2.3.2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi <i>Turnover Intention</i>	24

2.4	Penelitian Terdahulu	27
2.5	Model Penelitian.....	52
2.6	Pengembangan Hipotesis.....	53
2.6.1	Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Keterlibatan Karyawan	53
2.6.2	Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap <i>Turnover Intention</i>	55
2.6.3	Pengaruh Keterlibatan Karyawan terhadap <i>Turnover Intention</i>	57
2.6.4	Keterlibatan Karyawan Memediasi Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap <i>Turnover Intention</i>	59
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		61
3.1	Lokasi Penelitian	61
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian.....	62
3.3	Pendekatan Penelitian dan Jenis Data Penelitian	64
3.4	Metode Pengambilan Sampel.....	65
3.5	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	66
3.5.1	Kepemimpinan Transformasional.....	66
3.5.2	Keterlibatan Karyawan.....	67
3.5.3	<i>Turnover Intention</i>	68
3.6	Metode Analisis Data	71
3.7	Pengujian Instrumen	72
3.7.1	Analisis Statistik Deskriptif dan Korelasi	72
3.7.2	Uji Validitas	74
3.7.3	Uji Reliabilitas	75
3.7.4	Uji Hipotesis	77
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		79
4.1	Karakteristik Responden	79
4.2	Hasil Pengujian Instrumen.....	82
4.2.1	Hasil Analisis Statistik Deskriptif dan Korelasi.....	83
4.2.2	Hasil Uji Validitas Konvergen	84
4.2.3	Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	86

4.2.4	Hasil Uji Reliabilitas	87
4.3	Pengujian Hipotesis.....	89
4.3.1	Hasil Uji <i>R-Square</i>	89
4.3.2	Hasil Uji <i>Q-Square</i>	90
4.3.3	Hasil Uji Hipotesis	92
4.4	Pembahasan Hasil Uji Hipotesis	94
4.4.1	Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis 1	94
4.4.2	Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis 2	96
4.4.3	Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis 3	98
4.4.4	Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis 4	100
BAB V	KESIMPULAN	103
5.1	Kesimpulan	103
5.2	Implikasi untuk Perusahaan	105
5.3	Keterbatasan Penelitian	106
5.4	Saran Penelitian Selanjutnya	108
DAFTAR PUSTAKA		111
LAMPIRAN I KUESIONER		121
LAMPIRAN II DATA DAN JAWABAN RESPONDEN.....		125
LAMPIRAN III HASIL OLAH DATA		131
LAMPIRAN IV HASIL UJI HIPOTESIS PLS-SEM		136
LAMPIRAN V HASIL CEK PLAGIARISME		137

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3. 1 Variabel dan Indikator Penelitian	68
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....	81
Tabel 4. 2 Hasil Analisis Statistik Deskriptif dan Korelasi	83
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Konvergen	85
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	87
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas	88
Tabel 4. 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	90
Tabel 4. 7 Hasil Uji Relevansi Prediktif (Q^2).....	91
Tabel 4. 8 Hasil Uji Hipotesis	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	52
Gambar 4. 1 Hasil PLS-SEM	93



**PERAN KETERLIBATAN KARYAWAN DALAM MEMEDIASI
HUBUNGAN ANTARA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN
TURNOVER INTENTION PADA KARYAWAN STARBUCKS**

Disusun Oleh:

Felicia Sharon Kilis

NPM: 210326551

Pembimbing:

Agatha Mayasari, S.E., M.Sc.

Abstrak

Industri jasa seperti Starbucks memiliki karakteristik kerja yang dinamis, dengan tuntutan pelayanan tinggi dan risiko *turnover* karyawan yang besar. Penelitian ini bertujuan untuk menguji peran keterlibatan karyawan dalam memediasi pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap *turnover intention* pada karyawan Starbucks. Penelitian kuantitatif ini melibatkan 130 karyawan sebagai responden. Data dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan software SmartPLS versi 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan dan positif terhadap keterlibatan karyawan. Selanjutnya, keterlibatan karyawan memberikan pengaruh signifikan dan negatif terhadap *turnover intention*. Demikian pula, kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh signifikan dan negatif terhadap *turnover intention*. Selain itu, keterlibatan karyawan terbukti memainkan peran sebagai mediator parsial yang memperkuat pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap penurunan *turnover intention*. Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa pengembangan gaya kepemimpinan transformasional dan peningkatan keterlibatan karyawan sangat penting untuk mengurangi niat karyawan untuk keluar dari perusahaan.

Kata kunci: Kepemimpinan Transformasional, Keterlibatan Karyawan, *Turnover Intention*, Starbucks.