

**PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA TERHADAP KEPUASAN
KERJA DENGAN DUKUNGAN ORGANISASIONAL SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI
(Studi pada Karyawan Bank Syariah Indonesia di Bandar Lampung)**

(Skripsi)

Oleh

**Laila Nur Azizah
2211011051**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG**

2026

**PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA TERHADAP KEPUASAN
KERJA DENGAN DUKUNGAN ORGANISASIONAL SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI
(Studi pada Karyawan Bank Syariah Indonesia di Bandar Lampung)**

**Oleh
Laila Nur Azizah
2211011051**

**Skripsi
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA MANAJEMEN**

**Pada
Jurusan Manajemen Program Studi S1 Manajemen**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG**

2026

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA DENGAN DUKUNGAN ORGANISASIONAL SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi pada Karyawan Bank Syariah Indonesia di Bandar Lampung)

Oleh:

(Laila Nur Azizah)

Kualitas kehidupan kerja merupakan aspek penting dalam manajemen sumber daya manusia, khususnya pada sektor perbankan syariah yang memiliki tuntutan kerja tinggi dan berorientasi pada pencapaian target. Kondisi kerja yang kurang optimal berpotensi menurunkan kepuasan kerja karyawan serta meningkatkan risiko *turnover*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja dengan dukungan organisasional sebagai variabel mediasi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 130 responden. Analisis data dilakukan menggunakan *structural equation modeling partial least squares* (SEM-PLS). Uji validitas konvergen dilakukan melalui nilai *loading factor* dan AVE, sedangkan reliabilitas diukur menggunakan *composite reliability* dan *Cronbach's alpha*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja serta dukungan organisasional. Selain itu, dukungan organisasional terbukti memediasi secara signifikan hubungan antara kualitas kehidupan kerja dan kepuasan kerja. Temuan ini menegaskan pentingnya peran organisasi dalam menciptakan kualitas kehidupan kerja yang berkelanjutan guna meningkatkan kepuasan karyawan.

Kata Kunci : Kualitas Kehidupan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Dukungan Organisasional

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF QUALITY OF WORK LIFE ON JOB SATISFACTION WITH ORGANIZATIONAL SUPPORT AS A MEDIATING VARIABLE

(Study on Employees of Indonesian Sharia Bank in Bandar Lampung)

By:

(Laila Nur Azizah)

Quality of work life is a crucial aspect of human resource management, particularly in the Islamic banking sector, which faces high work demands and is oriented toward achieving targets. Suboptimal working conditions have the potential to reduce employee job satisfaction and increase the risk of turnover. This study aims to analyze the effect of quality of work life on job satisfaction, with organizational support as a mediating variable. The study employed a quantitative approach involving 130 respondents. Data analysis was conducted using structural equation modeling partial least squares (SEM-PLS). Convergent validity was tested using loading factor and AVE values, while reliability was measured using composite reliability and Cronbach's alpha. The results showed that quality of work life has a positive and significant effect on job satisfaction and organizational support. Furthermore, organizational support was shown to significantly mediate the relationship between quality of work life and job satisfaction. These findings emphasize the importance of the organization's role in creating a sustainable quality of work life to enhance employee satisfaction.

Keywords : Quality of Work Life, Job Satisfaction, and Organizational Support

Judul Skripsi

**: PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN
KERJA TERHADAP KEPUASAN
KERJA DENGAN DUKUNGAN
ORGANISASIONAL SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI (Studi pada
Karyawan Bank Syariah Indonesia di
Bandar Lampung)**

Nama Mahasiswa

: Laila Nur Azizah

Nomor Pokok Mahasiswa

: 2211011051

Jurusan

: Manajemen

Fakultas

: Ekonomi dan Bisnis



1. Komisi Pembimbing

Pembimbing

**Dr. Rr. Erlina, S.E., M.Si.
NIP.19620822 198703 2 002**

2. Ketua Jurusan Manajemen

**Dr. Ribhan, S.E., M.Si.
NIP. 19680708 200212 1 003**

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

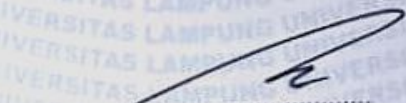
Ketua

: Dr. Rr. Erlina, S.E., M.Si.



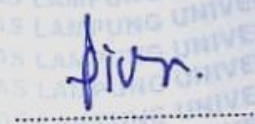
Penguji Utama

: Dr. Ribhan, S.E., M.Si.



Sekretaris Penguji

: Dina Safuri, S.E., MIntnIBus



2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si.
NIP. 19660621 199003 1 003



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 23 Januari 2026

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Nama : Laila Nur Azizah
Nomor Pokok Mahasiswa : 2211011051
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen
Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja
terhadap Kepuasan Kerja dengan
Dukungan Organisasional sebagai
Variabel Mediasi (Studi pada
Karyawan Bank Syariah
Indonesia di Bandar Lampung)

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian ini adalah hasil karya saya sendiri, dan dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian dari orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat pemikiran dari peneliti lain tanpa pengakuan peneliti aslinya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bandar Lampung, 12 Februari 2026
Yang membuat pernyataan,



Laila Nur Azizah
2211011051

RIWAYAT HIDUP

Penulis Laila Nur Azizah lahir di Poncowarno Lampung Tengah, Provinsi Lampung pada tanggal 30 Oktober 2003. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara, putri dari pasangan Bapak Sofyan dan Ibu Sri Utami. Penulis menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di SD Negeri 1 Sidomulyo pada tahun 2016, kemudian melanjutkan pendidikan menengah pertama di Mts Bustanul'Ulum Sridadi dan lulus pada tahun 2019. Selanjutnya, penulis menyelesaikan pendidikan menengah atas di SMA Negeri 1 Kalirejo pada tahun 2022. Pada tahun yang sama, penulis diterima sebagai mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SNMPTN), dengan konsentrasi pada bidang Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Selama menempuh pendidikan di perguruan tinggi, penulis melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) pada awal tahun 2026 selama 30 hari di Desa Rawi, Kecamatan Penengahan, Kabupaten Lampung Selatan. Selain itu, penulis juga mengikuti program magang mandiri selama 60 hari di BSI KCP Rajabasa Bandar Lampung pada tahun yang sama.

MOTTO

Allah SWT tidak pernah berkata semuanya mudah, tetapi dua kali Allah menegaskan bahwa "Di setiap kesulitan pasti ada kemudahan"

(QS. Al-Insyirah ayat 94;5-6)

“Apapun yang sudah terjadi dalam hidupmu, jangan katakan seandainya, tapi katakan qadarulloh karna semua yang terjadi adalah takdir dan takdir Allah itu selalu baik, karna Allah itu maha baik”

(Uztadz Hanan Attaki)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin,

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis diberikan kesehatan, kekuatan, dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini hingga tuntas. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari zaman jahiliyah menuju zaman yang penuh cahaya ilmu pengetahuan dan keislaman.

Tumbuh dalam kasih sayang orang tua yang sederhana, yang meski tak pernah merasakan bangku kuliah, tetapi mampu membimbing saya hingga ke jalan sarjana, mematangkan pola pikir, menambah wawasan, dan merancang masa depan yang lebih baik. Ungkapan ini saya abadikan dalam skripsi sebagai bentuk hormat dan bangga yang akan selalu hidup dalam setiap langkah saya.

“Terima kasih kepada ayah yang selalu menjadi penopang semangat dan arah langkah, serta ibu yang sujud dan doanya selalu mencakar langit. Dalam setiap proses dan perjuangan, kalian adalah sumber kekuatan terbesar sampai detik ini”

Skripsi ini saya persembahkan sebagai wujud syukur dan cinta kepada kedua orang tua saya, yang selalu menjadi cahaya dalam hidup saya.

SANWACANA

Bismillahirrahmanirrahim, segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis senantiasa diberikan kesehatan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu prasyarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung, dengan judul: Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kepuasan Kerja dengan Dukungan Organisasional sebagai Variabel Mediasi. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju era yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan kemajuan. Selama menjalani perkuliahan dan menyusun skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak mungkin dapat menyelesaikannya tanpa dukungan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh ketulusan dan rasa hormat, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
2. Bapak Dr. Ribhan, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen FEB Universitas Lampung.
3. Ibu Dr. Zainnur M. Rusdi, S.E., M.Sc., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen FEB Universitas Lampung
4. Ibu Dr. Rr. Erlina, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I penulis, terimakasih sebesar-besarnya atas kesediaan nya memberikan waktu, ilmu pengetahuan, bimbingan, motivasi serta masukan dan saran dalam proses penyelesaian skripsi ini di sela kesibukan dan juga keadaan ibu.
5. Bapak Dr. Habibullah Jimad, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis yang telah membimbing dan memberikan banyak arahan selama masa perkuliahan.

6. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang sangat berharga bagi penulis selama proses perkuliahan serta telah banyak membantu, baik selama masa perkuliahan maupun masa penyusunan skripsi. Terima kasih atas segala bantuan yang telah diberikan kepada peneliti.
7. Kepada Ayah penulis Bapak Sofyan, terimakasih selalu berjuang tanpa mengenal kata lelah dan menyerah demi mengupayakan yang terbaik untuk kehidupan penulis, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, membeikan dukungan dan semangat sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Sekali lagi, terimakasih untuk setiap cucur keringat dan kerja keras yang engkau tukarkan menjadi sebuah nafkah hingga anakmu bisa sampai di tahap ini.
8. Untuk Ibu tersayang, Ibu Sri Utami yang menjadi alasan utama penulis bisa bertahan hingga saat ini. Terimakasih atas segala motivasi, semangat, harapan serta bersedia menjadi sandaran terkuat dari kerasnya dunia, terimakasih karena tidak pernah menuntut akan segala hal dan bahkan senantiasa mendampingi setiap langkah penulis untuk mejadi seseorang yang berpendidikan. Terimakasih atas kasih sayang tanpa batas yang diberikan, mendoakan tanpa henti dan terimakasih atas kesabaran serta pengorbanan yang selalu mengiringi hidup penulis. Beliau adalah wanita hebat yang tidak banyak mengeluh dan beliau lah sumber kekuatan dan inspirasi bagi penulis, sekali lagi terimakasih untuk segala bentuk pengorbanan baik secara moral maupun finansial.
9. Untuk Kakak penulis Ibnu Ali Sofyan yang selalu menjadi contoh yang baik dan inspirasi bagi diri penulis. Terimakasih atas segala motivasi, semangat dan arahan hidup selama ini sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
10. Untuk Adik penulis Adam Indra Jaya terima kasih sudah menjadi sumber semangat dan motivasi dalam setiap lagkah perjuangan penulis. Meski kadang kami tidak akur, namun dialah alasan penulis terus berusaha menempuh pendidikan dengan sungguh-sungguh. Semoga apa yang kakak perjuangkan hari ini dapat menjadi pijakan bagi masa depanmu yang lebih baik.

11. Teruntuk diri penulis sendiri terimakasih sudah bertahan sampai sejauh ini dan terus berjalan melewati segala tantangan yang semesta hadirkan. Terima kasih karena tetap berani menjadi dirimu sendiri. Saya bangga atas setiap langkah kecil yang kau ambil, atas semua pencapaian. Walau terkadang harapanmu tidak sesuai dengan apa yang semesta berikan, tetaplah belajar menerima dan mensyukuri apapun yang kamu dapatkan. Jangan pernah lelah untuk tetap berusaha, berbahagialah dimanapun kamu berada. Rayakan apapun dalam dirimu dan jadikan dirimu bersinar dimanapun tempatmu bertumpu. Saya berdoa, semoga langkah dari kaki kecilmu selalu diperkuat, dikelilingi oleh orang-orang yang hebat, serta mimpimu satu persatu akan terjawab.
12. Teruntuk sahabat sekaligus teman seperjuangan yang penulis temukan di perjalanan ini Agung, Indah, Putri, Agam, Abel yang dengan tulus bersedia disusahkan oleh penulis, kalian adalah bagian tak terpisahkan dari setiap paragraf cerita yang saya tulis di tempat ini. Terima kasih telah setia menemani sejak langkah pertama di bangku perkuliahan hingga akhirnya saya mampu menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih pula atas setiap dorongan, semangat, dan motivasi yang kalian berikan di setiap tahap perjalanan akademik ini.

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
2.1 Kualitas Kehidupan Kerja (<i>Quality of Work Life</i>).....	9
2.1.1 Pengertian kualitas kehidupan kerja.....	9
2.1.2 Dimensi kualitas kehidupan kerja	11
2.1.3 Dampak kualitas kehidupan kerja	12
2.2 Kepuasan Kerja.....	13
2.2.1 Pengertian kepuasan kerja	13
2.2.2 Dimensi kepuasan kerja.....	14
2.2.3 Dampak kepuasan kerja.....	14
2.3 Dukungan Organisasional.....	16
2.3.1 Pengertian dukungan organisasional	16
2.3.2 Dimensi dukungan organisasional.....	17
2.3.3 Dampak dukungan organisasional.....	18
2.4 Penelitian Terdahulu.....	19
2.5 Kerangka Berpikir dan Model Penelitian	20
2.6 Pengembangan Hipotesis.....	21
2.6.1 Pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja.....	21
2.6.2 Peran dukungan organisasional sebagai variabel mediasi	22
2.7 Model Penelitian.....	23

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	24
3.1	Jenis Penelitian	24
3.2	Objek Penelitian	24
3.3	Populasi dan Sampel.....	25
3.4	Sumber Data	26
3.5	Definisi dan Operasional Variabel	26
3.6	Teknik Pengumpulan Data	28
3.6.1	Data Angket/Kuesioner	28
3.6.2	Studi perpustakaan.....	29
3.7	Uji Instrumen Penelitian.....	30
3.7.1	Uji validitas	30
3.7.2	Uji reliabilitas	31
3.8	Analisis Diskriptif Variabel.....	31
3.9	Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	32
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1	Hasil Pengumpulan Data	33
4.2	Karakteristik Responden.....	34
4.3	Deskripsi Pernyataan Responden	36
4.3	Statistik Deskriptif.....	40
4.4	Uji Korelasi Antar Variabel.....	41
4.4	Hasil Uji Instrumen Penelitian	42
4.4.1	Uji Validitas Konvergen dan Uji Reliabilitas.....	42
4.4.2	Uji Validitas Diskriminan.....	44
4.5	Hasil Model Struktural (Inner Model).....	46
4.5.1	Uji <i>R-Square</i> (R^2)	46
4.5.2	Uji <i>F-Square</i> (F^2).....	47
4.5.3	Uji <i>Predictive Relevance</i> (Q^2)	47
4.6	Uji Hipotesis	48
4.7	Pembahasan	50
4.7.1	Pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja.....	50
4.7.2	Peran dukungan organisasional sebagai variabel mediasi	52
BAB V	SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN	54
5.1	Simpulan.....	54
5.1.1	Pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja.....	54

5.1.2 Peran dukungan organisasional sebagai variabel mediasi	55
5.2 Saran.....	55
5.3 Keterbatasan Penelitian	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Cabang/Kantor BSI di Bandar Lampung	25
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	34
Tabel 4.2 Deskripsi Pernyataan Kualitas Kehidupan Kerja.....	36
Tabel 4.3 Deskripsi Pernyataan Kepuasan Kerja	37
Tabel 4.4 Deskripsi Pernyataan Dukungan Organisasional.....	39
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Penelitian	40
Tabel 4.6 <i>Latent Variable Correlations</i>	41
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Konvergen	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.9 <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	45
Tabel 4.10 <i>Heterotrait-Monotrait Ratio</i> (HTMT)	46
Tabel 4.11 Nilai <i>R-Square</i> (R^2).....	46
Tabel 4.12 Nilai <i>F-Square</i> (F^2).....	47
Tabel 4.13 <i>Predictive Relevance</i> (Q^2)	48
Tabel 4.14 Hasil <i>Path Coefficients</i> dan Signifikansi	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Tingkat <i>Turnover</i> BSI.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian.....	21
Gambar 2.2 Model Penelitian	23
Gambar 4.1 Path Model Hasil Analisis PLS SEM.....	42

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di tengah persaingan global yang semakin ketat, kualitas sumber daya manusia menjadi penentu utama keberlanjutan dan kinerja organisasional. Indonesia tengah menghadapi permasalahan rendahnya kualitas sumber daya manusia meskipun secara kuantitas jumlahnya melimpah. Kondisi ini menuntut organisasional untuk terus meningkatkan pengelolaan sumber daya manusia agar mampu bersaing dan beradaptasi. Salah satu faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan pengelolaan sumber daya manusia adalah kualitas kehidupan kerja dan kepuasan kerja, karena keduanya saling terkait dan berdampak pada loyalitas, produktivitas, serta kesejahteraan psikologis karyawan (Yu *et al.*, 2024). Permasalahan ini tidak hanya menjadi tantangan di tingkat nasional, tetapi juga berdampak langsung pada sektor-sektor strategis, termasuk industri perbankan yang membutuhkan sumber daya manusia berkualitas agar mampu menghadapi dinamika persaingan.

Kualitas kehidupan kerja mencakup sejauh mana suatu organisasional dapat memenuhi kebutuhan karyawannya dalam hal pekerjaan dan kehidupan pribadi, keamanan terkait pekerjaan, kemajuan karier, dan kompensasi atas kontribusi yang diberikan (Siagian *et al.*, 2024). Lingkungan kerja yang mendukung faktor-faktor tersebut diyakini dapat meningkatkan kepuasan kerja dan kesejahteraan psikologis karyawan. Yu *et al.* (2024) menegaskan bahwa kehidupan kerja yang berkualitas tinggi dapat meningkatkan kepuasan karyawan dan menciptakan kondisi psikologis yang positif seperti loyalitas, motivasi, dan rasa memiliki. Dengan demikian, kualitas kehidupan kerja berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis (Tarigan *et al.*, 2020).

Sektor perbankan syariah di Indonesia telah menunjukkan pertumbuhan yang pesat, sejalan dengan kemajuan perekonomian nasional yang berlandaskan prinsip-prinsip Islam. Sebagai instrumen keuangan yang mengedepankan keadilan, transparansi, dan kesejahteraan sosial, bank syariah tidak hanya menyediakan fasilitas keuangan tetapi juga berkontribusi dalam mendorong keterlibatan ekonomi yang berkelanjutan (Dhamija *et al.*, 2019). Bandar Lampung adalah salah satu pusat kegiatan ekonomi di Provinsi Lampung, bank syariah semakin diminati masyarakat sebagai pilihan utama untuk memperoleh layanan keuangan yang selaras dengan nilai-nilai keagamaan. Namun, keberhasilan sektor ini sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya (Mallapiseng & Arifin, 2025). Karyawan bank syariah, yang seringkali menghadapi tekanan berat seperti memenuhi target penjualan, mematuhi peraturan syariah, dan berkomunikasi secara intensif dengan nasabah, membutuhkan lingkungan kerja yang kondusif untuk menjaga semangat kerja dan mencapai kinerja yang optimal. Dengan demikian, penting untuk meninjau secara lebih mendalam bagaimana kualitas kehidupan kerja dapat memengaruhi kepuasan kerja karyawan di sektor ini, terutama pada bank syariah yang memiliki karakteristik dan tuntutan berbeda dibanding bank konvensional.

Pentingnya kualitas kehidupan kerja semakin terasa pada sektor perbankan, di mana karyawan menghadapi beban kerja tinggi dan target yang ketat. Dalam industri perbankan, kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu prasyarat penting untuk memastikan kelancaran fungsi organisasional. Karyawan yang merasa puas dengan kualitas kehidupan kerja mereka akan menunjukkan tingkat motivasi dan produktivitas yang lebih tinggi, sementara ketidakpuasan dapat menimbulkan dampak buruk seperti meningkatnya stres kerja, ketidakpuasan, dan meningkatkan niat keluar dari organisasional (Aruldoss *et al.*, 2021).

Industri perbankan yang memiliki karakteristik beban kerja tinggi, tekanan pencapaian target, perubahan regulasi, dan memenuhi ekspektasi nasabah yang terus meningkat yang akan mempengaruhi kualitas kehidupan kerja (Dhamija *et al.*, 2019). Karyawan di sektor perbankan, termasuk di bank syariah Indonesia (BSI), seringkali dihadapkan pada tuntutan pencapaian target, adaptasi terhadap kemajuan teknologi, dan peningkatan ekspektasi nasabah. Kondisi ini berisiko memicu stres,

menurunkan kepuasan kerja, dan mendorong peningkatan tingkat pergantian karyawan jika tidak diimbangi dengan kualitas kehidupan kerja yang baik dan dukungan organisasional yang memadai (Zeng *et al.*, 2024). Selain itu, penerapan teknologi dan kecerdasan buatan (AI) dalam manajemen, yang dikenal sebagai manajemen algoritmik, juga berdampak pada kesejahteraan karyawan, termasuk tingkat stres dan independensi kerja (Dhamija *et al.*, 2019). Jika pendekatan manajemen algoritmik ini tidak didukung oleh dukungan yang memadai, hal ini dapat memperburuk kualitas kehidupan kerja dan kepuasan karyawan, sekaligus berpotensi mempercepat tingkat pergantian karyawan. Dukungan organisasional memainkan peran penting karena dapat menumbuhkan rasa percaya diri karyawan bahwa upaya mereka dihargai dan kesejahteraan mereka menjadi prioritas (Eisenberger *et al.*, 2019). Tanpa dukungan tersebut, kepuasan kerja akan terus menurun.

Permasalahan ini semakin nyata ketika dilihat dari kondisi empiris Pada Bank Syariah Indonesia, yang disajikan dalam laporan tahunan bank syariah indonesia (BSI) 2021-2023, yang menunjukkan perubahan signifikan dalam tingkat pergantian karyawan. Hal ini dapat dilihat pada grafik tingkat *turnover* BSI tahun 2023 berikut:



Sumber: Laporan Tahunan BSI Tahun 2023

Gambar 1.1 Grafik Tingkat *Turnover* BSI

Berdasarkan laporan tahunan BSI 2023, tingkat pergantian karyawan di BSI pada tahun 2021 sebesar 2,60%, mengalami peningkatan pada tahun 2022 sebesar 4,57%, dan menurun menjadi 3,77% pada tahun 2023, tetapi angka tersebut masih tergolong tinggi dibandingkan dengan tahun 2021. Setiap kenaikan *turnover* mengindikasikan adanya potensi permasalahan terkait kepuasan kerja atau kualitas kehidupan kerja karyawan (Aruldoss *et al.*, 2021). Kondisi ini dapat menimbulkan dampak negatif bagi organisasional, seperti setiap kepergian karyawan meskipun jumlahnya terbatas mengakibatkan biaya tidak langsung seperti biaya rekrutmen, pengembangan keterampilan, dan penurunan produktivitas selama masa penyesuaian, serta hilangnya pengetahuan organisasional dan kompetensi khusus yang dimiliki oleh karyawan yang keluar, sehingga mengganggu kelancaran proses operasional (Zeng *et al.*, 2024). Hal ini menggarisbawahi peran penting kualitas kehidupan kerja dalam membentuk kepuasan kerja karyawan, yang mencakup elemen-elemen seperti intensitas beban kerja, mekanisme penghargaan, dan dukungan organisasional (Tarigan *et al.*, 2020). Fakta ini menegaskan bahwa kualitas kehidupan kerja dan kepuasan kerja tidak dapat dipandang sebelah mata, karena keduanya berkaitan erat dengan keberlanjutan organisasional. Untuk itu, dukungan organisasional perlu diposisikan sebagai variabel penting yang mampu memperkuat pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja.

Dalam manajemen sumber daya manusia, kualitas kehidupan kerja merupakan elemen kunci yang berdampak signifikan terhadap kesejahteraan karyawan dan kesuksesan organisasional secara keseluruhan (Abebe & Assemie, 2023). Kualitas kehidupan kerja mencakup berbagai aspek, termasuk kompensasi yang adil, keselarasan antara tanggung jawab pekerjaan dan kehidupan pribadi, dukungan dari pimpinan, lingkungan kerja yang suportif, dan prospek kemajuan karier (Tarigan *et al.*, 2020). Penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa tingkat kualitas kehidupan kerja yang optimal dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan, mengurangi tingkat pergantian karyawan, dan mendorong peningkatan produktivitas (Bhende *et al.*, 2020). Dalam lingkungan perbankan islam, di mana karyawan dituntut untuk menjaga standar etika islami sambil mencapai tujuan komersial, kualitas kehidupan kerja semakin penting untuk mengatasi risiko kelelahan kerja dan ketidakselarasan peran.

Salah satu dampak utama kualitas kehidupan kerja adalah kepuasan kerja, (Dhamija *et al.*, 2019) mencerminkan penilaian positif karyawan terhadap tugas mereka, dipengaruhi oleh faktor intrinsik (seperti otonomi dan apresiasi) dan ekstrinsik (seperti gaji dan tunjangan kerja). Karyawan bank syariah di Bandar Lampung seringkali menghadapi beban yang unik, seperti menjelaskan produk-produk syariah kepada nasabah yang beragam dan menjaga kepatuhan terhadap peraturan, yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Kepuasan kerja yang rendah dapat berisiko menurunkan standar layanan, meningkatkan ketidakhadiran, dan membahayakan upaya untuk mempertahankan talenta terbaik (Lan *et al.*, 2019).

Dukungan organisasional berperan penting sebagai faktor utama. Dukungan organisasional mencerminkan persepsi karyawan bahwa perusahaan menghargai upaya mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka (Eisenberger *et al.*, 2019; Adams & Mastracci, 2019). Dalam lingkungan kerja yang menuntut seperti industri perbankan, jenis dukungan ini berfungsi sebagai penyangga terhadap stres dan memperkuat pengaruh antara kualitas kehidupan kerja dan kepuasan kerja (Eisenberger *et al.*, 2019). Adams & Mastracci (2019) menunjukkan bahwa dukungan organisasional dapat memediasi pengaruh faktor eksternal terhadap kesejahteraan karyawan, meskipun cakupannya terbatas pada anggota polisi dan sistem pengawasan teknologi. Dalam perbankan syariah, dukungan organisasional seperti program pelatihan yang sesuai syariah, jadwal kerja yang fleksibel, dan pengakuan atas prestasi dapat bertindak sebagai jembatan untuk memperkuat dampak kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja (Siagian *et al.*, 2024).

Beberapa penelitian terdahulu, Dhamija *et al.* (2019) telah mengkaji kualitas kehidupan kerja dan kepuasan kerja secara terpisah, serta pengaruh, namun masih terdapat beberapa kesenjangan penelitian yang signifikan. Abebe & Assemie (2023) menemukan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja, sedangkan Aruldoss *et al.* (2021) menemukan bahwa kualitas kehidupan kerja tidak selalu berpengaruh terhadap kepuasan kerja akibatnya bergantung pada konteks organisasional dan variabel lain seperti gaya kepemimpinan dan dukungan organisasional. Penelitian ini menekankan pentingnya faktor kontekstual, dan belum secara eksplisit menguji dukungan

organisasional sebagai variabel mediasi antara kualitas kehidupan kerja dan kepuasan kerja. Meskipun Adams & Mastracci (2019) menguji dukungan organisasional sebagai mediator, variabel independen yang digunakan adalah penggunaan teknologi pengawasan (*body-worn cameras*), bukan kualitas kehidupan kerja secara umum, dan variabel dependennya adalah *burnout*, bukan kepuasan kerja. Penelitian Bhende *et al.* (2020) dan Dhamija *et al.* (2019) yang relevan dengan perbankan india tidak memasukkan dukungan organisasional sebagai mediator, sehingga model mereka terbatas pada pengaruh langsung.

Kesenjangan ini menunjukkan urgensi penelitian yang menggabungkan kualitas kehidupan kerja, dukungan organisasional, dan kepuasan kerja dalam model mediasi, khususnya di Bank Syariah Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting dilakukan, tidak hanya untuk memperkaya literatur akademik mengenai kualitas kehidupan kerja, kepuasan kerja, dan dukungan organisasional, tetapi juga untuk memberikan rekomendasi strategis bagi manajemen bank syariah indonesia agar mampu meningkatkan kualitas kehidupan kerja, meningkatkan kepuasan kerja karyawan, meningkatkan kesejahteraan karyawan, retensi talenta, dan kualitas layanan nasabah.

Berdasarkan data dan masalah yang telah diuraikan di atas, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kepuasan Kerja dengan Dukungan Organisasional sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Karyawan Bank Syariah Indonesia di Bandar Lampung).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, dapat diketahui bahwa kualitas kehidupan kerja yang tidak optimal berpotensi mengurangi kepuasan kerja karyawan dan meningkatkan stres serta niat untuk meninggalkan organisasional (Tarigan *et al.*, 2020; Aruldoss *et al.*, 2021). Hal ini diperkuat oleh data empiris dari Bank Syariah Indonesia, yang menunjukkan fluktuasi tingkat pergantian karyawan, yang mengindikasikan masalah terkait kepuasan kerja (Laporan Tahunan BSI, 2023). Namun, penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengaruh

kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja dapat diperkuat melalui dukungan organisasional yang dirasakan, karena karyawan yang merasa dihargai dan diperhatikan cenderung menunjukkan sikap kerja yang lebih positif (Eisenberger *et al.*, 2019; Siagian *et al.*, 2024). Namun, penelitian yang secara khusus meneliti peran dukungan organisasional sebagai variabel mediasi dalam konteks perbankan syariah masih terbatas. Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan, berikut permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini:

1. Apakah kualitas kehidupan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan Bank Syariah Indonesia di Bandar Lampung?
2. Apakah dukungan organisasional memediasi pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan Bank Syariah Indonesia di Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui peran dukungan organisasional dalam memediasi pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat akademis

Penelitian ini dapat meningkatkan wawasan pengetahuan dan sumber referensi di dunia pendidikan dalam manajemen sumber daya manusia.

2. Manfaat praktis

Landasan penelitian ini dapat memberikan pengetahuan untuk organisasional tentang pentingnya kualitas kehidupan kerja dan dukungan organisasional dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

3. Manfaat manajerial

Penelitian ini dapat menjadi dasar untuk kebijakan kerja, peningkatan dukungan atasan, dan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman agar karyawan lebih produktif.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Kualitas Kehidupan Kerja (*Quality of Work Life*)

Kualitas kehidupan kerja merupakan konsep berbagai aspek yang mencerminkan sejauh mana lingkungan kerja mendukung dan memenuhi kebutuhan serta kesejahteraan karyawan. Kualitas kehidupan kerja tidak hanya berfokus pada aspek fisik pekerjaan, tetapi juga pada aspek psikologis dan sosial yang memengaruhi pengalaman karyawan di tempat kerja.

2.1.1 Pengertian kualitas kehidupan kerja

Kualitas kehidupan kerja (*quality of work life*) merupakan berbagai aspek tentang sejauh mana lingkungan kerja mendukung kesejahteraan fisik, psikologis, dan sosial karyawan. Tarigan *et al.* (2020) kualitas kehidupan kerja didefinisikan sebagai kondisi di mana karyawan mampu memenuhi kebutuhan pribadi mereka melalui kinerja mereka di tempat kerja sambil mencapai tujuan organisasional. Kualitas kehidupan kerja mengacu pada kesejahteraan karyawan sebagai kualitas kehidupan kerja mereka. Selain itu, kualitas kehidupan kerja didefinisikan sebagai kualitas pengaruh antara karyawan dan lingkungan kerja secara keseluruhan (Aruldoss *et al.*, 2021). Pada dasarnya ditujukan untuk menjaga kepuasan karyawan, kepercayaan terhadap organisasional, kerja sama antar karyawan, pengakuan terhadap karyawan di tempat kerja, dan lingkungan kerja yang aman. Dengan demikian, kualitas kehidupan kerja dapat dipahami sebagai bentuk perhatian organisasional terhadap kesejahteraan karyawan secara menyeluruh.

Karyawan sangat penting bagi organisasional, karena itu organisasional dapat membantu pengelolaan kualitas kehidupan kerja mereka. Tarigan *et al.* (2020) mengatakan terdapat tiga jenis kebutuhan karyawan yang harus dipenuhi untuk mencapai kualitas kehidupan kerja seperti kebutuhan bertahan hidup yang meliputi kebutuhan akan rasa aman, makanan, dan tempat tinggal. Kemudian, kebutuhan akan rasa memiliki yang mengacu pada adanya kasih sayang dan perhatian dari teman-teman di tempat kerja. Selain itu, terdapat kebutuhan pengetahuan yang menjadi dasar untuk terus menantang diri dan memperluas wawasan dengan partisipasi dalam proyek yang menantang.

Dalam pemenuhan kebutuhan ini, karyawan diharapkan dapat mencapai kepuasan kerja melalui pemenuhan kebutuhan dasar mereka di tempat kerja. Abraham Maslow, menjelaskan bahwa individu memiliki serangkaian kebutuhan yang harus dipenuhi untuk mencapai kepuasan. Maslow membagi kebutuhan ini ke dalam lima tingkatan, mulai dari kebutuhan fisiologis dan keamanan, yang mencakup gaji yang memadai dan kondisi kerja yang aman, hingga kebutuhan sosial, penghargaan, dan aktualisasi diri (Robbins & Judge, 2013). Ketika organisasional mampu memenuhi kebutuhan-kebutuhan ini, karyawan cenderung merasakan kepuasan yang lebih tinggi dan mengembangkan perasaan positif terhadap organisasional. Selain itu, dukungan organisasional berperan sebagai mediator dalam kualitas kehidupan kerja dan kepuasan kerja, di mana karyawan yang merasa didukung oleh organisasional lebih mungkin untuk merasa puas dengan pekerjaan mereka. Oleh karena itu, pemenuhan kebutuhan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan kerja, tetapi juga dapat mengurangi tingkat *turnover* dan meningkatkan kinerja karyawan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pemenuhan kebutuhan memberikan pemahaman yang kuat untuk menjelaskan kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja dengan dukungan organisasional sebagai mediasi. Kualitas kehidupan kerja dipandang sebagai bentuk pemberian organisasional kepada karyawan, yang kemudian dibalas dengan sikap positif berupa kepuasan kerja. Kehadiran dukungan organisasional memperkuat pengaruh tersebut, sehingga semakin tinggi kualitas kehidupan kerja yang dirasakan karyawan, semakin besar pula kepuasan kerja yang muncul melalui persepsi dukungan organisasional.

2.1.2 Dimensi kualitas kehidupan kerja

Kualitas kehidupan kerja dikaji melalui tiga dimensi utama yang mencerminkan kebutuhan dan kepuasan karyawan di lingkungan kerja (Tarigan *et al.*, 2020). Instrumen penelitian yang diadaptasi oleh Tarigan *et al.* (2020) mengacu pada model kualitas kehidupan kerja berbasis kebutuhan dari Nguyen and Nguyen (2012, 2014). Kemudian, instrumen penelitian ini juga telah digunakan dan di evaluasi dalam model berbasis kebutuhan oleh peneliti sebelumnya (Nguyen and Nguyen, 2012; Nguyen *et al.*, 2014; Lee *et al.*, 2015; Rastogi *et al.*, 2018). Terdapat tiga dimensi kualitas kehidupan kerja yang diteliti meliputi:

1. Kebutuhan bertahan hidup

Kriteria ini menilai kecukupan kompensasi karyawan. Kompensasi ini mencakup gaji bulanan dan tunjangan kesehatan. Kepuasan terhadap dukungan perusahaan untuk keluarga karyawan juga dipertimbangkan.

2. Kebutuhan rasa memiliki

Kriteria ini menilai aspirasi untuk membangun interaksi dengan individu lain, termasuk dalam sebuah kelompok. Penilaian ini berfokus pada keseimbangan antara aktivitas profesional dan kehidupan sosial karyawan, serta pengakuan atas kontribusi mereka terhadap pekerjaan.

3. Kebutuhan pengetahuan

Mengevaluasi kemampuan karyawan untuk memanfaatkan potensi mereka di tempat kerja, khususnya kepuasan mereka terhadap pentingnya tugas, peluang, dan tanggung jawab sehari-hari. Kriteria ini juga menguji apakah organisasional mendorong dan menyediakan peluang pengembangan profesional melalui program pelatihan dan lokakarya.

Ketiga dimensi kualitas kehidupan kerja tersebut secara bersama-sama membentuk kerangka kerja yang komprehensif untuk memahami bagaimana karyawan menilai dan merasakan kualitas kehidupan mereka di tempat kerja. Kualitas kehidupan kerja (QWL) dianggap penting bagi organisasional untuk merekrut dan mempertahankan tenaga kerja (Sirgy *et al.*, 2001).

2.1.3 Dampak kualitas kehidupan kerja

Kualitas kehidupan kerja memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan kerja, keseimbangan kehidupan kerja, serta komitmen dan kesehatan psikologis karyawan. Salah satu dampak paling langsung dari kualitas kehidupan kerja yang baik adalah peningkatan kepuasan kerja. Ketika karyawan merasa bahwa kebutuhan mereka terpenuhi baik dari segi fisik, emosional, maupun sosial mereka cenderung merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka. Kepuasan kerja yang tinggi berkontribusi pada motivasi yang lebih besar, yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas. Kualitas kehidupan kerja yang baik berdampak luas dan mendalam, tidak hanya pada individu karyawan tetapi juga pada organisasional secara keseluruhan (Tarigan *et al.*, 2020). Terdapat beberapa dampak kualitas kehidupan kerja sebagai berikut:

1. Kebutuhan bertahan hidup (*survival needs*)

Pemenuhan *survival needs* berdampak pada meningkatnya rasa aman dan kesejahteraan dasar karyawan, khususnya melalui kecukupan gaji, tunjangan kesehatan, serta perhatian organisasi terhadap kebutuhan keluarga karyawan (Nguyen & Nguyen, 2012). Ketika kebutuhan dasar ini terpenuhi, tingkat stres kerja dapat ditekan dan karyawan menjadi lebih fokus dalam menyelesaikan tugasnya, sehingga kualitas kehidupan kerja meningkat.

2. Kebutuhan rasa memiliki

Pemenuhan kebutuhan rasa memiliki (*belonging need*) berkontribusi terhadap pembentukan hubungan sosial yang konstruktif di lingkungan kerja, harmonisasi antara aspek profesional dan sosial dalam kehidupan karyawan, serta peningkatan persepsi yang diberikan dari organisasi. Karyawan yang merasakan penerimaan dan membangun hubungan sosial yang solid cenderung mengekspresikan loyalitas yang lebih tinggi serta sikap kerja yang lebih produktif, yang pada gilirannya memperbaiki kualitas kehidupan kerja secara keseluruhan (Rastogi *et al.*, 2018).

3. Kebutuhan pengetahuan

Knowledge needs berdampak pada meningkatnya motivasi, komitmen, dan aktualisasi diri karyawan melalui pemberian kesempatan untuk menggunakan kemampuan, tanggung jawab kerja yang menantang, serta dukungan

organisasional terhadap pengembangan profesional. Karyawan yang merasa pekerjaannya bermakna dan didukung dalam pengembangan diri cenderung memiliki kualitas kehidupan kerja yang lebih tinggi dan menunjukkan kinerja yang lebih optimal (Lee *et al.*, 2015).

Oleh karena itu, kualitas kehidupan kerja memiliki dampak yang luas dan mendalam, baik bagi individu maupun organisasional. Dengan meningkatkan kualitas kehidupan kerja, organisasional tidak hanya menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik, tetapi juga meningkatkan produktivitas, kesehatan, dan kesejahteraan karyawan. Investasi dalam kualitas kehidupan kerja adalah keberhasilan jangka panjang organisasional, yang pada akhirnya akan menghasilkan hasil yang positif bagi semua pihak yang terlibat.

2.2 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah respons emosional atau afektif karyawan terhadap pekerjaan mereka. Ini mencerminkan sejauh mana individu menyukai atau tidak menyukai pekerjaan mereka, yang merupakan hasil dari evaluasi berbagai aspek pekerjaan.

2.2.1 Pengertian kepuasan kerja

Kepuasan kerja dipandang sebagai topik yang telah banyak diteliti dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan perilaku organisasional. Menurut Lan *et al.* (2019) kepuasan kerja didefinisikan bagaimana seseorang mempersepsikan suatu pekerjaan, dan sejauh mana seseorang menyukai suatu pekerjaan. Menurut Tarigan *et al.* (2020) kepuasan kerja mencerminkan sejauh mana karyawan merasa puas dengan pekerjaan mereka, yang dapat mempengaruhi motivasi, produktivitas, dan tingkat retensi karyawan. Kepuasan kerja adalah perasaan positif terhadap pekerjaan yang muncul dari evaluasi terhadap karakteristik pekerjaan tersebut (Robbins & Judge, 2013). Selain itu, menurut Dhamija *et al.* (2019) kepuasan kerja adalah kesesuaian atau ketidaksesuaian dari sudut pandang karyawan untuk menyampaikan pendapat mereka yang berpengaruh dengan pekerjaan, ketika ada kesesuaian antara karakteristik pekerjaan dan keinginan karyawan.

Dengan demikian, kepuasan kerja merupakan kondisi psikologis yang mencerminkan sikap positif maupun negatif karyawan terhadap pekerjaannya, yang muncul sebagai hasil dari kesesuaian antara harapan, kebutuhan, dan kenyataan yang dialami di tempat kerja.

2.2.2 Dimensi kepuasan kerja

Kepuasan kerja terdiri dari dua dimensi utama yang meliputi kepuasan kerja batin (*inner satisfaction*) dan kepuasan kerja eksternal (*outer satisfaction*) (Lan *et al.*, 2019). Kedua dimensi ini mencerminkan aspek internal dan eksternal yang memengaruhi perasaan karyawan terhadap pekerjaannya secara menyeluruh.

1. Kepuasan kerja batin (*inner satisfaction*) merupakan perasaan individu terhadap pekerjaannya yang bersifat internal. Dimensi ini berkaitan dengan aspek-aspek yang bersifat psikologis dan emosional yang berasal dari dalam diri karyawan sendiri. Aspek-aspek yang termasuk dalam kepuasan kerja batin seperti:
 - a. Rasa pencapaian (*achievement*)
 - b. Kestabilan kerja (*job stability*)
 - c. Kebebasan dalam pengambilan keputusan (*autonomy*)
 - d. Kesempatan membimbing rekan kerja (*mentoring*)
2. Kepuasan kerja eksternal (*outer satisfaction*) merupakan aspek-aspek di luar diri karyawan. Dimensi ini meliputi faktor-faktor lingkungan dan kondisi kerja yang dapat diamati dan dirasakan secara eksternal, seperti:
 - a. Kepuasan terhadap kebijakan perusahaan
 - b. Hubungan antar rekan kerja
 - c. Gaya kepemimpinan atasan
 - d. Lingkungan kerja
 - e. Gaji, fasilitas, dan tunjangan

2.2.3 Dampak kepuasan kerja

Kepuasan kerja memiliki dampak yang signifikan dan berkelanjutan, efek jangka panjang, terutama dalam mendorong keseimbangan kehidupan kerja dan meningkatkan produktivitas karyawan. Lan *et al.* (2019) menemukan bahwa

faktor-faktor motivator, seperti pengakuan dan pencapaian, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini menunjukkan bahwa ketika karyawan merasa diakui atas kontribusi mereka dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan, mereka cenderung mengalami tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi. Dampak positif ini tidak hanya meningkatkan motivasi individu, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan kinerja keseluruhan organisasional. Dengan kata lain, kepuasan kerja yang tinggi dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan harmonis. Berikut adalah beberapa dampak utama kepuasan kerja:

1. Peningkatan motivasi dan produktivitas

Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung memiliki motivasi yang lebih tinggi untuk menyelesaikan tugas dengan baik. Kepuasan kerja meningkatkan semangat dan fokus kerja, sehingga produktivitas karyawan meningkat secara signifikan. Menurut Orgambidez *et al.* (2020) terdapat kesepakatan bahwa karyawan yang merasa bahagia cenderung memiliki produktivitas yang lebih tinggi. Dengan meningkatnya produktivitas, karyawan tidak hanya memberikan kontribusi finansial yang lebih besar, tetapi juga merasakan kepuasan batin dari pekerjaan yang mereka lakukan.

2. Pengurangan tingkat absensi dan *turnover*

Kepuasan kerja yang baik membuat karyawan merasa nyaman dan loyal terhadap organisasional, sehingga mengurangi keinginan untuk meninggalkan pekerjaan atau sering absen (Jayaraman *et al.*, 2023). Hal ini membantu organisasional mempertahankan tenaga kerja yang stabil dan mengurangi biaya yang terkait dengan pergantian karyawan.

3. Peningkatan komitmen organisasional

Lan *et al.* (2019) menyatakan bahwa kepuasan kerja berperan penting dalam membangun komitmen karyawan terhadap organisasional. Karyawan yang puas akan lebih berkomitmen untuk berkontribusi secara maksimal dan mendukung tujuan organisasional.

4. Meningkatkan kesejahteraan psikologis karyawan

Kepuasan kerja juga berdampak positif pada kesejahteraan psikologis karyawan, seperti mengurangi stres dan meningkatkan rasa bahagia karyawan dalam

bekerja (Lan *et al.*, 2019). Kesejahteraan ini berkontribusi pada kesehatan mental dan fisik yang lebih baik.

5. Mendorong perilaku kerja positif dan hubungan *interpersonal* yang baik
Karyawan yang puas cenderung menunjukkan perilaku kerja yang positif, seperti kerja sama tim, inisiatif, dan sikap proaktif. Selain itu, kepuasan kerja juga memperkuat pengaruh interpersonal yang harmonis di lingkungan kerja.

Dengan demikian, dapat diketahui bahwa kepuasan kerja memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja individu dan organisasional. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja, organisasional dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik, yang pada akhirnya akan meningkatkan produktivitas, komitmen, dan kesejahteraan karyawan.

2.3 Dukungan Organisasional

Dukungan organisasional merupakan faktor penting dalam membangun hubungan kerja yang harmonis antara karyawan dan perusahaan. Dukungan ini menunjukkan tingkat apresiasi organisasional terhadap kontribusi dan kepedulian karyawan terhadap kesejahteraan mereka, yang pada gilirannya dapat memengaruhi sikap, motivasi, dan kepuasan kerja karyawan.

2.3.1 Pengertian dukungan organisasional

Memberikan dukungan organisasional kepada karyawan menunjukkan persepsi bahwa organisasional peduli terhadap karyawan. Dukungan organisasional mengacu pada persepsi karyawan bahwa organisasional menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka (Eisenberger *et al.*, 2019). Sementara itu, dukungan organisasional didefinisikan sebagai segala bentuk bantuan, perhatian, dan penghargaan yang diberikan oleh organisasional kepada karyawan untuk membantu mereka dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya (Siagian *et al.*, 2024). Jadi, dukungan organisasional merupakan persepsi karyawan terhadap perhatian organisasional terhadap kontribusi dan kesejahteraan mereka, yang diwujudkan melalui penghargaan dalam melaksanakan tugas.

2.3.2 Dimensi dukungan organisasional

Dukungan organisasional memiliki sejarah penelitian yang panjang dengan penelitian sebelumnya yang membuktikan validasi konstruk yang baik, struktur unidimensi, dan konsisten skala pengukuran. Dukungan organisasional dipandang sebagai satu dimensi tunggal, yang mengukur persepsi karyawan terhadap perhatian dan penghargaan terhadap kontribusi mereka (Eisenberger *et al.*, 2019).

Dalam penelitian mengenai pengaruh antara karyawan dan organisasional, konsep dukungan organisasional memiliki posisi yang sangat penting. Eisenberger *et al.* (2019) menunjukkan bahwa dukungan organisasional memiliki sejarah yang panjang yang telah menegaskan validitas dan keakuratannya. Salah satu ciri utama dari dukungan organisasional yang ditekankan dalam penelitian ini adalah sifatnya yang bersifat unidimensi. Hal ini menunjukkan bahwa, meskipun organisasional dapat mengekspresikan dukungannya melalui berbagai cara seperti menyediakan fasilitas yang baik, mengakui kinerja, atau memperhatikan kesejahteraan karyawan semua bentuk dukungan ini pada akhirnya menyatu dalam cara pandang karyawan sebagai satu persepsi tunggal.

Konsistensi dalam pengukuran yang telah terbukti dalam kajian sebelumnya semakin mendukung pandangan bahwa dukungan organisasional adalah konstruk tunggal yang dapat diukur secara kohesif. Eisenberger *et al.* (2019) merujuk pada karya pionir yang dilakukan oleh Eisenberger, Huntington, Hutchison, dan Sowa pada tahun 1986, di mana mereka mengembangkan instrumen pengukuran yang komprehensif untuk menangkap persepsi karyawan tentang dukungan organisasional, yaitu *survey of perceived organizational support* (SPOS). Instrumen ini dirancang untuk mengukur kedua aspek definisi dukungan organisasional, yaitu menghargai kontribusi dan peduli terhadap kesejahteraan, serta ditemukan bahwa respons terhadap setiap item sangat prediktif satu sama lain, mendukung pandangan holistik dan unidimensi dari dukungan organisasional (Eisenberger *et al.*, 2019). Dengan mengadopsi kuesioner dari Eisenberger *et al.* (2019) peneliti memanfaatkan fondasi penelitian yang telah mapan, memastikan bahwa pengukuran mereka konsisten dengan standar dan dapat diandalkan untuk mengukur konstruk unidimensi ini.

2.3.3 Dampak dukungan organisasional

Dukungan organisasional memiliki berbagai konsekuensi positif yang luas, baik bagi karyawan maupun organisasional. Dampak-dampak ini muncul melalui kedua aspek definisi dukungan organisasional, yaitu menghargai kontribusi dan peduli terhadap kesejahteraan. Menurut (Eisenberger *et al.*, 2019) terdapat dampak dukungan organisasional seperti berikut:

1. Ketika karyawan memersepsikan bahwa organisasi memberikan penghargaan atas kontribusi mereka, mereka cenderung memandang wujud tersebut sebagai pihak yang memiliki niat baik dan tujuan yang eksplisit. Persepsi semacam ini memicu norma resiprositas, yang pada akhirnya menimbulkan rasa kewajiban moral (*feel obligat*) bagi karyawan untuk membalas dukungan tersebut melalui peningkatan kinerja dalam peran utama serta perilaku ekstra peran (*extrarole behavior/OCB*). Selain itu, diberikan penghargaan atas kontribusi tersebut memenuhi kebutuhan sosioemosional, seperti pengakuan dan pemeliharaan harga diri, yang mendorong proses identifikasi karyawan dengan organisasi dan pada akhirnya meningkatkan komitmen organisasional yang efektif. Kondisi ini adalah penurunan perilaku yang merugikan organisasi, termasuk ketidakhadiran dan perilaku kerja yang kontraproduktif (Kurtessis *et al.*, 2017).
2. Persepsi bahwa organisasi peduli terhadap kesejahteraan karyawan berkontribusi langsung pada pemenuhan kebutuhan sosioemosional, seperti dukungan emosional, afiliasi, dan rasa aman. Pemenuhan kebutuhan tersebut meningkatkan kepuasan kerja, kesejahteraan karyawan, serta keseimbangan kerja kehidupan (*work life balance*) (Kurtessis *et al.*, 2017). POS juga berperan sebagai *buffer* psikologis yang secara langsung menurunkan stres atau memoderasi hubungan antara stres kerja dan tekanan. Dalam kondisi kerja yang menuntut, karyawan dengan POS tinggi menunjukkan tingkat afek negatif dan kelelahan emosional yang lebih rendah dibandingkan karyawan dengan POS rendah. Melalui mekanisme kesejahteraan dan emosi positif seperti rasa syukur, POS pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kinerja dan sikap kerja positif karyawan (Ford *et al.*, 2018).

Meskipun secara konsep terdiri dari dua dimensi yaitu dihargai terhadap kontribusi dan perhatian terhadap kesejahteraan karyawan membentuk persepsi *perceived organizational support* (POS) secara holistik (unidimensi). Hal ini didukung oleh korelasi tinggi antar item dalam *survey of perceived organizational support* (SPOS), yang menunjukkan bahwa kedua dimensi tersebut secara bersamaan memberikan dampak positif terhadap sikap, perilaku, dan kesejahteraan karyawan (Eisenberger *et al.*, 2019).

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian dilakukan dalam usaha menambah ilmu pengetahuan, dalam melaksanakan penelitian perlu adanya penelitian terdahulu sebagai acuan, karena penelitian harus dilakukan secara sistematis, berencana dan mengikuti konsep ilmiah. Tujuan utama dari penelitian adalah mengumpulkan berbagai informasi yang dibutuhkan untuk kegiatan penelitian. Penelitian terdahulu yang dijadikan penulis sebagai acuan adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

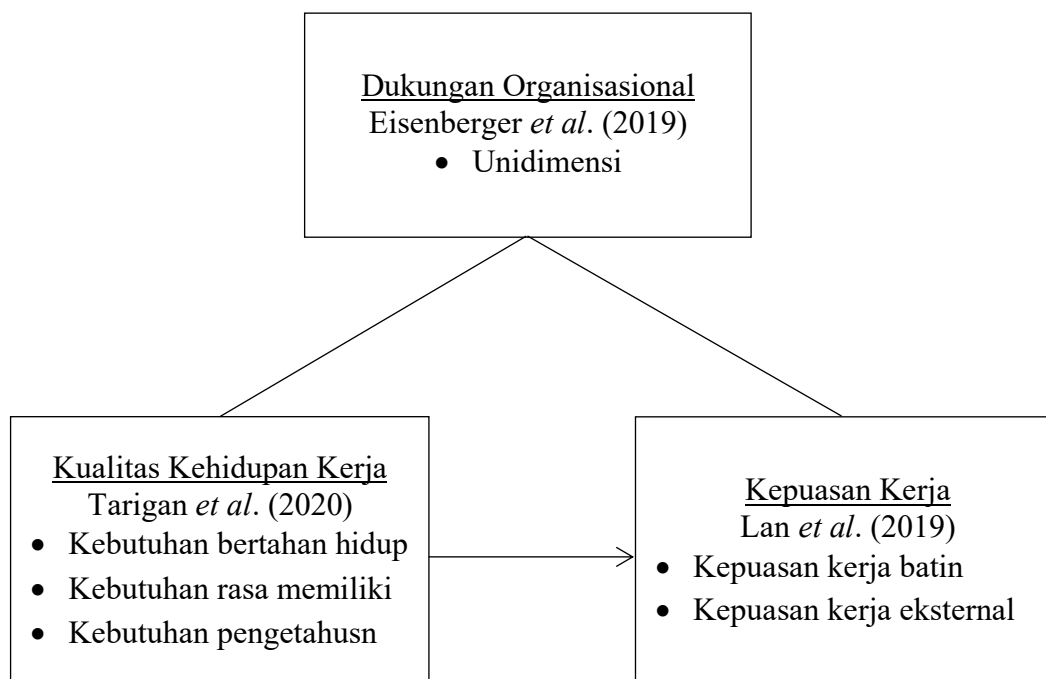
No	Judul	Peneliti	Hasil
1.	<i>The Impact of Quality of Work Life and Work-Life Balance on Job Satisfaction The Mediating Role of Perceived Organizational Support</i>	Siagian <i>et al.</i> (2024) <i>Journal La Sociae</i>	Penelitian ini menemukan kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja dan diperkuat oleh dukungan organisasional, bertindak sebagai mediasi parsial. Penelitian ini menggunakan persamaan pemodelan struktural SEM. Penelitian ini juga menekankan pentingnya keterlibatan dan perhatian manajemen terhadap karyawan.
2.	<i>Measuring of Job Satisfaction: The Use of Quality of Work Life Factors</i>	Dhamija <i>et al.</i> (2019) <i>Benchmarking: Jurnal Internasional</i>	Penelitian ini menemukan bahwa faktor kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan bank swasta, dengan varians lingkungan kerja tidak kondusif bertindak sebagai faktor negatif utama.

Lanjutan Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Peneliti	Hasil
3.	<i>The Influence of Quality of Work Life and Perceived Organizational Support on Turnover Intention in Private Higher Education Institutions</i>	Zeng et al. (2024) <i>Emerging Science Journal</i>	Penelitian ini membahas kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap dukungan organisasional yang dirasakan. Ketika dosen merasa bahwa institusi mendukung dan menghargai mereka, maka niat untuk pindah kerja menurun.
4.	<i>The relationship between quality of work life and work life balance, the mediating role of job stress, job satisfaction and job commitment: evidence from India</i>	Aruldoss et al. (2021) <i>Journal of Advances in Management Research</i>	Penelitian ini menemukan kualitas kehidupan kerja tidak selalu berdampak signifikan terhadap kepuasan kerja; efeknya bergantung pada konteks organisasional dan variabel lain seperti gaya kepemimpinan dan dukungan organisasional. Penelitian ini menekankan pentingnya faktor kontekstual.
5.	<i>Impact of Work Engagement on Teachers' Workplace Well-Being: A Serial Mediation Model of Perceived Organizational Support and Psychological Empowerment</i>	Yu et al. (2024) <i>Original Research Article</i>	Penelitian ini menyoroti bahwa <i>perceived organizational support</i> (POS) terbukti meningkatkan kesejahteraan dan kepuasan kerja. POS berfungsi sebagai mediasi psikologis antara kondisi kerja dan kepuasan. Namun, dilakukan di sektor Pendidikan.

2.5 Kerangka Berpikir dan Model Penelitian

Berdasarkan landasan teori dan tujuan penelitian terdahulu serta permasalahan yang telah dikemukakan maka hal tersebut sebagai dasar untuk merumuskan hipotesis berikut disajikan kerangka pemikiran. Adapun variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas kehidupan kerja (*quality of work life*) sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja dan dukungan organisasional sebagai variabel mediasi yang menengahi antara variabel independen dan dependen. Berikut adalah gambar kerangka berpikir penelitian:



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian

2.6 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis merupakan salah satu komponen penting dalam penelitian yang berfungsi sebagai pernyataan sementara mengenai pengaruh antara variabel-variabel yang akan diteliti. Sekaran & Bougie (2016) mendefinisikan hipotesis sebagai pernyataan sementara yang dapat diuji, yang memprediksi apa yang ditemukan dalam data empiris. Hipotesis diturunkan dari teori yang menjadi dasar model konseptual dan seringkali bersifat relasional. Dengan menguji hipotesis dan mengonfirmasi pengaruh yang diduga, maka diharapkan dapat ditemukan solusi ilmiah untuk menjawab permasalahan yang diangkat dalam penelitian.

2.6.1 Pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja

Kualitas kehidupan kerja yang tinggi diyakini dapat meningkatkan kepuasan kerja dengan memenuhi kebutuhan dasar dan psikologis karyawan (Tarigan *et al.*, 2020). Selaras dengan penelitian (Lan *et al.*, 2019; Siagian *et al.*, 2024) menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja memiliki efek positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja di berbagai sektor, termasuk kepolisian dan keperawatan, dengan

lingkungan kerja yang sehat dan partisipatif meningkatkan kepuasan dan mengurangi keinginan untuk meninggalkan organisasional. Meskipun pengaruh ini dapat bervariasi tergantung pada konteks, struktur organisasional, dan budaya kerja (Aruldoss *et al.*, 2021), sebagian besar penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas kehidupan kerja yang mendukung kebutuhan pribadi dan profesional karyawan berkontribusi positif terhadap kepuasan kerja (Astitariani & Sintaasih, 2019). Oleh karena itu, kualitas kehidupan kerja yang mencerminkan kesejahteraan dan keterlibatan karyawan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan kerja melalui lingkungan kerja yang positif dan responsif terhadap kebutuhan karyawan. Dari penjelasan diatas dapat dibangun hipotesis sebagai berikut:

H₁: Kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia di Bandar Lampung.

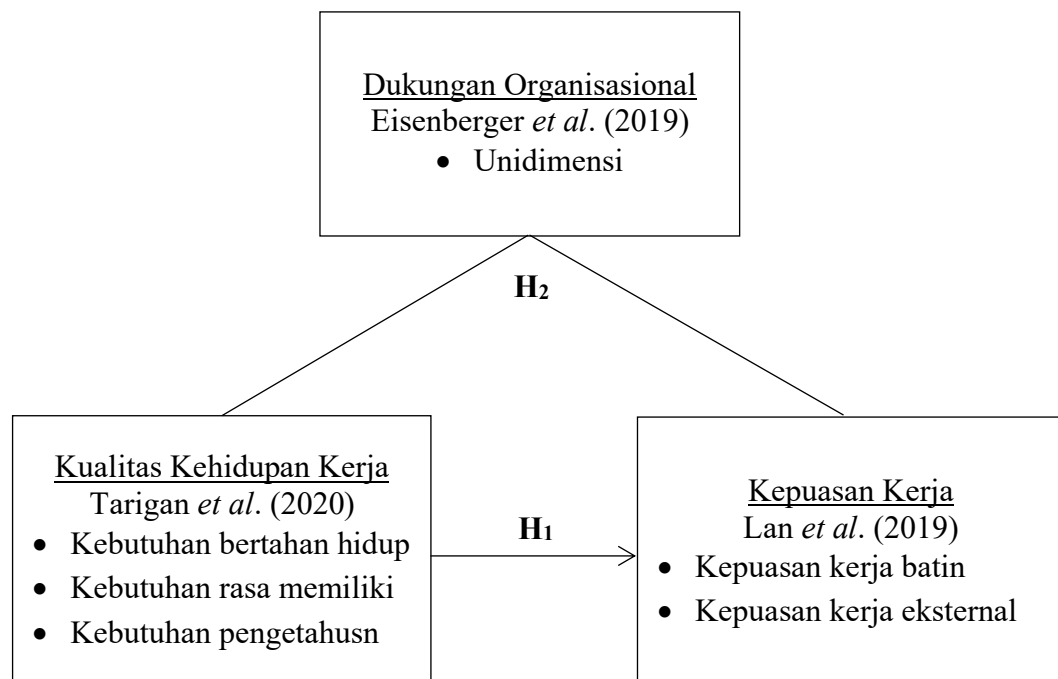
2.6.2 Peran dukungan organisasional sebagai variabel mediasi

Dukungan organisasional (Eisenberger *et al.*, 2019) memperkuat pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja, karena persepsi positif terhadap perhatian organisasional mendorong respons timbal balik berupa kepuasan, loyalitas, dan motivasi kerja. Selaras dengan Siagian *et al.* (2024) menemukan bahwa dukungan organisasional bertindak sebagai mediasi parsial dalam memperkuat pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja. Kemudian, temuan ini selaras dengan penelitian Yu *et al.* (2024) yang menyatakan bahwa dukungan organisasional berperan sebagai mekanisme psikologis dalam meningkatkan kesejahteraan dan kepuasan kerja karyawan. Selain itu, di perkuat oleh penelitian lain seperti Zeng *et al.* (2024) yang menunjukkan bahwa dukungan organisasional memediasi pengaruh antara kualitas kehidupan kerja dan *turnover intention*, dengan hasil bahwa persepsi terhadap dukungan dari organisasional dapat memperkuat efek positif kualitas kehidupan kerja terhadap loyalitas karyawan. Selain itu, Sholikhah *et al.* (2023) juga menegaskan bahwa dukungan organisasional secara signifikan meningkatkan motivasi, kreativitas, dan loyalitas karyawan dalam organisasional. Berdasarkan penjelasan dan temuan-temuan tersebut, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂: Dukungan organisasional memediasi pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia di Bandar Lampung.

2.7 Model Penelitian

Berdasarkan penjelasan teoritis, tinjauan pustaka, dan pengembangan hipotesis maka dapat digambarkan model penelitian dan arah hipotesis untuk penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 2.2 Model Penelitian

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kausal dengan pendekatan kuantitatif untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, baik secara langsung maupun melalui variabel mediasi. Menurut Sekaran & Bougie (2016), penelitian kuantitatif merupakan metode ilmiah yang menggunakan data berbentuk angka yang dapat diolah dan dianalisis secara statistik. Desain penelitian yang digunakan adalah *cross sectional* yaitu pengumpulan data dilakukan pada satu waktu tertentu. Pemilihan metode kuantitatif didasarkan pada kebutuhan untuk menguji hipotesis secara empiris menggunakan analisis statistik.

3.2 Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah karyawan bank syariah indonesia (BSI) yang bekerja di wilayah kota Bandar Lampung. Terdapat 6 kantor cabang BSI di Bandar Lampung yaitu BSI KC Diponegoro, BSI KCP Tanjung Karang, BSI KCP Teluk Betung, BSI KCP Kedaton, BSI KCP Rajabasa, hingga BSI KCP Antasari. Karyawan BSI dipilih sebagai objek penelitian karena BSI mengalami dinamika kerja yang memiliki ciri khusus dalam industri perbankan syariah, seperti target kerja yang tinggi, tuntutan pelayanan kepada nasabah, serta kebutuhan untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan regulasi. Kondisi tersebut membuat karyawan BSI menjadi objek yang relevan untuk diteliti dalam kaitannya dengan kualitas kehidupan kerja, dukungan organisasional, dan kepuasan kerja.

3.3 Populasi dan Sampel

Menurut Sekaran & Bougie (2016) populasi merupakan sekelompok orang, peristiwa, atau hal-hal menarik yang ingin diteliti oleh peneliti berdasarkan statistik sampel. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Bank Syariah Indonesia yang bekerja di Bandar Lampung.

Tabel 3.1 Cabang/Kantor BSI di Bandar Lampung

No	Nama Cabang/Kantor	Jumlah Karyawan	Kuota Slovin
1	KC Bandar Lampung Diponegoro	43	30
2	KCP Bandar Lampung Tanjung Karang	29	20
3	KCP Bandar Lampung Kedaton	26	18
4	KCP Bandar Lampung Teluk Betung	24	17
5	KCP Bandar Lampung Rajabasa	22	16
6	KCP Bandar Lampung Antasari	22	16
Total		166	117

Sumber: BSI Bandar Lampung Tahun 2025 (data diolah)

Berdasarkan populasi yang telah ditentukan, langkah selanjutnya adalah memilih dan menentukan sampel penelitian. Sampel didefinisikan bagian dari populasi yang terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi tersebut (Sekaran & Bougie, 2016). Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus Slovin, merupakan istilah populer yang merujuk pada rumus yang diperkenalkan oleh Yamane (1967) sebagai sumber yang dapat di verifikasi. Dengan tingkat kesalahan (e) sebesar 5%. Adapun rumus Slovin yang digunakan oleh peneliti sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan (5%)

Jumlah sampel yang akan diteliti oleh peneliti berdasarkan rumus Slovin yaitu:

$$n = \frac{166}{1 + 166 \cdot (0.05)^2} = 117$$

Hasil perhitungan diatas, maka diperoleh jumlah sampel minimal sebanyak 117 responden. Jumlah pengambilan sampel dilakukan dengan metode *stratified random sampling* untuk memastikan bahwa setiap subkelompok (strata), seperti unit kerja atau posisi terwakili secara proporsional dalam sampel sehingga distribusi sampel mencerminkan komposisi populasi, hal ini mempermudah analisis per strata dan efektif diterapkan pada populasi heterogen. Oleh karena itu, penerapan pengambilan sampel dengan *stratified random sampling* bertujuan untuk memperoleh sampel yang representatif, dengan tingkat ketelitian yang tinggi, dan memungkinkan analisis yang lebih spesifik untuk setiap strata.

3.4 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Sekaran & Bougie (2016) data primer adalah data yang dikumpulkan dan dicatat secara langsung oleh peneliti dari sumber pertama. Sekaran & Bougie (2016) mengidentifikasi empat metode utama untuk mengumpulkan data primer: wawancara, observasi, distribusi kuesioner, dan eksperimen. Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data primer dengan mendistribusikan kuesioner kepada responden, dengan menggunakan jawaban mereka sebagai sumber data untuk analisis penelitian.

3.5 Definisi dan Operasional Variabel

Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi dan diambil kesimpulan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel bebas

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi penyebab dan pemberi pengaruh terhadap variabel terikat. Variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini yaitu kualitas kehidupan kerja.

2. Variabel terikat

Variabel terikat merupakan variabel yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas yang menjadi pengaruh. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kepuasan kerja.

3. Variabel mediasi

Variabel yang berfungsi sebagai perantara antara variabel bebas dan variabel terikat. Variabel mediasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu dukungan organisasional.

Adapun operasional variabel penelitian ini merujuk pada cara pengukuran suatu variabel. Dalam sebuah penelitian, penting untuk mendefinisikan variabel yang digunakan secara eksplisit guna menghindari ketidakjelasan dalam pengukuran. Definisi operasional ini mengubah konsep teoretis menjadi ukuran yang dapat diamati secara empiris. Oleh karena itu, tabel operasional variabel di bawah ini disajikan untuk memberikan kejelasan mengenai definisi, dimensi, dan skala yang diterapkan dalam penelitian ini.

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi variabel	Dimensi	Skala
1.	Kualitas kehidupan kerja	Kualitas kehidupan kerja merupakan kondisi di mana karyawan mampu memenuhi kebutuhan pribadi mereka melalui kinerja mereka di tempat kerja sambil mencapai tujuan organisasional. (Tarigan <i>et al.</i> , 2020).	• <i>Survival needs</i> • <i>Belonging needs</i> • <i>Knowledge needs</i> (Tarigan <i>et al.</i> , 2020).	Skala Likert adalah metode pengukuran yang digunakan untuk mengetahui tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap suatu pernyataan. Sekaran & Bougie (2016).

Lanjutan Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi variabel	Dimensi	Skala
2.	Kepuasan kerja	Kepuasan kerja adalah bagaimana seseorang mempersepsikan suatu pekerjaan, dan sejauh mana seseorang menyukai suatu pekerjaan (Lan <i>et al.</i> , 2019).	• <i>Inner job satisfaction</i> • <i>Outer job satisfaction</i> (Lan <i>et al.</i> , 2019).	
3.	Dukungan organisasional	Dukungan organisasional mengacu pada persepsi karyawan bahwa organisasional menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka (Eisenberger <i>et al.</i> , 2019).	Dukungan organisasional hanya memiliki satu dimensi atau disebut sebagai unidimensi • <i>perceived organizational support</i> (POS) (Eisenberger <i>et al.</i>, 2019).	Skala <i>Likert</i> adalah metode pengukuran yang digunakan untuk mengetahui tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap suatu pernyataan. Sekaran & Bougie (2016).

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah survei bertujuan untuk mendapatkan informasi yang akurat dan relevan mengenai pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja, dengan dukungan organisasional sebagai variabel mediasi. Berikut adalah alat pengumpulan data yang akan diterapkan:

3.6.1 Data Angket/Kuesioner

Kuesioner adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dari responden, yang terdiri dari serangkaian pertanyaan yang dirancang untuk mendapatkan

informasi tertentu Sekaran & Bougie (2016). Kuesioner dapat digunakan dalam berbagai metode pengumpulan data, termasuk survei, dan dapat disampaikan secara langsung, atau secara elektronik. Peneliti akan menyebarkan kuesioner kepada karyawan BSI di Bandar Lampung. Kuesioner yang akan disebar oleh peneliti terdiri dari 3 variabel yaitu:

- Variabel kualitas kehidupan kerja yang diadopsi dari Tarigan *et al.* (2020) dengan 3 dimensi dan 9 item pertanyaan.
- Variabel kepuasan kerja diadopsi dari Lan *et al.* (2019) dengan 2 dimensi dan 12 item pertanyaan
- Variabel dukungan organisasional diadopsi dari (Eisenberger *et al.* (2019) sebanyak 10 item pertanyaan merupakan kuesioner unidimensi.

Instrumen penelitian ini menggunakan skala *likert* yaitu jenis skala yang digunakan untuk mengukur sikap atau pendapat responden terhadap suatu pernyataan dengan memberikan pilihan jawaban yang biasanya berkisar dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju Sekaran & Bougie (2016). Skala ini memungkinkan peneliti untuk mengukur intensitas sikap responden terhadap pernyataan yang diberikan dengan bobot penilaian sebagai berikut:

- Jawaban Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
- Jawaban Setuju (S) diberi skor 4
- Jawaban Netral (N) diberi skor 3
- Jawaban Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
- Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

3.6.2 Studi perpustakaan

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menelaah buku, literatur, catatan, dan laporan yang relevan dengan permasalahan yang sedang dipecahkan. Teknik ini digunakan untuk memperoleh dasar-dasar pendapat melalui studi berbagai literatur yang berkaitan dengan masalah penelitian.

3.7 Uji Instrumen Penelitian

3.7.1 Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk menentukan sah atau tidaknya suatu kuesioner. Menurut Sekaran & Bougie (2016) uji validitas mengidentifikasi beberapa teknik, alat, atau prosedur yang baik untuk menguji konsep tertentu. Kuesioner dianggap valid jika pertanyaan yang mereka ajukan mampu memberikan wawasan tentang apa yang akan ditanyakan kuesioner. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari uji validitas konvergen dan uji validitas diskriminan.

1. Uji validitas konvergen

Uji validitas konvergen digunakan untuk memverifikasi bahwa setiap item pertanyaan mengukur dimensi variabel yang sama. Uji ini mengevaluasi keterkaitan antara variabel laten dan konstraknya melalui pemuatan faktor, di mana nilai $\geq 0,50$ dianggap layak dan $\geq 0,70$ memberikan bukti yang kuat (Bagozzi & Yi, 1988). Hanya item dengan tingkat signifikansi tinggi yang dipertahankan sebagai instrumen pengukuran, sementara validitas konvergen dinyatakan terpenuhi jika nilai AVE $\geq 0,50$ disertai dengan pemuatan yang signifikan pada setiap item.

2. Uji validitas diskriminan

Pengujian validitas diskriminan bertujuan untuk memastikan bahwa setiap konstruk mengukur dimensi yang berbeda tanpa tumpang tindih. Pengujian ini dilakukan menggunakan kriteria *Fornell-Larcker* dan *rasio heterotrait-monotrait* (HTMT). Kriteria *Fornell-Larcker* dianggap terpenuhi jika nilai AVE suatu konstruk lebih tinggi daripada korelasi antar konstruk, yang menunjukkan bahwa konstruk tersebut lebih efektif dalam menjelaskan indikatornya sendiri. Sementara itu, HTMT dinyatakan valid jika nilainya $\leq 0,85-0,90$, yang menunjukkan bahwa perbedaan antar konstruk cukup terpisah. Kedua pendekatan ini memastikan bahwa hasil analisis tidak terpengaruh oleh tumpang tindih antar konstruk (Bagozzi & Yi, 1988).

3.7.2 Uji reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat ukur dapat menghasilkan hasil yang konsisten dan stabil dalam mengukur suatu konsep (Sekaran & Bougie, 2016). Suatu kuesioner akan dikatakan *reliabel* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan tersebut adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Hasil uji reliabilitas dianggap memenuhi syarat jika nilai *Loading Factor* dari item individu dan *Composite Reliability* menunjukkan signifikansi $\geq 0,70$ serta nilai AVE $\geq 0,50$ (Hair *et al.*, 2019). Sebuah variabel dinyatakan *reliabel* apabila nilai *Composite Reliability* pada uji reliabilitas $\geq 0,70$ (Sekaran & Bougie 2016). Serta nilai *Cronbach's Alpha* pada uji reliabilitas juga $\geq 0,70$.

3.8 Analisis Deskriptif Variabel

Analisis deskriptif variabel dilakukan untuk menyajikan gambaran keseluruhan respons responden terhadap setiap variabel penelitian, termasuk kualitas kehidupan kerja, dukungan organisasional, dan kepuasan kerja. Analisis ini bertujuan untuk mengungkap pola data untuk setiap dimensi dengan menghitung rata-rata (*mean*), standar deviasi, serta nilai minimum dan maksimum dari jawaban responden.

Menurut Hair *et al.* (2021), analisis deskriptif berperan penting dalam memahami pola distribusi data dan memberikan landasan sebelum melanjutkan ke analisis inferensial. Rata-rata menunjukkan tingkat kecenderungan respons responden untuk setiap butir pernyataan, sedangkan simpangan baku menunjukkan tingkat variasi atau dispersi dalam data. Penelitian ini menggunakan skala *likert* lima poin (1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju), dengan kategori skor rata-rata adalah 1,00–1,80 (sangat rendah), 1,81–2,60 (rendah), 2,61–3,40 (sedang), 3,41–4,20 (tinggi), dan 4,21–5,00 (sangat tinggi). Hasil analisis ini menggambarkan persepsi karyawan terhadap setiap variabel dan menjadi dasar untuk analisis lebih lanjut menggunakan SEM-PLS.

3.9 Analisis Data dan Uji Hipotesis

Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif dengan menggunakan metode analisis *structural equation modeling* (SEM) dengan pendekatan *partial least squares* (PLS). Pendekatan SEM-PLS dipilih karena mampu menganalisis model struktural yang kompleks serta tidak menuntut asumsi distribusi data normal (Putra *et al.*, 2024).

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi 4.0. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini melalui analisis koefisien jalur berdasarkan statistik $-t$ dan nilai $-p$. Pengujian hipotesis menggunakan metode bootstrap yang mengacu pada signifikansi koefisien jalur (Hair *et al.*, 2021) dengan melakukan pengambilan sampel secara berulang sebanyak 5000 literasi. Aturan utama metode ini menyatakan bahwa suatu hipotesis dianggap dapat diterima jika t -statistik $\geq 1,96$, nilai $-p \geq 0,05$, dan koefisien beta positif. Pengujian hipotesis yang melibatkan pengaruh variabel mediasi juga mengikuti kriteria serupa, yaitu menilai hasil *indirect effec*. Jika t -statistik $\geq 1,96$ atau nilai $-p \leq 0,05$, hipotesis diterima. Selanjutnya, untuk melengkapi hasil hipotesis mengenai pengaruh variabel mediasi, jika terbukti signifikan jenis mediasi ditentukan dengan membandingkan hasil *indirect effect* dan total *effect* (*direct effect* + *indirect effect*).

Menurut Hair *et al.* (2021), dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- Jika *direct effect* tidak signifikan tetapi *indirect effect* signifikan, maka terjadi mediasi penuh.
- Jika *direct effect* dan *indirect effect* secara signifikan memengaruhi variabel dependen, maka terjadi mediasi parsial.

BAB V

SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN

5.1 Simpulan

Hasil analisis data dan pembahasan pada bab 4, penelitian ini menyimpulkan beberapa temuan:

5.1.1 Pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja

Disimpulkan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan bank syariah indonesia di Bandar Lampung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pemenuhan kebutuhan karyawan maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan. Peran tertinggi yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah kebutuhan bertahan hidup, hal ini mengindikasikan bahwa gaji yang mereka terima dari hasil kerja dan kesehatan merupakan faktor utama yang dipersepsikan oleh karyawan dalam merumuskan penilaian mereka terhadap kualitas kehidupan kerja.

Meskipun lingkungan kerja di sektor perbankan syariah dicirikan oleh tekanan target dan tuntutan layanan yang tinggi, karyawan tetap menunjukkan tingkat kepuasan kerja yang memadai jika organisasional mampu memberikan kompensasi yang memadai, pengaruh sosial yang harmonis, dan kesempatan untuk mengembangkan diri. Temuan ini menunjukkan bahwa dalam konteks perbankan syariah, kualitas kehidupan kerja merupakan faktor penting yang dapat meningkatkan kenyamanan, motivasi, dan sikap positif karyawan terhadap tugasnya.

5.1.2 Peran dukungan organisasional sebagai variabel mediasi

Dukungan organisasional telah terbukti memediasi pengaruh antara kualitas kehidupan kerja dan kepuasan kerja karyawan bank syariah indonesia di Bandar Lampung. Peran yang paling terlihat adalah apresiasi organisasional terhadap prestasi karyawan, yang menunjukkan bahwa organisasional peduli dan menghargai upaya mereka. Meskipun kualitas kehidupan kerja telah mencapai tingkat yang memadai, kepuasan kerja akan meningkat secara signifikan jika karyawan merasa bahwa organisasional benar-benar peduli terhadap mereka, menghargai kontribusi mereka, dan mendukung kesejahteraan mereka secara keseluruhan.

Dengan demikian, ketika karyawan merasa didukung melalui apresiasi dari atasan, komunikasi yang efektif, fasilitas kerja yang memadai, dan perhatian terhadap kebutuhan pribadi mereka cenderung mengembangkan pengaruh yang lebih positif dengan organisasional. Temuan ini menegaskan bahwa dukungan organisasional memperkuat dampak positif kualitas kehidupan kerja, sehingga kepuasan kerja karyawan tidak hanya berasal dari kondisi kerja yang baik tetapi juga dari perasaan dihargai, dilindungi, dan dibina oleh organisasional.

5.2 Saran

Hasil analisis deskriptif, terdapat beberapa dimensi dengan skor rata-rata terendah dibandingkan dimensi lainnya. Peneliti mengajukan beberapa rekomendasi saran perbaikan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas kehidupan kerja, nilai terendah ditemukan pada dimensi kebutuhan rasa memiliki dalam aspek keseimbangan antara waktu kerja dan perasaan dihargai di tempat kerja. Oleh karena itu, organisasional perlu penguatan kebijakan yang mendukung *work-life balance*, seperti fleksibilitas pengaturan waktu kerja dan pemberian waktu istirahat yang proporsional, disertai dengan peningkatan bentuk apresiasi non-finansial guna memperkuat rasa dihargai secara sosial dan emosional.
2. Variabel kepuasan kerja menunjukkan bahwa dimensi kepuasan kerja batin (internal) terkait tunjangan karyawan, kebebasan dalam menggunakan penilaian pribadi, dan kesempatan membimbing rekan kerja yang memiliki

nilai terendah. Untuk mengatasinya, organisasional disarankan untuk memberikan tunjangan *non-finansial*, ruang otonomi kerja yang lebih luas serta melibatkan karyawan secara aktif dalam proses pengambilan keputusan dan pengembangan kerja tim.

3. Variabel dukungan organisasional pernyataan mengenai penugasan pekerjaan yang paling sesuai dengan kualifikasi karyawan dan keperdulian terhadap kepuasan umum masih menunjukkan skor rata-rata terendah. Dengan demikian, organisasional disarankan untuk melakukan evaluasi penempatan kerja secara berkala dan menyediakan mekanisme evaluasi berkelanjutan melalui survei kepuasan kerja serta wadah komunikasi dua arah antara karyawan dan manajemen.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan :

1. Generalisasi : Penelitian ini terbatas pada sampel karyawan bank syariah indonesia (BSI) di kota Bandar Lampung, yang mencakup enam kantor cabang. Oleh karena itu, variasi kondisi, budaya kerja, dan dinamika organisasional di wilayah geografis lain atau di lembaga perbankan islam dan konvensional yang lain berpotensi menghasilkan temuan yang berbeda.
2. Desain penelitian bersifat *cross-sectional* : Data dikumpulkan selama periode waktu tertentu, sehingga tidak dapat menunjukkan perubahan persepsi karyawan dari waktu ke waktu.
3. Variabel penelitian yang digunakan terbatas : penelitian ini hanya berfokus pada tiga variabel utama: kualitas kehidupan kerja, dukungan organisasional, dan kepuasan kerja. Faktor-faktor lain yang secara teoritis dapat memengaruhi kepuasan kerja, seperti stres kerja, kepemimpinan, beban kerja, budaya organisasional, atau keterlibatan kerja, tidak dimasukkan dalam model dan oleh karena itu kontribusinya tidak dianalisis.

DAFTAR PUSTAKA

- Abebe, A., & Assemie, A. (2023). Quality of work life and organizational commitment of the academic staff in Ethiopian universities. *Heliyon*, 9(4). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e15139>
- Adams, I., & Mastracci, S. (2019). Police Body-Worn Cameras: Effects on Officers' Burnout and Perceived Organizational Support. *Police Quarterly*, 22(1), 5–30. <https://doi.org/10.1177/1098611118783987>
- Aruldoss, A., Kowalski, K. B., & Parayitam, S. (2021). The relationship between quality of work life and work life balance mediating role of job stress, job satisfaction and job commitment: evidence from India. *Journal of Advances in Management Research*, 18(1), 36–62. <https://doi.org/10.1108/JAMR-05-2020-0082>
- Astitiani, N. L. P. S., & Sintaasih, D. K. (2019). Peran mediasi knowledge sharing pada pengaruh quality of work life dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. *Matrik: Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, 13(1), 1–14. <https://doi.org/10.24843/MATRIK:JMBK.2019.v13.i01.p01>
- Bhende, P., Mekoth, N., Ingalhalli, V., & Reddy, Y. V. (2020). Quality of Work Life and Work–Life Balance. *Journal of Human Values*, 26(3), 256–265. <https://doi.org/10.1177/0971685820939380>
- Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). *On the Evaluation of Structural Equation Models*. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16(1), 74–94.
- Dhamija, P., Gupta, S., & Bag, S. (2019). Measuring of job satisfaction: the use of quality of work life factors. *Benchmarking*, 26(3), 871–892. <https://doi.org/10.1108/BIJ-06-2018-0155>
- Eisenberger, R., Rhoades Shanock, L., Wen, X., & ARjatscls, E. (2019). *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior Perceived Organizational Support: Why Caring About Employees Counts*. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012119>

- Ford MT, Wang Y, Jin J, Eisenberger R. 2018. Chronic and episodic anger and gratitude toward the organization: relationships with organizational and supervisor supportiveness and extrarole behavior. *J. Occup. Health Psychol.* 23:175–87
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* eighth edition. www.cengage.com/highered
- Hamid, S. R., & Anwar, S. M. (2019). Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS 3.2.8 dalam Riset Bisnis. www.institutpenulis.id
- Jayaraman, S., George, H. J., Siluvaimuthu, M., & Parayitam, S. (2023). Quality of Work Life as a Precursor to Work–Life Balance: Collegiality and Job Security as Moderators and Job Satisfaction as a Mediator. *Sustainability (Switzerland)*, 15(13). <https://doi.org/10.3390/su15139936>
- Kurtessis JN, Eisenberger R, Ford MT, Buffardi LC, Stewart KA, Adis CS. 2017. Perceived organizational support: a meta-analytic evaluation of organizational support theory. *J. Manag.* 43:1854–84
- Lan, T.-S., Chang, I.-H., Ma, T.-C., Zhang, L.-P., & Chuang, K.-C. (2019). Influences of Transformational Leadership, Transactional Leadership, and Patriarchal Leadership on Job Satisfaction of Cram School Faculty Members. *Sustainability*, 11(12), 3465. <https://doi.org/10.3390/su11123465>
- Lee, J.S., Back, K.J. and Chan, E.S.W. (2015), “Quality of work life and job satisfaction among frontline hotel employees: a self-determination and need satisfaction theory approach”, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 27 No. 5, pp. 768-789.
- Mallapiseng, A. F., & Arifin, M. R. (2025). *Pengaruh Islamic Human Capital Management dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Bank Syariah Indonesia*. *Jurnal Lentera Bisnis*, 15(1). <https://doi.org/10.34127/jrlab.v15i1.2025>
- Nguyen, D.T., Nguyen, D.P. and Tran, H.M.Q. (2014), “Marketers’ psychological capital and performance: The mediating role of quality of work life, job effort and job attractiveness”, *AsiaPacific Journal of Business Administration*, Vol. 6 No. 1, pp. 36-48.
- Nguyen, T.D. and Nguyen, T.T.M. (2012), “Psychological capital, quality of work life and quality of life of marketers: evidence from Vietnam”, *Journal of Macromarketing*, Vol. 32 No. 1, pp. 82-90.

- Orgambídez, A., Borrego, Y., & Vázquez-Aguado, O. (2020). Linking Self-efficacy to Quality of Working Life: The Role of Work Engagement. *Western Journal of Nursing Research*, 42(10), 821–828. <https://doi.org/10.1177/0193945919897637>
- Putra, I. M. D. P., Sunariani, N. N., & Mahyuni, L. P. (2024). Pengaruh quality of work life dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasional sebagai variabel mediasi. *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Kewirausahaan)*, 8(2), 575–585. <https://doi.org/10.29408/jpek.v8i2.25711>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational behavior* (15th ed.). Pearson.
- Rastogi, M., Rangnekar, S. and Rastogi, R. (2018), “Psychometric evaluation of need-based quality of work life scale in an Indian sample”, *Industrial and Commercial Training*, Vol. 50 No. 1, pp. 10-19.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach* (7th ed.). Wiley.
- Setyowati, L., Ariningsih, D., Artini, E. D. S., Kresna, A. Y., Andi, S., Yulianto, E., Miradji, M. A., & Sulistiyawan, E. (2024). Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Loyalitas Karyawan di Sektor Perbankan. *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, 8(1), 63-70. <https://doi.org/10.56858/jmpkn.v8i1.405>
- Sirgy, M., Efraty, D., Siegel, P. and Lee, D.J. (2001), “A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories”, *Social Indicators Research*, Vol. 55, pp. 241-302.
- Siagian, G. F., Setyabudi, C. M., & Mayastinasari, V. (2024). The Impact of Quality of Work Life and Work-Life Balance on Job Satisfaction: The Mediating Role of Perceived Organizational Support. *Journal La Sociale*, 5(2), 273–286. <https://doi.org/10.37899/journal-la-sociale.v5i2.1053>
- Sholikhah, Wolor, C. W., & Malzara, V. R. B. (2023). The influence of organizational support and resilience on organizational commitment with job satisfaction as a mediating variable in teachers in the labschool environment. *Jrmsi - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 14(02), 33–53. <https://doi.org/10.21009/jrmsi.014.2.04>
- Tarigan, J., Susanto, A. R. S., Hatane, S. E., Jie, F., & Foedjiawati, F. (2020). Corporate social responsibility, job pursuit intention, quality of work life and employee performance: case study from Indonesia controversial industry. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 13(2), 141–158. <https://doi.org/10.1108/APJBA-09-2019-0189>

- Yamane, T. (1967). *Statistics, An Introductory Analysis* (2nd ed.). New York: Harper & Row.
- Yu, X., Lin, X., Xue, D., & Zhou, H. (2024). Impact of Work Engagement on Teachers' Workplace Well-Being: A Serial Mediation Model of Perceived Organizational Support and Psychological Empowerment. *SAGE Open*, 14(4). <https://doi.org/10.1177/21582440241291344>
- Zeng, D., Swatdikun, T., Aujiapongpan, S., & Huang, S. Z. (2024). The Influence of Quality of Work Life and Perceived Organizational Support on Turnover Intention in Private Higher Education Institutions. *Emerging Science Journal*, 8(Special Issue), 335–357. <https://doi.org/10.28991/ESJ-2024-SIED1-020>