

202210160311076
Marta Catur Wahyuni
Prodi Manajemen

**PENGARUH *WORKLOAD* TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
DENGAN *EMOTIONAL EXHAUSTION* SEBAGAI MEDIASI
(STUDI PADA *BILLMAN PT. NUSA DAYA ULP PANGKALAN BUN*)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Manajemen



Oleh :

Marta Catur Wahyuni

202210160311076

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH WORKLOAD TERHADAP TURNOVER INTENTION DENGAN EMOTIONAL EXHAUSTION SEBAGAI MEDIASI (Studi pada *Billman* PT. Nusa Daya ULP Pangkalan Bun)

Oleh :

Marta Catur Wahyuni
202210160311076

Diterima dan disetujui
pada tanggal 18 April 2026



Pembimbing I,

Dr. Aniek Rumijati, M.M.

Pembimbing II,

Kenny Roz, S.Kom., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



M. Sri Wahyudi S., S.E., M.E., Ph.D.

Ketua Program Studi,

Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH WORKLOAD TERHADAP TURNOVER INTENTION
DENGAN EMOTIONAL EXHAUSTION SEBAGAI MEDIASI
(Studi pada Billman PT. Nusa Daya ULP Pangkalan Bun)**

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Marta Catur Wahyuni
NIM : 202210160311076
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 18 April 2026 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : Dr. Aniek Rumijati, M.M.
Pembimbing II : Kenny Roz, S.Kom., M.M.
Penguji I : Dr. Titiek Ambarwati, M.M.
Penguji II : Dra. Siti Nurhasanah, M.Si.

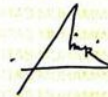
1. 
2. 
3. 
4. 

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,



M. Sri Wahyudi S., S.E., M.E., Ph.D.



Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Marta Catur Wahyuni
NIM : 202210160311076
Program studi : Manajemen
Surel : caturmarta23@com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 09 Maret 2026

Yang Membuat Pernyataan,


Marta Catur Wahyuni

**THE EFFECT OF WORKLOAD ON TURNOVER INTENTION
MEDIATED BY EMOTIONAL EXHAUSTION
(A Study on Billman PT. Nusa Daya ULP Pangkalan Bun)**

Management Departement, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia
E-mail : caturmarta23@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of workload on turnover intention, with emotional exhaustion as a mediating variable, among Billman (Billing Management) employees of PT Nusa Daya ULP Pangkalan Bun. This research employed an explanatory design with a quantitative approach. The sample consisted of 42 respondents, all of whom were Billman employees of PT Nusa Daya ULP Pangkalan Bun. Data were analyzed using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS). The results show that workload has a positive and significant effect on turnover intention. Workload also has a positive and significant effect on emotional exhaustion. In addition, emotional exhaustion has a positive and significant effect on turnover intention. Furthermore, emotional exhaustion partially mediates the relationship between workload and turnover intention. These findings indicate that increased workload can trigger emotional exhaustion, which in turn increases employees' turnover intention.

Keywords: *Workload, Turnover Intention, Emotional Exhaustion*

**PENGARUH *WORKLOAD* TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
DENGAN *EMOTIONAL EXHASUTION* SEBAGAI MEDIASI
(Studi Pada *Billman* PT. Nusa Daya ULP Pangkalan Bun)**

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Malang
Jl Raya Tlogomas No. 246 Malang
E-mail: caturmarta23@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *workload* terhadap *turnover intention* dengan *emotional exhaustion* sebagai variabel mediasi pada karyawan *Billman* (*Billing Management*) PT Nusa Daya ULP Pangkalan Bun. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian berjumlah 42 responden yang seluruhnya merupakan karyawan *Billman* PT Nusa Daya ULP Pangkalan Bun. Analisis data dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *workload* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. *Workload* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *emotional exhaustion*. Selain itu, *emotional exhaustion* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Lebih lanjut, *emotional exhaustion* memediasi secara parsial hubungan antara *workload* dan *turnover intention*. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan *workload* dapat memicu *emotional exhaustion* yang pada akhirnya meningkatkan *turnover intention* karyawan.

Kata Kunci: *Workload, Turnover Intention, Emotional Exhaustion.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “Pengaruh *Workload* Terhadap *Turnover Intention* Dengan *Emotional Exhaustion* Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada *Billman* PT. Nusa Daya ULP Pangkalan Bun)”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang.

Penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Yth. Prof. Dr. Nazaruddin Malik, M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Yth. M.S. Wahyudi, S.E., M.E., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang, atas dukungan dan fasilitas yang diberikan selama proses perkuliahan.
3. Yth. Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang, yang telah memberikan perhatian dan dukungan akademik.
4. Yth. Dr. Ratih Juliati M.Si., selaku dosen wali Manajemen B 2022 Universitas Muhammadiyah Malang, yang telah memberikan arahan akademik penulis.
5. Yth. Dr. Aniek Rumijati., Dr., Dra., M.M. dan Yth. Kenny Roz S.Kom, M.M. selaku dosen pembimbing I dan II yang telah meluangkan waktu dan memiliki kesabaran yang penuh dalam memberikan arahan dan saran dalam penyusunan skripsi yang dilakukan peneliti.

6. Yth. Pegawai PT PLN ULP Pangkalan Bun dan karyawan *Billman* PT. Nusa Daya ULP Pangkalan Bun, yang telah membantu dalam melakukan penelitian.
7. Cinta pertama saya, bapak Mulyanianto, satu – satunya orang tua yang saya miliki hingga saat ini. Terima kasih atas segala doa, kasih sayang, perjuangan, nasihat, serta segala bentuk tanggung jawab atas kehidupan layak yang telah diberikan. Terima kasih selalu hadir sebagai penenang bagi penulis sehingga mampu menyelesaikan studi sampai sarjana. Semoga beliau selalu bangga kepada penulis, serta senantiasa diberi kesehatan dan umur yang panjang, karena beliau merupakan sumber kekuatan bagi penulis.
8. Almh. Nurita, seorang ibu luar biasa yang telah melahirkan dan membesarkan penulis hingga usia 21 tahun. Sosok ibu yang selalu penulis rindukan dan cintai. Semoga beliau melihat putri bungsunya dari tempat terbaik di sisi-Nya. Terima kasih atas segala pengetahuan dan nilai kehidupan yang diberikan kepada penulis, alhamdulillah kini penulis telah berada di tahap menyelesaikan tugas akhir. Semoga penulis bisa mewujudkan mimpi – mimpi yang lain dan selalu memiliki sifat sabar seperti yang Almh ajarkan. Semoga pencapaian ini menjadi amal dan doa yang terus mengalir bagi Almh di alam sana.
9. Kakak kandung penulis, Eko Nurianto, Amanda Dwi Agustin, Bagas Tri Atmaja, serta kakak ipar penulis, Ririn, Fery, dan Puput, yang selalu memberikan doa dan dukungan bagi penulis. Selain itu, keponakan – keponakan penulis juga menjadi sumber penghibur dan penyemangat bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Sahabat seperjuangan S1, Meriva, Sheila , Kiki , Dara , Zahra, Nisya, Laila, yang selalu hadir serta memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan ini. Terima kasih sudah menjadi sistem pendukung yang luar biasa, memberikan hiburan disaat duka, dan dorongan tanpa henti sehingga tugas akhir ini selesai tepat waktu.

11. Sahabat penulis, Gina, Mery, Susan, Afifah, Maulidia, Erlina, yang selalu memberikan motivasi dan dukungan selama penulis mulai dari awal perkuliahan hingga saat ini. Terima kasih karena tidak pernah meninggalkan penulis sendirian, selalu memberikan dukungan ketika penulis berada titik terendah dan selalu mendengarkan keluh kesah penulis.
12. Selain kepada semua pihak yang telah membantu, penulis mengucapkan terima kasih terima kasih kepada sosok yang selama ini diam – diam berjuang tanpa henti, melawan ketakutan dan keterbatasan yang ada di dalam dirinya. Sosok tersebut adalah penulis sendiri Marta Catur Wahyuni. Terima kasih karena telah bertahan sejauh ini dan terus melangkah meski banyak hal yang membuatmu ingin berhenti. Untuk setiap malam yang dihabiskan dalam kelelahan, setiap pagi yang disambut dengan kekhawatiran, namun tetap dijalani dan berhasil dilalui. Ribuan terima kasih diucapkan kepada diri sendiri karena sudah mampu mempertanggung jawabkan semua kepercayaan yang sudah diberikan termasuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan jerih payah sendiri.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis:.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis:	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Landasan Teori	10
2.2 Grand Theory	10
2.1.1 Turnover Intention	10
2.1.2 Workload.....	13
2.1.3 Emotional Exhaustion.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Persamaan dan Perbedaan Penelitian	23
2.4 Kerangka Pikir.....	23
2.4.1 Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Lokasi Penelitian	27
3.3 Populasi	27
3.4 Sampel dan Teknik Sampling.....	27
3.5 Definisi Operasional Variabel	28
3.6 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	30

3.7 Teknik Pengukuran Variabel.....	31
3.8 Uji Instrumen Penelitian.....	31
3.8.1 Uji Validitas	32
3.8.2 Uji Reliabilitas	33
3.9 Metode Analisis Data	33
3.9.1 Analisis Rentang Skala	33
3.9.2 Structural Equation Modeling (SEM-PLS).....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	38
4.2 Visi dan Misi	38
4.3 Struktur Organisasi.....	39
4.4 Deskripsi Pekerjaan.....	40
4.5 Karakteristik Responden	41
4.5.1 Kateristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
4.5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	42
4.5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	43
4.5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	43
4.5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	44
4.6 Hasil Rentang Skala	45
4.6.1 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Workload</i>	45
4.6.2 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Turnover Intention</i>	47
4.6.3 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Emotional Exhaustion</i>	49
4.7 Hasil Analisis Data.....	51
4.7.1 Outer Model.....	52
4.7.2 Inner Model.....	58
4.8 Pembahasan	62
BAB V PENUTUP.....	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran.....	70
5.3 Keterbatasan Penelitian	71
5.4 Rekomendasi Penelitian Selanjutnya	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Turnover Karyawan Billman PT. Nusa Daya ULP Pangkalan Bun Tahun 2021 – 2024.....	5
Tabel 1.2	Pra Kuesioner	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1	Definisi Operasional.....	28
Tabel 3.2	Skala Likert	31
Tabel 3.3	Rentang Skala.....	34
Tabel 4.1	Jumlah Karyawan Billman	40
Tabel 4.2	Jam Kerja Karyawan	41
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	42
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	43
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	43
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	44
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi <i>Workload</i> (X)	45
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi <i>Turnover Intention</i> (Y)	47
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi <i>Emotional Exhaustion</i> (Z).....	49
Tabel 4.11	<i>Outer Loadings</i>	53
Tabel 4.12	Hasil AVE (<i>Average Variance Extracted</i>).....	54
Tabel 4.13	Hasil <i>Cross Loading</i>	55
Tabel 4.14	Hasil <i>Fornell-Larcker</i>	57
Tabel 4.15	Hasil <i>Composite Reliability</i>	57
Tabel 4.16	Hasil Nilai <i>R-Square</i>	58
Tabel 4.17	Hasil Pengujian Hipotesis	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pikir Penelitian.....	24
Gambar 4.1	Struktur Organisasi.....	39
Gambar 4.2	Hasil Analisis PLS-SEM.....	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	77
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	82
Lampiran 3. Distribusi Jawaban Responden.....	86
Lampiran 4. Hasil Analisis Data.....	87



DAFTAR PUSTAKA

1. Armstrong S. The Sage handbook of human resource management. Vol. 47, Choice Reviews Online. 2010. 47-5751-47-5751 p.
2. Jayasri RIA, Annisa IT. Effect of Workload and Career Development on Turnover Intention through Job Satisfaction as Variable Mediator. *Res Bus Manag.* 2023;1(1):10–20.
3. Situmorang IB, Heryjanto A. The Influence of Job Satisfaction, Workload, and Organizational Commitment on Turnover Intention Mediated by Emotional Exhaustion (Empirical Study: Employees of PT XYZ in Bekasi) Universitas Bunda Mulia. *J Manage [Internet]*. 2024;3(1):149–64. Available from: <https://myjournal.or.id/index.php/JOM>
4. Arnas Y, , Sandi Nasrudin Wibowo SM. THE EFFECT OF WORKLOAD AND JOB STRESS ON EMPLOYEE TURNOVER INTENTION. *Int J Econmics, Business, Account Res.* 2024;8(1).
5. Li N, Zhang L, Xiao G, Chen J, Lu Q. The relationship between workplace violence , job satisfaction and turnover intention in emergency nurses. 2019;(September 2018):2–7.
6. Fauza GR, Malik N, Rumijati A. The Effect of Organizational Justice on Turnover Intention Mediated by Organizational Commitment. 2022;02(04).
7. Oktario, Endang, Ayik, Afan. LITERATURE REVIEW: THE IMPACT OF WORK STRESS, WORKLOAD, AND WORK ENVIRONMENT ON EMPLOYEE'S TURNOVER INTENTION IN INDONESIA Tinjauan Literatur: Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Turnover Intention Karyawan di Indonesia. 2024;2655:48–59.
8. Nainggolan H, Gunawan A. Effect of work stress, workload, and job satisfaction in employees' turnover intention perceptions at PT Cemerlang Lestari in Balikpapan. *Enrich J Manag.* 2021;12(1):972–8.
9. Kim N, Kang YJ, Choi J. The Crossover Effects of Supervisors ' Workaholism on Subordinates ' Turnover Intention : The Mediating Role of Two Types of Job Demands and Emotional Exhaustion. 2020;
10. Tiarapuspa, Putri NE. Pengaruh Emotional Demand, Emotional Exhaustion, dan Abusive Supervision terhadap Turnover Intention. *Widya Manaj [Internet]*. 2023;5(1):43–55. Available from: <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v5i1>
11. Redan Werang B. The effect of workload, individual characteristics, and school climate on teachers' emotional exhaustion in elementary schools of papua. *Cakrawala Pendidik.* 2018;37(3):457–69.
12. Baeriswyl S, Krause A, Elfering A, Berset M. *International Journal of Stress*

Management. 2016;(April).

13. Rohmawati A, Dwiyantri R, Hamzah IF. Job insecurity and emotional exhaustion on turnover intention of health workers in Islamic Hospital Purwokerto Job insecurity dan emotional exhaustion terhadap turnover intention pada tenaga kesehatan di Rumah Sakit Islam. 2022;17.
14. Wibowo A, Margono Setiawan AY. Intention with work stress as mediation and social support as moderated variables. 2021;19(2).
15. Rahmansyah E, Indiyati D. The Influence of Workload and Work Environment on the Turnover Intention of Employees in PT. XYZ. *Int J Sci Technol Manag.* 2024;5(5):1099–109.
16. Akhmar M, Violinda Q, Akbar SS. Pengaruh Workload, Burnout, Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Turnover Intention Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada PT. Dasaplast Nusantara Jepara). *Innov J Soc Sci Res [Internet].* 2024;4(4):4321–31. Available from: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/13579>
17. Bakker AB, Demerouti E, Verbeke W. USING THE JOB DEMANDS-RESOURCES MODEL TO PREDICT BURNOUT AND PERFORMANCE. 2004;43(1):83–104.
18. TETT RP, MEYER JP. Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analyses Based on Meta-Analytic Findings. *Pers Psychol.* 1993;46(2):259–93.
19. Mobley WH, Horner SO, Hollingsworth AT. An evaluation of precursors of hospital employee turnover. *J Appl Psychol.* 1978;63(4):408–14.
20. Mowday, R. T.; Steers, R. M.; Porter LW. *Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover.* Academic Press; 1982.
21. Rivai Zainal V. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik.* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada; 2015.
22. Mobley WH. *Pergantian Karyawan: Sebab, Akibat dan Pengendaliannya.* Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo; 2016.
23. Magfuroh HAK. Pengaruh komitmen dan keadilan organisasi terhadap turnover intention. In: 1st ed. Cirebon: CV. Freen Publisher Indonesia; 2024. p. 69. Available from: https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=yaUUEQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR2&ots=Wbhuz23YrM&sig=5jQmEfVJLPZxvJbrMi9jcCqjFbc&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
24. Schaufeli WB, Bakker AB. Job demands , job resources , and their relationship with burnout and engagement : a multi-sample study.

2004;315(August 2003):293–315.

25. Karasek RA. Job Demands , Job De- cision Latitude , and Mental Strain : Innplica- tions for Job Redesign. 1979;24(June).
26. Ratnasari SL, Lestari L. Effect of leadership style, workload and job insecurity on turnover intention. *Int J Innov Creat Chang*. 2020;11(12):299–313.
27. Soleman A, Mt ST. ANALISIS BEBAN KERJA DITINJAU DARI FAKTOR USIA DENGAN (Studi Kasus Mahasiswa Unpatti Poka). 2011;05(2).
28. Maslach C, Leiter MP. *The Truth About Burnout How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It*. 1st Editio. San Francisco; 1997.
29. Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout*. 1981;2:99–113.
30. Gupta P, Srivastava S. Work – life con fl ict and burnout among working women : a mediated moderated model of support and resilience. 2020;
31. Freudenberger HJ. Staff Burn-Out. 1974;90(1):159–65.
32. Ekonomi F, Negeri U, Malang JS, Hp H. Pengaruh Konlik Peran , Kelelahan Emosional terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi. 2011;145–54.
33. Dishop CR, Green AE, Torres E, Aarons GA. Climates on Emotional Exhaustion and Work Attitudes. 2022;55(5):733–41.
34. Chang T feng YY chia. Causes of nursing staff burnout : Exploring the effects of emotional exhaustion , work – family conflict , and supervisor support. 2020;(June):1–12.
35. Lussier B, Hartmann NN, Bolander W. Curbing the Undesirable Effects of Emotional Exhaustion on Ethical Behaviors and Performance : A Salesperson – Manager Dyadic Approach. *J Bus Ethics* [Internet]. 2019; Available from: <https://doi.org/10.1007/s10551-019-04271-z>
36. Schaufeli, Wilmar; Enzmann D. *The burnout companion to study and practice. A critical analysis*. London: CRC Press;
37. Saleh TA, Sarwar A, Khan N, Tabash MI. Does emotional exhaustion influence turnover intention among early-career employees ? A moderated-mediation study on Malaysian SMEs Does emotional exhaustion influence turnover intention among early-career employees ? A moderated-mediation study on Malaysian SMEs. *Cogent Bus Manag* [Internet]. 2023;10(3). Available from: <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2242158>
38. Pratama CA, Studi P, Program M. PENGARUH WORKLOAD DAN JOB

- INSECURITY TERHADAP TURNOVER INTENTION DENGAN WORK LIFE BALANCE SEBAGAI MEDIASI (STUDI KASUS PADA PT X)
THE EFFECT OF WORKLOAD AND JOB INSECURITY ON TURNOVER INTENTION WITH WORK LIFE BALANCE AS. 2024;3(3):20–36.
39. Sugiyono. METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF dan R&D. 2nd ed. Alfabeta; 2023.
 40. Grobelna A. Emotional exhaustion and its consequences for hotel service quality : the critical role of workload and supervisor support. *J Hosp Mark Manag* [Internet]. 2021;30(4):395–418. Available from: <https://doi.org/10.1080/19368623.2021.1841704>
 41. Anggraini LA, Kui DOK. Pengaruh Work Family Conflict Dan Workload Terhadap Work Stress Dalam Mempengaruhi Turnover Intention (Studi Pada Karyawan Pt. Xyz Kantor Pusat Wilayah Jakarta) Ab. *Int J Soc Manag Stud.* 2021;02(06):69–88.
 42. Sari M, Rachman H, Astuti NJ, Afgani MW, Abdullah R. Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer Explanatory Survey dalam Metode Penelitian Deskriptif Kuantitatif *Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer.* 2023;3(1):10–6.
 43. Ph.D. Ummul Aiman SPDKASHMACiqMJMP, Suryadin Hasda MPZF, M.Kes. Masita MPINTSK, M.Pd. Meilida Eka Sari MPMKNA. *Metodologi Penelitian Kuantitatif.* Yayasan Penerbit Muhammad Zaini. 2022. 115 p.
 44. Santika AA, Saragih TH, Kartini D, Ramadhani R. Penerapan Skala Likert Pada Klasifikasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Agen BRILink Menggunakan Random Forest *Application Of Likert Scale On Classification Of Customer Satisfaction Level Of BRILink Agents Using Random Forest.* 2023;11(3):405–11.
 45. Sekaran U. *Research Methods for Business.* 7th editio. Chichester, West Sussex: John Wiley & Sons Ltd; 2016.
 46. Hair JF. *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM).* SAGE Publications, Inc.; 2017.

202210160311076
Marta Catur Wahyuni
Prodi Manajemen



Lembaga Informasi dan Publikasi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang
Tanda Terima Cek Plagiasi

Tanggal : 10/3/2026

Kode : 2899257609
Nama : Marta Catur Wahyuni
NIM : 202210160311076
Prodi : Manajemen
Judul Penelitian : Pengaruh Workload Terhadap Turnover Intention dengan Variabel Emotional Exhaustion Sebagai Mediasi (Studi Pada Billman PT. Nusa Daya ULP Pangkalan Bun)
Persentase Plagiasi : 2%
Keterangan : LULUS

Kepala LIP



Rinaldy Achmad Roberth Fathoni, S.AB., M.M

