

TESIS

PENGARUH *EMOTIONAL LABOUR* TERHADAP *QUIET QUITTING*  
DIMEDIASI OLEH *JOB BURNOUT* DAN DIMODERASI OLEH *EMOTIONAL*  
*INTELLIGENCE* PADA GENERASI MILENIAL DAN Z

Oleh :  
BERLIAN BUDI ALIMMAH  
NIM C2C022059

Disetujui dan Disahkan


- |   |                          |
|---|--------------------------|
| 1. <u>Prof. Wiwiek Rabiatul Adawiyah M.Sc., Ph.D</u><br>NIP. 197012292003122001 | Pembimbing I/<br>Penguji |
| 2. <u>Dr. Siti Zulaikha Wulandari, S.E., M.Si.</u><br>NIP. 197308181999032001   | Pembimbing I/<br>Penguji |
| 3. <u>Dr. Daryono, S.E., M.A.B.</u><br>NIP. 197610122009121002                  | Penguji                  |

()  
.....  
()  
.....  
()  
.....


Mengetahui,



Dekan

  
Prof. Wiwiek R. Adawiyah, M.Sc. Ph.D.  
NIP. 197012292003122001

Koordinator Program Studi

  
Dr. Refius Pradiptya Setyanto, S.E. M.Si.  
NIP. 197402192005011001

## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Berlian Budi Alimmah

NIM : C2C022059

Jurusan : Magister Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam penulisan tesis yang berjudul **PENGARUH *EMOTIONAL LABOUR* TERHADAP *QUIET QUITTING* DIMEDIASI OLEH *JOB BURNOUT* DAN DIMODERASI OLEH *EMOTIONAL INTELLIGENCE* PADA GENERASI MILENIAL DAN Z** benar-benar merupakan hasil karya saya, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Saya bersedia melakukan proses yang semestinya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku jika ternyata tesis ini Sebagian atau keseluruhan merupakan plagiat dari karya orang lain. Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Purwokerto, 28 April 2024

Yang membuat pernyataan



Berlian Budi Alimmah  
NIM. C2C022059

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan tesis yang berjudul **Pengaruh *Emotional Labour* terhadap *Quiet Quitting* dimediasi oleh *Job Burnout* dan dimoderasi oleh *Emotional Intelligence* pada Generasi Milenial dan Z.**

Dalam penyusunan proposal tesis ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Wiwiek Rabiatal Adawiyah M.Sc., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jenderal Soedirman yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian ini.
2. Dr. Refius Pradipta Setyanto, SE, M. Si. selaku Koordinator Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jenderal Soedirman yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Prof. Wiwiek Rabiatal Adawiyah M.Sc., Ph.D selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan hingga tersusunnya tesis ini.
4. Dr. Siti Zulaikha Wulandari, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan hingga tersusunnya tesis ini.
5. Prof. Dr. Suliyanto, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan selama 4 semester.
6. Para dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jenderal Soedirman yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan sehingga dapat memberikan bekal hidup.
7. Seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jenderal Soedirman yang telah membantu berbagai kebutuhan mahasiswa selama perkuliahan hingga tugas akhir.
8. Kedua orang tua saya, yang selalu memberikan bantuan dan dukungan, baik secara moril maupun materil.
9. Kakak saya, yang selalu memberikan dukungan dan semangat.

10. Teman-teman magister manajemen angkatan 2022 kelas A yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
11. Dwi Kusumastuti dan Nuriha Eriani yang telah menjadi teman terbaik, memberikan saran, masukan dan semangat kepada penulis selama menempun pendidikan di Universitas Jenderal Soedirman.
12. Kawan lama saya; Ade Intan dan Risky Fitriyanti yang selalu memberikan semangat, menjadi teman diskusi dalam berbagai hal dan selalu menjadi pendengar yang baik saat suka maupun duka.
13. Kawan-kawan baik; Elda Rahma, Nela Ikraami, Fadhillah Uut, Shodikin, Ainul Kamilah yang berkenan menemani penulis dalam berjuang.
14. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kesediaan pembaca untuk memberikan kritik dan saran demi sempurnanya tesis ini. Akhirnya penulis menyampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya kepada pembaca apabila terdapat kesalahan-kesalahan di dalam tesis ini. Penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Purwokerto, 28 April 2024

Penulis



Berlian Budi Alimmah

NIM. C2C022059

## DAFTAR ISI

TESIS .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
RINGKASAN .....	vii
<i>SUMMARY</i> .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.4.1 Tujuan Umum.....	7
1.4.2 Tujuan Khusus.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.5.1 Manfaat Praktis.....	7
1.5.2 Manfaat Teoritis.....	7
BAB II.....	9
TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	9
2.1 Teori <i>Emotional Labour</i> .....	9
2.2 Teori <i>Emotional Intelligence</i> .....	10
2.3 Teori <i>Job Demands-Resource Model</i> .....	10
2.4 Teori <i>Conservation of Resource</i> .....	11
2.5 <i>Social Exchange Theory</i> .....	12
2.6 <i>Emotional Labour</i> .....	14
2.6.1 Pengertian <i>Emotional Labour</i> .....	14
2.6.2 Dimensi <i>Emotional Labour</i> .....	15

2.7 <i>Job Burnout</i> .....	16
2.7.1 Pengertian <i>Job Burnout</i> .....	16
2.7.2 Faktor Penyebab <i>Job Burnout</i> .....	17
2.7.3 Aspek-aspek <i>Job Burnout</i> .....	19
2.8 <i>Emotional Intelligence</i> .....	20
2.8.1 Pengertian <i>Emotional Intelligence</i> .....	20
2.8.2 Indikator <i>Emotional Intelligence</i> .....	22
2.8.3 Faktor yang mempengaruhi <i>Emotional Intelligence</i> .....	23
2.9 <i>Quiet Quitting</i> .....	24
2.9.1 Pengertian <i>Quiet Quitting</i> .....	24
2.9.2 Indikator <i>Quiet Quitting</i> .....	26
2.9.3 Faktor penyebab <i>Quiet Quitting</i> .....	27
2.10 Penelitian Terdahulu.....	30
2.11 Pengembangan Hipotesis.....	39
2.11.1 Pengaruh <i>Emotional Labour</i> terhadap <i>Quiet Quitting</i> .....	39
2.11.2 Pengaruh <i>Emotional Labour</i> terhadap <i>Job Burnout</i> .....	40
2.11.3 Pengaruh <i>Job Burnout</i> terhadap <i>Quiet Quitting</i> .....	42
2.11.4 Pengaruh <i>Emotional Labour</i> terhadap <i>Quiet Quitting</i> yang di mediasi oleh <i>Job Burnout</i> .....	43
2.11.5 Pengaruh <i>Emotional Labour</i> terhadap <i>Job Burnout</i> dan di moderasi oleh <i>Emotional Intelligence</i> .....	45
2.11.6 Pengaruh <i>Job Burnout</i> terhadap <i>Quiet Quitting</i> dan di moderasi oleh <i>Emotional Intelligence</i> .....	46
2.12 Model Penelitian.....	48
BAB III.....	50
METODE PENELITIAN.....	50
3.1 Desain Penelitian .....	50
3.1.1 Jenis Penelitian.....	50
3.1.2 Lokasi Penelitian.....	50
3.1.3 Populasi Penelitian .....	50
3.1.4 Sampel Penelitian.....	51
3.1.5 Sumber Data.....	52
3.1.6 Teknik Pengumpulan Data .....	52

3.1.7	Definisi Konseptual dan Operasional Variabel .....	54
3.2	Metode Analisis Data.....	55
3.2.1	Evaluasi Pengukuran Model ( <i>Outer Model</i> ) .....	56
3.2.2	Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	58
3.2.3	Uji Mediasi.....	59
3.2.4	Uji Moderasi.....	60
BAB IV	.....	62
HASIL DAN PEMBAHASAN	.....	62
4.1	Deskripsi Identitas Responden .....	62
4.1.1	Klasifikasi responden berdasar jenis kelamin .....	62
4.1.2	Klasifikasi responden berdasar usia .....	62
4.1.3	Klasifikasi responden berdasar pendidikan terakhir .....	63
4.1.4	Klasifikasi responden berdasar lama bekerja.....	64
4.2	Analisis Deskriptif.....	64
4.2.1	Deskriptif Variabel <i>Emotional Labour</i> .....	65
4.2.2	Deskriptif Variabel <i>Quiet Quitting</i> .....	67
4.2.3	Deskriptif Variabel <i>Job Burnout</i> .....	68
4.2.4	Deskriptif Variabel <i>Emotional Intelligence</i> .....	69
4.3	Analisis SEM-PLS.....	71
4.3.1	Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	71
4.3.2	Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	79
4.4	Hasil Uji Hipotesis.....	83
4.5	Pembahasan .....	87
BAB V	.....	95
SIMPULAN DAN IMPLIKASI	.....	95
5.1	Simpulan.....	95
5.2	Implikasi .....	96
5.3	Keterbatasan Penelitian dan Rekomendasi.....	98
DAFTAR PUSTAKA	.....	99
RIWAYAT HIDUP PENULIS	.....	108

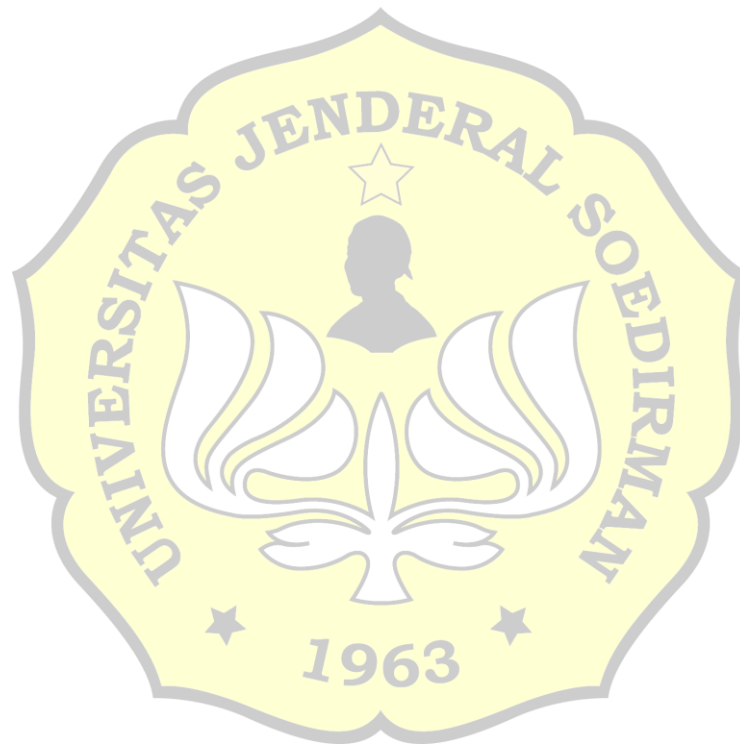
## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3 1 Skala Likert .....	53
Tabel 3 2 Definisi Konseptual dan Operasional.....	54
Tabel 4. 1 Klasifikasi responden berdasar jenis kelamin .....	62
Tabel 4. 2 Klasifikasi responden berdasar usia .....	62
Tabel 4. 3 Klasifikasi responden berdasar pendidikan terakhir .....	63
Tabel 4. 4 Klasifikasi berdasar lama bekerja.....	64
Tabel 4. 5 Deskriptif Variabel <i>Emotional Labor</i> .....	65
Tabel 4. 6 Deskriptif Variabel <i>Quiet Quitting</i> .....	67
Tabel 4. 7 Deskriptif Variabel <i>Job Burnout</i> .....	68
Tabel 4. 8 Deskriptif Variabel <i>Emotional Intelligence</i> .....	69
Tabel 4. 9 <i>Loading Factor Emotional Labor</i> .....	72
Tabel 4. 10 <i>Loading Factor Job Burnout</i> .....	73
Tabel 4. 11 <i>Loading Factor Quiet Quitting</i> .....	73
Tabel 4. 12 <i>Loading Factor Emotional Intelligence</i> .....	74
Tabel 4. 13 Composite Reliability.....	77
Tabel 4. 14 Average Variance Extracted.....	77
Tabel 4. 15 Hasil Pengukuran HTMT .....	78
Tabel 4. 16 Fornell Larcker Criterion .....	79
Tabel 4. 17 Uji Multikolinier .....	80
Tabel 4. 18 R Square .....	81
Tabel 4. 19 Q Square.....	82
Tabel 4. 20 Uji Hipotesis.....	84
Tabel 4. 21 Uji Mediasi.....	85



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Gallup'S Statistics.....	1
Gambar 2. 1 Model Penelitian .....	48
Gambar 4 1 Hasil Output SmartPLS.....	76
Gambar 4 2 Hasil Uji Bootsraping.....	83



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Kuesioner Penelitian.....	108
<b>Lampiran 2</b> Hasil Tabulasi Kuesioner.....	113
<b>Lampiran 3</b> Profil Responden.....	119
<b>Lampiran 4</b> Hasil <i>Outer Model</i> .....	108
<b>Lampiran 5</b> Hasil <i>Bootstrapping</i> .....	109

