JEMSI: Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi
E-ISSN: 2686-5238
P-ISSN: 2686-4916
https://dinastirev.org/JEMSI dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455
DOI: https://doi.org/10.38035/jemsi.v7i6
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Received: 7 Juli 2026 | **Revised:** 14 Juli 2026 | **Accepted:** 17 Agustus 2026

Pengaruh *Work-Life Balance* terhadap *Turnover Intention* melalui *Job Satisfaction* pada Pusdikmin Lemdiklat POLRI

Ahmad Zulkifli Nur Huda[1], Sri Astuti Pratminingsih[2]
[1]Universitas Widyatama, Bandung, Indonesia, ahmad.zulkifli@widyatama.ac.id
[2]Universitas Widyatama, Bandung, Indonesia, sri.astuti@widyatama.ac.id

Corresponding Author: ahmad.zulkifli@widyatama.ac.id[1]

Abstract: *This study aims to analyze the effect of work-life balance on turnover intention through job satisfaction among personnel at Pusdikmin Lemdiklat Polri. The phenomenon of increasing transfer requests indicates a tendency toward turnover intention, which is presumed to be influenced by the imbalance between work demands and personal life, as well as variations in employees' job satisfaction. This study uses a quantitative approach with a survey method and a saturated sampling technique, involving 128 respondents representing all active personnel at Pusdikmin Lemdiklat Polri. The data were analyzed using Structural Equation Modeling based on Partial Least Squares (SEM-PLS). The results show that work-life balance is in a fairly good category, job satisfaction is in a good category, and turnover intention is in a high category. Furthermore, work-life balance has a significant effect on both turnover intention and job satisfaction. Job satisfaction also has a significant effect on turnover intention. In addition, job satisfaction is proven to significantly mediate the relationship between work-life balance and turnover intention with a partial mediation effect, indicating that both direct and indirect effects are significant. Therefore, improving work-life balance and job satisfaction is essential in reducing turnover intention among personnel at Pusdikmin Lemdiklat Polri.*

Keyword: *Work Life Balance, Job Satisfaction, Turnover Intention.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *work life balance* terhadap *turnover intention* melalui *job satisfaction* pada personel Pusdikmin Lemdiklat Polri. Fenomena meningkatnya pengajuan mutasi menunjukkan adanya indikasi kecenderungan *turnover intention* yang diduga dipengaruhi oleh ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi serta variasi tingkat kepuasan kerja pegawai. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan teknik *sampling jenuh*, dengan jumlah sampel sebanyak 128 responden yang merupakan seluruh anggota aktif Pusdikmin Lemdiklat Polri. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Squares* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work life balance* berada pada kategori cukup baik, *job satisfaction* berada pada kategori baik, dan *turnover intention* berada pada kategori tinggi. Selanjutnya, *work life balance* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* dan *job satisfaction*. *Job satisfaction* juga berpengaruh

signifikan terhadap *turnover intention*. Selain itu, *job satisfaction* terbukti mampu memediasi pengaruh *work life balance* terhadap *turnover intention* secara signifikan dengan sifat mediasi parsial, yang menunjukkan bahwa pengaruh langsung dan tidak langsung sama-sama signifikan. Dengan demikian, peningkatan *work life balance* dan *job satisfaction* menjadi faktor penting dalam menekan kecenderungan *turnover intention* pada personel Pusdikmin Lemdiklat Polri.

Kata Kunci: *Work Life Balance, Job Satisfaction, Turnover Intention.*

PENDAHULUAN

Pusat Pendidikan Administrasi Kepolisian (Pusdikmin) merupakan unsur pelaksana pendidikan di lingkungan Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Kepolisian Negara Republik Indonesia. Institusi ini memiliki peran strategis dalam menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan administrasi kepolisian, pengelolaan sumber daya manusia, serta fungsi manajerial yang mendukung profesionalisme dan efektivitas organisasi. Berbeda dengan organisasi bisnis pada umumnya, lingkungan kepolisian ditandai oleh struktur komando yang kuat, disiplin formal, mobilitas penugasan, tuntutan kesiapsiagaan, serta budaya kerja yang dapat membatasi otonomi pengaturan waktu personel.

Turnover intention merupakan kecenderungan kognitif individu untuk meninggalkan pekerjaan, unit, atau organisasi sebelum perpindahan aktual terjadi (Mobley, 1977). Pada organisasi pemerintah dan kepolisian, perpindahan tidak selalu berbentuk keluar dari organisasi, tetapi dapat berupa *internal turnover intention*, yaitu keinginan untuk berpindah unit atau lokasi penugasan. Artopo dan Wahyuni (2024) menunjukkan bahwa intensi perpindahan internal pada organisasi pemerintah berkaitan erat dengan evaluasi pegawai terhadap kondisi kerja dan kepuasan kerja. Oleh karena itu, pengajuan mutasi dapat diperlakukan sebagai sinyal awal masalah retensi internal yang penting bagi kesinambungan pelayanan dan stabilitas organisasi.

Dalam konteks Pusdikmin Lemdiklat Polri, data internal selama tiga tahun terakhir menunjukkan terdapat 11 pengajuan mutasi; tujuh personel telah berpindah penugasan dan pengajuan lainnya masih dalam proses pertimbangan. Fenomena tersebut tidak secara otomatis menunjukkan pengunduran diri dari Polri, tetapi mengindikasikan adanya keinginan meninggalkan unit kerja saat ini. Apabila tidak dikelola, perpindahan personel dapat menimbulkan hilangnya pengalaman kerja, kebutuhan penyesuaian personel pengganti, ketidakseimbangan beban kerja, serta gangguan terhadap kesinambungan proses pendidikan dan administrasi.

Work-life balance menggambarkan kemampuan individu mengelola tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi secara kompatibel. Greenhaus dan Beutell (1985) menjelaskan bahwa ketidaksesuaian kedua peran dapat muncul dalam bentuk konflik berbasis waktu, tekanan, dan perilaku. Dalam pekerjaan kepolisian, tuntutan operasional, jadwal bergilir, budaya organisasi, dan tekanan psikologis dapat memperbesar konflik antar domain. Penelitian internasional menunjukkan bahwa stres pekerjaan dan budaya kepolisian memengaruhi kepuasan kerja (Clifton & McGraw, 2025), sedangkan tuntutan kerja, keadilan organisasi, *burnout*, dan tekanan psikologis membedakan personel yang bertahan dengan personel yang berniat berpindah atau meninggalkan profesi kepolisian (Drew et al., 2025). Temuan tersebut menegaskan pentingnya menempatkan keseimbangan kehidupan kerja sebagai sumber daya organisasi dalam konteks kepolisian.

Job satisfaction merupakan keadaan emosional positif yang dihasilkan dari penilaian individu terhadap pekerjaan dan pengalaman kerjanya (Locke, 1976). Berdasarkan *Social Exchange Theory*, kebijakan dan praktik organisasi yang membantu personel menyeimbangkan

peran kerja dan pribadi dipersepsikan sebagai dukungan organisasi yang mendorong respons timbal balik berupa sikap kerja positif dan keinginan untuk bertahan (Blau, 1964). Sementara itu, *Job Demands-Resources Theory* menjelaskan bahwa sumber daya pekerjaan, seperti dukungan atasan, kejelasan jadwal, otonomi, dan pengelolaan beban kerja, dapat mengurangi dampak tuntutan kerja serta meningkatkan motivasi dan kepuasan (Bakker & Demerouti, 2007). Dengan demikian, *job satisfaction* secara teoretis dapat menjadi mekanisme psikologis yang menjembatani pengaruh *work-life balance* terhadap *turnover intention*.

Hubungan antara *work-life balance*, *job satisfaction*, dan *turnover intention* memang telah banyak diteliti, tetapi masih terdapat tiga kesenjangan. Pertama, sebagian besar penelitian dilakukan pada organisasi sektor privat, pekerja generasi tertentu, atau sektor kesehatan, sedangkan organisasi kepolisian memiliki struktur, budaya, pola mobilitas, dan tuntutan kerja yang khas. Kedua, kajian mengenai perpindahan personel kepolisian lebih banyak menekankan stres, *burnout*, dan kesehatan psikologis, sementara mekanisme mediasi kepuasan kerja dalam hubungan keseimbangan kerja dan intensi mutasi belum banyak diuji pada institusi pendidikan kepolisian di Indonesia. Ketiga, perpindahan pada organisasi kepolisian dapat berbentuk perpindahan internal antar satuan, sehingga makna *turnover intention* berbeda dari pengunduran diri pada perusahaan.

Kebaruan penelitian ini adalah pengujian model mediasi parsial *work-life balance–job satisfaction–turnover intention* pada seluruh populasi personel Pusdikmin Lemdiklat Polri dengan memaknai intensi mutasi sebagai bentuk *internal turnover intention*. Secara teoretis, penelitian mengintegrasikan *Social Exchange Theory* dan *Job Demands-Resources Theory* untuk menjelaskan jalur langsung dan tidak langsung. Secara praktis, hasil penelitian memberikan dasar pengelolaan jadwal, dukungan atasan, beban kerja, pengembangan karier, dan kebijakan mutasi yang lebih sensitif terhadap kebutuhan personel. Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian bertujuan menguji pengaruh *work-life balance* terhadap *turnover intention*, pengaruh *work-life balance* terhadap *job satisfaction*, pengaruh *job satisfaction* terhadap *turnover intention*, serta peran mediasi *job satisfaction*.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausalitas. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan melalui pengukuran data dalam bentuk angka yang selanjutnya dianalisis menggunakan prosedur statistik. Menurut Sugiyono (2023), metode kuantitatif digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan serta melihat pengaruh antar variabel secara objektif.

Objek penelitian ini adalah konstruk laten yang terdiri dari *Work Life Balance, Job Satisfaction* dan *Turnover Intention. Work life balance* merupakan konflik antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi ketika kedua peran tersebut tidak dapat dijalankan secara seimbang (Greenhaus & Beutell, 1985 dalam Azzahra & Halida, 2026). *Job satisfaction* merupakan keadaan emosional positif yang dihasilkan dari evaluasi se seorang terhadap pekerjaannya (Locke, 1976 dalam Akbar et al., 2025). Sedangkan *Turnover Intention* merupakan niat individu untuk meninggalkan organisasi yang menjadi tahap awal sebelum terjadinya turnover secara aktual (Putra et al., 2025). Subjek penelitian ini adalah seluruh karyawan pada Pusdikmin Lemdiklat Polri.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh, yaitu teknik penentuan sampel dengan menjadikan seluruh anggota populasi sebagai responden penelitian. Teknik ini digunakan karena jumlah populasi relatif terbatas dan masih memungkinkan untuk dijangkau secara keseluruhan. Dengan menggunakan teknik sampling jenuh, seluruh anggota yang berjumlah 128 orang dijadikan sebagai sampel penelitian. Hal ini bertujuan agar data yang diperoleh lebih akurat dan mampu menggambarkan kondisi sebenarnya tanpa adanya

pengurangan jumlah responden.

Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan berupa kuesioner tertutup yang dirancang untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel *Work life balance*, *Job satisfaction*, dan *Turnover intention*. Setiap pernyataan dalam kuesioner disusun berdasarkan dimensi dan indikator yang telah ditetapkan dalam operasional variabel penelitian. Responden diminta memberikan jawaban sesuai dengan kondisi yang mereka rasakan.

Pengukuran dalam kuesioner ini menggunakan skala ordinal dengan model skala Likert, yang memungkinkan responden memberikan tingkat persetujuan terhadap setiap pernyataan yang diajukan. Dengan demikian, instrumen ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang objektif mengenai keseimbangan kerja, tingkat kepuasan kerja, serta kecenderungan *turnover intention* pada pegawai di lingkungan Pusdikmin Lemdiklat Polri.

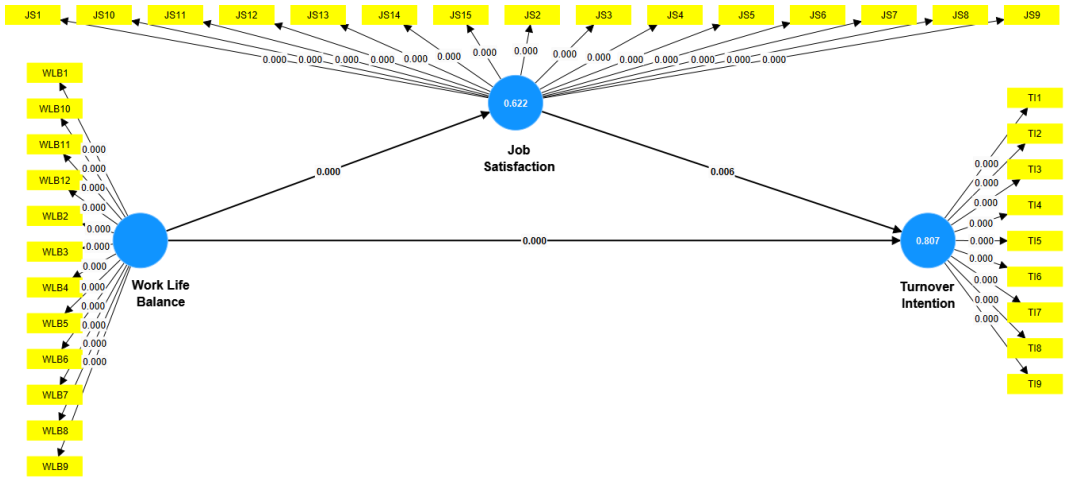
Work life balance dalam penelitian ini mengacu pada konsep konflik peran yang dikemukakan oleh Greenhaus dan Beutell (1985) sebagaimana dikutip dalam Azzahra dan Halida (2026). Keseimbangan kerja dipahami melalui tingkat konflik yang muncul antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi. Konflik tersebut terbagi ke dalam tiga indikator utama yang menggambarkan bentuk gangguan yang dapat terjadi ketika kedua peran tidak dapat dijalankan secara seimbang yaitu, *Time-Based Conflict, Strain-Based Conflict, Behavior-Based Conflict.*

Job satisfaction menggambarkan aspek-aspek spesifik yang membentuk kepuasan individu terhadap pekerjaannya. Dalam penelitian ini, indikator kepuasan kerja mengacu pada pendekatan yang dikembangkan oleh Locke (1976) sebagaimana dikutip dalam Akbar et al. (2025) yaitu, *Work itself, Pay, Promotion, Supervision,* dan *Co-Workers*.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur (*path analysis*) dengan pendekatan *Partial Least Squares* (PLS). Analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Metode PLS dipilih karena mampu menganalisis hubungan kausal antar variabel laten secara simultan serta tidak mensyaratkan asumsi distribusi normal multivariat, sehingga sangat sesuai digunakan dalam penelitian kuantitatif yang bersifat prediktif dan pengujian model mediasi (Ghozali, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui signifikansi pengaruh antar variabel dalam model penelitian dengan melihat nilai *t-statistic* dan *p-value*.



Sumber: Hasil olah data

Gambar 1 Pengujian Hipotesis

Berdasarkan gambar tersebut, terlihat bahwa seluruh hubungan antar variabel memiliki nilai *p-value* di bawah 0,05, sehingga dapat dinyatakan signifikan secara statistik.

Tabel 1. Pengujian Hipotesis

No	Hipotesis	Hubungan Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	T-Statistics	P-Value	Keputusan
H1	Diterima	*Job satisfaction* terhadap *Turnover intention*	0.386	0.421	2.767	0.006	Signifikan
H2	Diterima	*Work life balance* terhadap *Job satisfaction*	0.788	0.795	15.164	0	Signifikan
H3	Diterima	*Work life balance* terhadap *Turnover intention*	0.562	0.528	4.03	0	Signifikan

Sumber: Hasil olah data

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa seluruh hubungan langsung dalam model memiliki nilai t-statistic yang lebih besar dari 1,96 dan nilai p-value yang lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat dinyatakan signifikan secara statistik.

Variabel *Job satisfaction* terbukti berpengaruh positif terhadap *Turnover intention* dengan nilai t-statistic sebesar 2,767 dan p-value sebesar 0,006. Selain itu, *Work life balance* memiliki pengaruh positif yang sangat kuat terhadap *Job satisfaction* dengan nilai t-statistic sebesar 15,164 dan p-value sebesar 0,000. *Work life balance* juga berpengaruh positif signifikan terhadap *Turnover intention* dengan nilai t-statistic sebesar 4,030 dan p-value sebesar 0,000.

Tabel 2. Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung

No	Hipotesis	Hubungan Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	T-Statistics	P-Value	Keputusan
H4	Diterima	*Work life balance* terhadap *Turnover intention* melalui *Job satisfaction*	0.305	0.34	2.359	0.018	Signifikan (Mediasi Parsial)

Sumber: Hasil olah data

Hasil pengujian efek tidak langsung menunjukkan bahwa hubungan antara *Work life balance* dan *Turnover intention* yang dimediasi oleh *Job satisfaction* memiliki nilai t-statistic sebesar 2,359 dan p-value sebesar 0,018, yang berarti signifikan secara statistik. Hal ini menunjukkan bahwa *Job satisfaction* mampu berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan tersebut. Karena pengaruh langsung *Work life balance* terhadap *Turnover intention* juga signifikan, maka jenis mediasi yang terjadi adalah mediasi parsial. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *Work life balance* tidak hanya memengaruhi *Turnover intention* secara langsung, tetapi juga secara tidak langsung melalui *Job satisfaction*.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka Kesimpulan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. ***Work life balance* berpengaruh signifikan terhadap *Turnover intention*.**

   Hal ini menunjukkan bahwa keseimbangan kehidupan kerja tidak hanya berdampak langsung terhadap keinginan pegawai untuk keluar, tetapi juga secara tidak langsung melalui peningkatan kepuasan kerja. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurdin dan Rohaeni (2020), Ariyani et al. (2022), serta Barage dan Sudarusman (2022) yang

menyatakan bahwa *Work life balance* berpengaruh terhadap *Turnover intention*.

2. ***Work life balance* berpengaruh signifikan terhadap *Job satisfaction*.**
   Hal ini menunjukkan bahwa keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi mampu meningkatkan tingkat kepuasan kerja pegawai. Dalam konteks Pusdikmin Lemdiklat Polri, pegawai yang mampu menyeimbangkan antara tuntutan pekerjaan dengan kehidupan pribadi akan merasa lebih nyaman dalam menjalankan tugasnya. Kondisi ini membuat pegawai tidak hanya mampu bekerja secara optimal, tetapi juga tetap memiliki waktu untuk memenuhi kebutuhan pribadi dan keluarga. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Nurdin dan Rohaeni (2020), Nurhidayati dan Dini (2023), serta Heriyanto et al. (2023) yang menyatakan bahwa *Work life balance* berpengaruh terhadap *Job satisfaction.*
3. ***Job satisfaction berpengaruh* signifikan terhadap *Turnover intention*.**
   Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja menjadi faktor penting dalam menentukan keinginan pegawai untuk tetap bertahan atau meninggalkan organisasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurdin dan Rohaeni (2020), Soleha dan Wulandaru (2024), serta Sihotang dan Sitompul (2024) yang menyatakan bahwa *Job satisfaction* berpengaruh terhadap *Turnover intention*.
4. ***Work life balance* berpengaruh signifikan terhadap *Turnover intention* melalui *Job satisfaction* sebagai variabel mediasi.**
   Hal ini menunjukkan bahwa keseimbangan kehidupan kerja tidak hanya berdampak langsung terhadap keinginan pegawai untuk keluar, tetapi juga secara tidak langsung melalui peningkatan kepuasan kerja. Pegawai yang memiliki *Work life balance* yang baik akan merasakan kenyamanan dalam bekerja, sehingga meningkatkan kepuasan kerja. Kepuasan kerja tersebut kemudian berperan dalam menurunkan keinginan pegawai untuk meninggalkan organisasi. Dengan kata lain, *Job satisfaction* menjadi penghubung penting antara *Work life balance* dan *Turnover intention*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurdin dan Rohaeni (2020), Nurhidayati dan Dini (2023), serta Friska dan Sandroto (2025) yang menyatakan bahwa *Job satisfaction* mampu memediasi hubungan antara *Work life balance* dan *Turnover intention*.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Objek penelitian terbatas pada anggota Pusdikmin Lemdiklat Polri sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasi secara luas pada kelompok atau instansi lain dengan karakteristik yang berbeda. Selain itu, data penelitian diperoleh melalui kuesioner berbasis persepsi responden, sehingga masih memungkinkan adanya subjektivitas dalam jawaban. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas objek penelitian pada berbagai instansi atau sektor yang berbeda serta mengombinasikan metode survei dengan pendekatan lain agar memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai *Turnover Intention*.

REFERENSI

Akbar, T., Rohman, A., Oruw, A., & Mulyadi, E. (2025). Dampak kecerdasan emosional dan kompensasi terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. *Jurnal Teknologi dan Bisnis Cerdas, 1*(2), 60–72.

Ariyani, A., Pradhanawati, A., & Prabawani, B. (2022). Pengaruh work-life balance dan work satisfaction terhadap turnover intention karyawan kontrak PT. Sukuntex–Spinning Kudus. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 11(2), 214–224.

Azzahra, D. V., & Halida, A. N. (2026). Hubungan konflik peran ganda dengan psychological well-being pada polisi wanita di daerah Tulungagung. *Character: Jurnal Penelitian Psikologi, 13*(01), 189–197.

Barage, P., & Sudarusman, E. (2022). Pengaruh work-life balance, stres kerja, dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* (studi pada pekerja generasi milenial di Yogyakarta).

Cakrawangsa Bisnis: Jurnal Ilmiah Mahasiswa, 3(1).

Friska, I. A., & Sandroto, C. W. (2025). Peran mediasi *Job satisfaction* dalam pengaruh work-life balance terhadap *turnover intention*. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik, 12*(4), 1812–1824.

Ghozali, I. (2021). *Partial least squares: Konsep, teknik, dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0* (Edisi 3). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Haar, J., Sune, A., & Ollier-Malaterre, A. (2020). Outcomes of work–life balance on *Job satisfaction*, life satisfaction and mental health. *Human Relations, 73*(5), 1–24.

Hakim, L., & Ma'ruf, M. H. (2025). Pengaruh work-life balance, fleksibilitas kerja, dan beban kerja terhadap *turnover intention* dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi (studi pada ISP swasta di Bandar Lampung). *Jurnal Ilmiah Edunomika, 9*(3).

Nurhidayati, M., & Dini, Y. I. F. (2023). Pengaruh work-life balance dan work stress terhadap *turnover intention* dengan *Job satisfaction* sebagai variabel mediasi pada karyawan kontrak BP Batam. *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Humaniora, 6*(2), 79–87.

Nurdin, S., & Rohaeni, H. (2020a). Work-life balance dan dampaknya terhadap intention turnover pada generasi millenial: Peran mediasi *Job satisfaction*. *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen (JKBM), 6*(2), 121–132.

Putra, R. M., Perkasa, D. H., & Saluy, A. B. (2025). Analisis literatur: Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap turnover. Economic Reviews Journal, 4(3), 1015–1033.

Sihotang, H., & Sitompul, P. (2024). Pengaruh employer branding dan Work life balance terhadap turnover intention pada generasi Z di Kota Medan: Job satisfaction sebagai variabel intervening. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 271–284.

Soleha, N., & Wulandaru, D. R. (2025). Pengaruh work-life balance terhadap *turnover intention* dengan mediasi kepuasan kerja pada generasi Z. *Journal Financial, Business and Economics, 3*(1), 60–72.

Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.