

Self-Efficacy sebagai Mediator Work Environment dalam Memengaruhi Job Satisfaction pada Pink-collar Workers di Surabaya

Anita Asnawi¹, Mochammad Arfani²

¹²Universitas Dr Soetomo

¹anita.asnawi@unitomo.ac.id, ²mochammad.arfani@unitomo.ac.id

ABSTRACT

Pink-collar workers frequently engage directly with customers possessing diverse personalities and demands, requiring strong psychological resilience and interpersonal skills. This study aims to examine the effect of work environment on job satisfaction through the mediating role of self-efficacy among pink-collar workers in Surabaya. A quantitative approach was employed using a survey method involving 100 respondents, selected based on their direct involvement in customer service within the hospitality, education, banking, and retail sectors. Data analysis was conducted using SmartPLS 3.0. The results reveal that the work environment has a positive and significant effect on self-efficacy, indicating that a safe, comfortable, and supportive workplace enhances employees' confidence in their abilities. Furthermore, self-efficacy significantly influences job satisfaction and partially mediates the relationship between work environment and job satisfaction. The direct effect of work environment on job satisfaction is also significant, affirming that job satisfaction is more likely to occur when the work environment supports employees physically, socially, and psychologically. The research model explains more than seventy-five percent of the variance in job satisfaction, highlighting the importance of integrating both external and internal factors in shaping positive work experiences. These findings provide practical implications for organizations to foster conducive work environments that enhance self-efficacy and job satisfaction among pink-collar employees.

Keywords: *work environment, self-efficacy, job satisfaction, pink-collar workers*

ABSTRAK

Pekerja *pink-collar* kerap berhadapan langsung dengan konsumen yang memiliki beragam karakter dan tuntutan, sehingga membutuhkan ketahanan psikologis dan keterampilan interpersonal yang tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh work environment terhadap kepuasan kerja (*job satisfaction*) melalui peran mediasi *self-efficacy* pada *pink-collar workers* di Surabaya. Melalui survei terhadap 100 responden yang dipilih berdasarkan kriteria keterlibatan langsung dalam pelayanan konsumen di sektor hospitality, pendidikan, perbankan, dan ritel, secara kuantitatif studi ini dijalankan. SmartPLS 3.0 digunakan untuk menganalisa data hasil kuesioner yang terkumpul. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work environment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *self-efficacy*, yang mengindikasikan bahwa lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan suportif mampu meningkatkan keyakinan karyawan terhadap kemampuannya. Selanjutnya, *self-efficacy* terbukti berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction* dan memediasi sebagian hubungan antara *work environment* dan *job satisfaction*. Pengaruh langsung work environment terhadap *job satisfaction* juga signifikan, menegaskan bahwa kepuasan kerja dapat terwujud apabila lingkungan kerja mendukung baik secara fisik, sosial, maupun psikologis. Model penelitian ini menjelaskan lebih dari tujuh puluh lima persen variabilitas

kepuasan kerja, yang menunjukkan peran penting integrasi faktor eksternal dan internal dalam membentuk pengalaman kerja yang positif. Temuan ini memberikan implikasi praktis bagi organisasi untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif guna meningkatkan self-efficacy dan kepuasan kerja karyawan pink-collar.

Keywords: lingkungan kerja, efikasi diri, kepuasan kerja, *pink-collar workers*

PENDAHULUAN

Perkembangan sektor jasa secara global telah mendorong peningkatan jumlah pekerja yang terlibat dalam pekerjaan emosional, yang kerap disebut sebagai *pink-collar workers*. Kategori ini mencakup tenaga kerja di sektor layanan pelanggan, perawatan, pendidikan, dan penjualan, baik laki-laki maupun perempuan, yang pekerjaannya ditandai oleh interaksi interpersonal intensif dan tuntutan keterampilan emosional yang tinggi (Chun et al., 2020; Hosseininejad et al., 2022). Karakteristik pekerjaan tersebut menuntut pekerja untuk mampu mengelola emosi secara efektif dalam menghadapi pelanggan, termasuk situasi yang melibatkan perilaku agresif atau tidak ramah (Chun et al., 2020).

Studi Kuo et al., (2025) terhadap pekerja *home care* di Taiwan menunjukkan bahwa *emotional labor*, khususnya strategi *deep acting*, memiliki hubungan positif yang signifikan dengan kepuasan kerja (*job satisfaction*) dan niat untuk bertahan dalam pekerjaan (*willingness to stay*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *deep acting* berhubungan positif dengan kepuasan kerja dan komitmen bertahan yang lebih tinggi dibandingkan mereka yang jarang melakukannya. Temuan ini menunjukkan bahwa pengelolaan emosi secara mendalam dapat memperkuat keterikatan emosional pekerja terhadap pekerjaannya. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Wu et al., (2018) pada perawat di China, yang menemukan bahwa *emotional labor* dan *core competencies* sama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja tenaga layanan. Namun, penelitian dengan data *Korean Working Conditions Survey* (KWCS) 2017 terhadap 7.633 *pink-collar workers* di Korea Selatan menyoroti risiko kesehatan mental akibat kondisi lingkungan kerja psikososial yang kurang mendukung (Chun et al., 2020). Dari studi tersebut ditemukan pekerja laki-laki mengalami peningkatan signifikan risiko depresi ketika menghadapi pelanggan marah tanpa adanya aturan pengelolaan emosi (*Emotional Display Rules/EDR*), dengan *odds ratio* hampir dua kali lipat. Di sisi lain, pada pekerja perempuan, risiko depresi meningkat dalam situasi menghadapi pelanggan marah meskipun EDR berlaku, atau ketika informasi kesehatan dan keselamatan kerja (*Health and Safety Information/HSI*) tidak memadai. Bahkan, risiko tertinggi muncul ketika pekerja perempuan harus menyembunyikan emosi dalam lingkungan kerja yang memiliki EDR, yang menunjukkan adanya tekanan psikologis ganda dari tuntutan emosi dan regulasi formal.

Sejauh ini, literatur terkait lebih banyak menitikberatkan pada hubungan antara *emotional labor*, kepuasan kerja, dan risiko depresi, sementara peran variabel

psikologis lain seperti *self-efficacy* dalam kaitannya dengan lingkungan kerja masih jarang dieksplorasi, khususnya pada konteks *pink-collar workers* yang menghadapi beban emosional tinggi. Padahal, tempat kerja yang memberikan rasa aman, kenyamanan, dan dukungan nyata terbukti memupuk efikasi diri yang lebih tinggi, yang pada gilirannya berdampak positif terhadap kinerja dan kepuasan kerja (Hosseininejad et al., 2022; Nowakowska et al., 2016). Dukungan lingkungan dan budaya berbagi pengetahuan (*knowledge-sharing culture*) juga memperkuat *self-efficacy* dengan menyediakan sumber daya, informasi, dan peluang pengembangan yang memadai (Na-Nan et al., 2019).

Dalam konteks *pink-collar workers*, faktor psikososial seperti aturan ekspresi emosi, frekuensi interaksi dengan pelanggan marah, dan akses terhadap informasi keselamatan kerja memiliki pengaruh langsung terhadap kesehatan mental dan kesejahteraan kerja (Chun et al., 2020). Oleh karena itu, tempat kerja yang berkualitas mendorong tercapainya *self-efficacy* yang tinggi, yang selanjutnya dapat meningkatkan kepuasan kerja. Situasi di tempat kerja yang berwujud fisik, sosial, serta psikologis, dapat mendorong motivasi dan kesejahteraan karyawan. Sebaliknya, lingkungan kerja yang penuh tekanan dapat menurunkan kesehatan mental, meningkatkan stres kerja, dan menurunkan kepuasan kerja (Hosseininejad et al., 2022).

Self-efficacy, atau efikasi diri, oleh Bandura dimaknai dengan bagaimana seseorang benar-benar percaya akan kemampuannya dalam merampungkan pekerjaannya dengan cepat dan efisien (Arvidsson et al., 2022; Dani et al., 2025; Utami & Helmi, 2017; Winata & Nurhasanah, 2022). Individu dengan *self-efficacy* tinggi cenderung lebih mampu mengelola stres dan menghadapi tantangan kerja secara positif, sehingga memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi (Fayaz & Gulzar, 2025; Milojević et al., 2025). Dalam organisasi layanan kesehatan, efikasi diri juga terbukti berperan penting dalam menjaga kualitas pelayanan dan keselamatan pasien (Arvidsson et al., 2023). Suasana kerja yang nyaman secara fisik serta hangat secara sosial maupun organisasional dapat meningkatkan rasa percaya diri pekerja, sedangkan situasi di tempat kerja yang banyak memberikan beban mental dapat berpotensi menurunkan efikasi diri dan memicu *burnout* (Nowakowska et al., 2016). Dukungan struktural, keterlibatan kerja, dan kepemimpinan yang efektif menjadi faktor yang dapat memperkuat efikasi diri karyawan (Arvidsson et al., 2022; Fayaz & Gulzar, 2025; Malpani & Jha, 2025; Milojević et al., 2025; Syabarrudin et al., 2020).

Di sisi lain, kepuasan kerja dibangun dari lingkungan kerja yang sesuai dengan ekspektasi karyawan (Adriansyah et al., 2021; Iba et al., 2021; Iskandar & Vidada, 2024; Liu & Sun, 2021; Pitoyo & Handayani, 2022; Saputra, 2021). Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja, kajian yang menempatkan *self-efficacy* sebagai variabel mediasi dalam konteks *pink-collar workers* masih sangat terbatas (Chun et al., 2020; Hosseininejad et al., 2022). Chun et al. (2020) memang telah menunjukkan bahwa faktor emosional di lingkungan kerja

memengaruhi risiko depresi, namun hubungan tersebut belum dieksplorasi secara eksplisit dengan memasukkan kepuasan kerja maupun *self-efficacy* sebagai variabel kunci. Demikian pula, Hosseininejad et al. (2022) lebih banyak meneliti hubungan antara stres kerja dan kesehatan mental tanpa mengintegrasikan ketiga variabel ini dalam satu model penelitian.

Celah penelitian ini menjadi semakin penting mengingat karakteristik pekerjaan *pink-collar* yang sarat interaksi langsung dengan pelanggan dan tuntutan emosional tinggi, yang dapat memengaruhi efikasi diri secara berbeda dibandingkan pekerjaan di sektor lain. Lebih jauh, kebijakan organisasi dan intervensi yang ada sering kali bersifat generik dan tidak mempertimbangkan konteks spesifik pekerja emosional, termasuk faktor gender, stereotip pekerjaan, gaji rendah, dan keterbatasan peluang kepemimpinan (OECD, 2023), yang kesemuanya berpotensi memengaruhi baik *self-efficacy* maupun kepuasan kerja.

Dengan demikian, riset ini berupaya merespons kekurangan literatur dengan menganalisis bagaimana *self-efficacy* memediasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada *pink-collar workers* di Surabaya. Hasilnya diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan model hubungan faktor lingkungan, psikologis, dan kepuasan kerja, sekaligus menawarkan rekomendasi praktis bagi peningkatan kesejahteraan dan produktivitas tenaga kerja di sektor jasa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausal-komparatif (*explanatory research*). Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk menguji pengaruh langsung maupun tidak langsung (*mediasi*) antara variabel bebas (*work environment*), variabel mediasi (*self-efficacy*), dan variabel terikat (*job satisfaction*) pada *pink-collar workers*. Model penelitian ini menggunakan analisis jalur (*path analysis*) berbasis Structural Equation Modeling (SEM) dengan pendekatan Partial Least Squares (PLS-SEM), karena dapat menangani model kompleks dengan variabel laten dan indikator ganda, serta tidak mensyaratkan distribusi data normal (Hair et al., 2020).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pekerja *pink-collar* di sektor jasa dan layanan di wilayah Surabaya, seperti kasir, tenaga customer service, petugas layanan pelanggan, asisten administrasi, tenaga pendidikan non-formal, dan pekerja layanan kesehatan dasar. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu pemilihan partisipan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria inklusi yang diterapkan meliputi: responden berusia antara 18 hingga 55 tahun, telah bekerja setidaknya setahun, serta bukan merupakan pemilik usaha.

Penentuan ukuran sampel minimum mengacu pada *rule of thumb* dalam metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM menggunakan

SmartPLS 3, yang dikemukakan oleh (Hair et al., 2020), yakni 10 kali jumlah indikator terbanyak dalam satu konstruk. Sebagai contoh, apabila konstruk dengan jumlah indikator terbanyak terdiri dari 5 indikator, maka jumlah minimum sampel yang diperlukan adalah $10 \times 5 = 50$ responden. Namun, untuk meningkatkan keakuratan hasil dan kekuatan statistik dalam analisis, penelitian ini menargetkan jumlah sampel yang lebih besar, yaitu 100 responden. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner tertutup yang disebarluaskan secara daring dan/atau luring, bergantung pada aksesibilitas responden. Setiap pertanyaan menggunakan skala Likert 5 poin (1 = sangat tidak setuju, 5 = sangat setuju).

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini terdiri dari tiga konstruk utama, meliputi *work environment* sebagai variabel bebas, *job satisfaction* sebagai variabel terikat, dan *self-efficacy* sebagai mediator. Penilaian lingkungan kerja diperoleh dari Glassdoor.com khususnya untuk pekerja yang telah bekerja lebih dari dua tahun di perusahaan yang sama, yang dikaji melalui lima dimensi utama: kesempatan berkarier, kompensasi dan tunjangan, kualitas kepemimpinan, keseimbangan kerja-hidup, serta budaya dan nilai perusahaan (Liu & Sun, 2021). *Self-efficacy* mencakup empat dimensi, yaitu pengalaman keberhasilan masa lalu sebagai bukti kemampuan, pengalaman vikarius melalui pengamatan keberhasilan orang lain, persuasi verbal berupa dorongan untuk meyakini kemampuan diri, serta kondisi psikologis atau afektif yang memengaruhi keyakinan tersebut (Bandura, 1997 dalam Na-nan, 2020). *Job satisfaction* diukur menggunakan skala dari Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) meliputi 5 dimensi, yaitu rasa pencapaian dari pekerjaan yang dilakukan, pemanfaatan kemampuan secara optimal, ketertarikan terhadap pekerjaan, peluang untuk memperoleh promosi, serta penerimaan terhadap saran dan ide yang diberikan (To et al., 2020).

Teknik Analisis Data

Data dalam penelitian ini dianalisis menggunakan pendekatan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi terbaru. Analisis dilakukan melalui beberapa tahapan. Pertama, dilakukan analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden. Kedua, dilakukan pengujian model pengukuran (outer model) yang mencakup uji validitas konvergen dengan kriteria *loading factor* $> 0,7$ dan *Average Variance Extracted* (AVE) $> 0,5$; uji validitas diskriminan menggunakan rasio *Heterotrait-Monotrait* (HTMT) $< 0,85$; serta uji reliabilitas dengan kriteria *Composite Reliability* (CR) $> 0,7$ dan *Cronbach's Alpha* $> 0,6$ (Hair et al., 2021).

Tahap berikutnya adalah pengujian model struktural (inner model), yang meliputi analisis koefisien jalur (*path coefficient*) dan signifikansinya melalui prosedur *bootstrapping*, penghitungan koefisien determinasi (R^2), serta uji efek mediasi untuk menilai pengaruh tidak langsung *self-efficacy*. Uji mediasi dilakukan

menggunakan teknik *bootstrapping* dengan 5.000 *resampling*, serta mengacu pada klasifikasi tipe mediasi (Hair et al., 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengumpulan data dari 100 kuesioner yang telah direspon, dapat digambarkan profil demografis dari responden dalam tabel dibawah ini.

Tabel 1. Profil Demografis Responden

Sumber: Hasil pengolahan data.

Karakteristik	Tipe	Frekuensi	%
Jenis kelamin	Laki-laki	41	41%
	Perempuan	59	59%
Umur	20-29	45	45%
	30-39	26	26%
	40-49	21	21%
	di atas 50	8	8%
Pendidikan	SMA	36	36%
	S1	41	41%
	S2	6	6%
	Lainnya	17	17%
Lama bekerja	1-2 tahun	30	30%
	2-4 tahun	42	42%
	4-6 tahun	19	19%
	lebih dari 6 tahun	9	9%
Status pernikahan	Belum menikah	51	51%
	Menikah tanpa anak	29	29%
	Menikah dengan anak	20	20%
Pendapatan per bulan	< 5.000.000	68	68%
	5.000.0001-10.000.000	26	26%
	>10.000.000	6	6%
Posisi/jabatan	Pelayanan pelanggan	33	33%
	Pemasaran	25	25%
	Administrasi	35	35%
	Manajerial	7	7%
Industri	Hospitality	39	39%
	Pendidikan	33	33%
	Perbankan dan ritel	28	28%

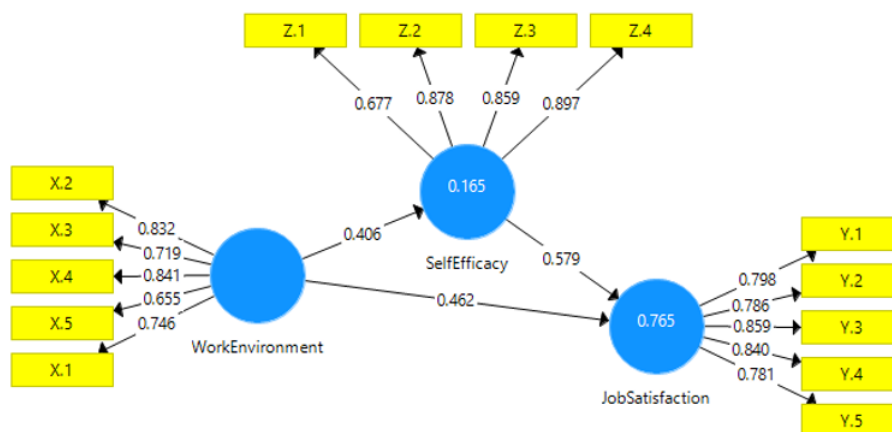
Sebanyak 100 responden berpartisipasi dalam penelitian ini, terdiri atas 41% laki-laki dan 59% perempuan. Mayoritas responden berada pada rentang usia 20–29 tahun (45%), diikuti oleh kelompok usia 30–39 tahun (26%), 40–49 tahun (21%), dan di atas 50 tahun (8%). Dari sisi pendidikan, sebagian besar memiliki latar belakang SMA (36%) dan S1 (41%), sementara sisanya menempuh pendidikan S2 (6%) atau kategori lainnya (17%). Berdasarkan lama bekerja, 42% responden memiliki masa kerja 2–4 tahun, 30% bekerja selama 1–2 tahun, 19% selama 4–6 tahun, dan 9% lebih dari 6 tahun.

Ditinjau dari status pernikahan, 51% responden belum menikah, 29% menikah tanpa anak, dan 20% menikah dengan anak. Dari segi pendapatan bulanan, mayoritas (68%) memperoleh kurang dari Rp5.000.000, 26% berada pada kisaran Rp5.000.001–Rp10.000.000, dan 6% memiliki pendapatan lebih dari Rp10.000.000. Berdasarkan posisi atau jabatan, responden terbagi pada bidang pelayanan pelanggan (33%), pemasaran (25%), administrasi (35%), dan manajerial (7%). Adapun berdasarkan sektor industri, 39% bekerja di bidang *hospitality*, 33% di pendidikan, dan 28% di perbankan dan ritel.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Path Coefficients dan Outer Loading

Nilai outer loading dari seluruh indikator pada variabel *Work environment*, *Self-efficacy*, dan *Job satisfaction* menunjukkan nilai di atas 0,60, dengan sebagian besar bahkan melebihi 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa indikator yang digunakan memiliki validitas konvergen yang baik dalam mengukur konstruksya masing-masing.



Gambar 1. Jalur Koefisien
Sumber: Hasil pengolahan data.

Validitas Diskriminan

Metode *cross-loading* dan kriteria Fornell-Larcker digunakan untuk melakukan uji diskriminan. Hasil *cross-loading* menunjukkan bahwa setiap indikator

menerima tekanan yang lebih besar terhadap konstruksya sendiri jika dibandingkan dengan konstruk lain. Hasil *cross-loading* dapat dilihat dengan membandingkan korelasi antara indikator dengan konstruksya sendiri dan konstruk yang berbeda menghasilkan nilai-nilai loading yang lebih tinggi terhadap konstruksya sendiri daripada antar konstruk lainnya, sehingga dapat dikatakan indikator tersebut dianggap cocok dan valid untuk konstruk tersebut.

Pada Fornell-Larcker Criterion, nilai akar AVE dari masing-masing konstruk lebih tinggi dibandingkan korelasi antar konstruk lainnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa model ini memiliki validitas diskriminan yang memadai.

Tabel 2. Cross Loading dan Nilai VIF

Sumber: Hasil pengolahan data

	JobSatisfaction	SelfEfficacy	WorkEnvironment	VIF
X.1	0.504	0.354	0.746	2.106
X.2	0.624	0.333	0.832	1.565
X.3	0.496	0.279	0.719	2.14
X.4	0.562	0.314	0.841	1.441
X.5	0.45	0.261	0.655	2.27
Y.1	0.798	0.502	0.675	1.998
Y.2	0.786	0.662	0.46	2.816
Y.3	0.859	0.739	0.536	2.84
Y.4	0.84	0.599	0.61	1.791
Y.5	0.781	0.604	0.556	1.343
Z.1	0.574	0.677	0.26	2.627
Z.2	0.662	0.878	0.304	2.513
Z.3	0.625	0.859	0.32	2.678
Z.4	0.683	0.897	0.448	1.608

Tabel 3. Fornell-Lacker

Sumber: Hasil pengolahan data.

	JobSatisfaction	SelfEfficacy	WorkEnvironment
JobSatisfaction	0.813		
SelfEfficacy	0.766	0.832	
WorkEnvironment	0.697	0.406	0.762

Construct Reliability

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas konstruk, seluruh variabel dalam penelitian ini menunjukkan tingkat konsistensi internal yang sangat baik. Reliabilitas konstruk diukur melalui tiga indikator utama, yaitu Cronbach’s Alpha, rho_A, dan Composite Reliability. Ketiga ukuran ini digunakan untuk menilai sejauh mana

indikator-indikator dalam suatu konstruk saling berkorelasi dan secara konsisten merefleksikan konstruk yang dimaksud. Menurut Hair et al. (2019), nilai Composite Reliability (CR) yang baik seharusnya melebihi 0,70 agar dapat dikatakan bahwa konstruk tersebut reliabel. Hal ini juga sejalan dengan kriteria yang diajukan oleh Nunnally dan Bernstein (1994), yang menyatakan bahwa nilai Cronbach's Alpha sebesar $\geq 0,70$ mencerminkan konsistensi internal yang dapat diterima dalam konteks penelitian sosial.

Dalam penelitian ini, nilai Composite Reliability untuk masing-masing konstruk adalah sebagai berikut: *Job satisfaction* sebesar 0,907, *Self-efficacy* sebesar 0,899, dan *Work environment* sebesar 0,873. Seluruh nilai tersebut berada jauh di atas ambang batas minimum yang disarankan, sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing konstruk memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi. Dengan kata lain, instrumen yang digunakan dalam penelitian ini terbukti mampu mengukur konstruk yang dimaksud secara konsisten dan stabil. Lebih lanjut, nilai rho_A, yang merupakan estimator reliabilitas alternatif yang dianggap lebih akurat daripada Cronbach's Alpha dalam konteks model pengukuran reflektif, juga menunjukkan hasil yang memuaskan, yaitu seluruhnya di atas nilai 0,7. Hal ini memperkuat keyakinan bahwa instrumen yang digunakan telah memenuhi standar reliabilitas yang diperlukan dalam penelitian kuantitatif berbasis model struktural.

Tabel 4. Reliabilitas dan Validitas Konstruk

Sumber: Hasil pengolahan data.

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
JobSatisfaction	0.872	0.874	0.907	0.662
SelfEfficacy	0.848	0.861	0.899	0.693
WorkEnvironment	0.816	0.827	0.873	0.58

Validitas konvergen dalam penelitian ini dievaluasi melalui nilai Average Variance Extracted (AVE), yang merepresentasikan seberapa besar varians indikator yang dapat dijelaskan oleh konstruk laten yang diukur. Nilai AVE yang tinggi menunjukkan bahwa indikator-indikator suatu konstruk memiliki konsistensi yang baik dalam merepresentasikan konstruk tersebut. Menurut Hair et al. (2019), nilai AVE minimal yang disarankan untuk menunjukkan validitas konvergen adalah 0,50. Nilai ini menunjukkan bahwa setidaknya 50% varians dari indikator dijelaskan oleh konstruk yang bersangkutan, sedangkan sisanya merupakan kesalahan pengukuran atau varians yang tidak dijelaskan.

Berdasarkan hasil pengolahan data, seluruh konstruk dalam penelitian ini memenuhi kriteria tersebut. Nilai AVE untuk konstruk *Job satisfaction* adalah 0,662, untuk *Self-efficacy* adalah 0,693, dan untuk *Work environment* adalah 0,580. Seluruh nilai tersebut melebihi ambang batas minimum 0,50, yang menunjukkan bahwa masing-masing konstruk memiliki validitas konvergen yang baik. Dengan demikian,

dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator dalam penelitian ini mampu merepresentasikan konstruk secara akurat dan memiliki keterkaitan internal yang kuat

Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

Validitas diskriminan mengukur sejauh mana suatu konstruk benar-benar berbeda dari konstruk lainnya dalam model. Salah satu metode evaluasi validitas diskriminan yang kini lebih disarankan dalam pendekatan PLS-SEM adalah Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT). Menurut Henseler, Ringle, dan Sarstedt (2015), nilai HTMT yang lebih rendah dari 0,90 menandakan bahwa konstruk-konstruk dalam model memiliki diskriminasi yang baik satu sama lain.

Tabel 5. Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

Sumber: Hasil pengolahan data.

	JobSatisfaction	SelfEfficacy	WorkEnvironment
JobSatisfaction			
SelfEfficacy	0.891		
WorkEnvironment	0.824	0.483	

Dalam penelitian ini, hasil perhitungan menunjukkan bahwa seluruh nilai HTMT antara pasangan konstruk — yaitu antara *Work environment*, *Self-efficacy*, dan *Job satisfaction* — berada di bawah nilai ambang 0,90. Hal ini mengindikasikan bahwa masing-masing konstruk memiliki identitas yang unik dan tidak terjadi tumpang tindih makna secara signifikan. Dengan demikian, validitas diskriminan dalam model ini dapat dinyatakan baik, dan konstruk-konstruk yang digunakan dianggap mampu mengukur konsep yang berbeda secara tepat.

Multikolinearitas antar Indikator melalui Variance Inflation Factor (VIF)

Multikolinearitas merupakan kondisi ketika indikator-indikator dalam model saling berkorelasi sangat tinggi, yang dapat menyebabkan bias dalam estimasi parameter dan mengganggu interpretasi hubungan antar variabel. Untuk mendeteksi potensi multikolinearitas, digunakan nilai Variance Inflation Factor (VIF). Hair et al. (2019) menyarankan bahwa nilai VIF yang baik berada di bawah 5,0, yang menunjukkan bahwa multikolinearitas tidak menjadi masalah signifikan dalam model.

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 2, seluruh indikator dalam penelitian ini memiliki nilai VIF yang berkisar antara 1,3 hingga 2,8, jauh di bawah ambang batas maksimum 5. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas yang mengganggu dalam model ini. Hal ini memperkuat keandalan hasil analisis struktural yang dilakukan, karena hubungan antar konstruk tidak dipengaruhi oleh korelasi berlebih antar indikator.

Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R Square / R²) digunakan untuk mengukur seberapa besar proporsi varians dari variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam suatu model struktural. Nilai R² berkisar antara 0 hingga 1, di mana nilai yang lebih tinggi menunjukkan kemampuan prediktif model yang lebih baik.

Tabel 6. Koefisien R²

Sumber: Hasil pengolahan data.

	R Square	R Square Adjusted
JobSatisfaction	0.765	0.76
SelfEfficacy	0.165	0.157

Menurut Hair et al. (2019), interpretasi umum terhadap nilai R² adalah sebagai berikut: nilai sekitar 0,25 dianggap lemah, 0,50 dianggap sedang, dan 0,75 atau lebih dianggap kuat. Dalam penelitian ini, nilai R² yang diperoleh adalah sebagai berikut: R² untuk konstruk *Job satisfaction* sebesar 0,765, yang menunjukkan bahwa 76,5% varians dari *Job satisfaction* dapat dijelaskan oleh kombinasi variabel *Work environment* dan *Self-efficacy*. Nilai ini termasuk dalam kategori kuat, sehingga dapat dikatakan bahwa model ini memiliki kemampuan prediktif yang tinggi terhadap tingkat kepuasan kerja. R² untuk konstruk *self-efficacy* sebesar 0,165, yang berarti bahwa 16,5% varians dari *self-efficacy* dijelaskan oleh variabel *work environment*. Meskipun tergolong dalam kategori lemah, nilai ini tetap memberikan kontribusi yang bermakna dalam menunjukkan adanya hubungan antara lingkungan kerja dan efikasi diri. Dengan demikian, model struktural dalam penelitian ini secara umum memiliki kualitas prediktif yang baik, terutama dalam menjelaskan variasi pada kepuasan kerja karyawan.

Ukuran Efek (Effect Size / f²)

Selain melihat seberapa besar variabel independen menjelaskan variabel dependen secara keseluruhan (melalui R²), analisis juga mempertimbangkan ukuran efek (effect size / f²) untuk menilai kontribusi spesifik dari masing-masing hubungan antar konstruk. Ukuran efek ini mengindikasikan besarnya pengaruh satu konstruk terhadap konstruk lainnya jika konstruk tersebut dihilangkan dari model.

Tabel 7. Effect Size (f²)

Sumber: Hasil pengolahan data.

	JobSatisfaction	SelfEfficacy	WorkEnvironment
JobSatisfaction			
SelfEfficacy	1.19		
WorkEnvironment	0.757	0.198	

Berdasarkan hasil analisis efek ukuran (*effect size*) menggunakan nilai f^2 sebagaimana dikemukakan oleh Cohen (1988) dalam Hair et al. (2019), dapat digambarkan besarnya peran masing-masing variabel dalam model penelitian ini. Peran yang kecil digambarkan pada nilai f^2 sebesar 0,02, peran yang sedang dengan nilai 0,15, dan peran besar ditunjukkan dengan nilai lebih dari 0,35. Dalam konteks ini, pengaruh *self-efficacy* terhadap *job satisfaction* menunjukkan efek yang sangat besar dengan nilai $f^2 = 1,19$. Nilai ini jauh melampaui ambang batas efek besar, yang menandakan bahwa *self-efficacy* merupakan faktor yang dominan dan sangat kuat dalam menjelaskan variasi kepuasan kerja di kalangan pekerja *pink-collar*. Artinya, semakin tinggi keyakinan individu terhadap kemampuannya dalam menyelesaikan tugas kerja, maka tingkat kepuasan kerja yang dirasakan pun meningkat secara substansial.

Sementara itu, pengaruh *work environment* terhadap *job satisfaction* menunjukkan nilai f^2 sebesar 0,757, yang termasuk dalam kategori efek sedang namun mendekati besar. Ini mengindikasikan bahwa lingkungan kerja tetap memainkan peran penting dalam membentuk kepuasan kerja, terutama jika lingkungan tersebut mendukung secara fisik, sosial, maupun psikologis. Di sisi lain, pengaruh *work environment* terhadap *self-efficacy* menunjukkan nilai f^2 sebesar 0,198, yang diklasifikasikan sebagai efek kecil namun tetap bermakna. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun kontribusinya tidak sebesar variabel lain, lingkungan kerja tetap memiliki peran dalam membentuk efikasi diri pekerja.

Secara keseluruhan, temuan ini memperkuat argumen bahwa baik faktor internal (*self-efficacy*) maupun faktor eksternal (*work environment*) sama-sama signifikan dalam meningkatkan kepuasan kerja. Namun, di antara keduanya, *self-efficacy* terbukti menjadi prediktor paling kuat, sehingga upaya peningkatan kepuasan kerja idealnya diarahkan tidak hanya pada perbaikan kondisi lingkungan kerja, tetapi juga pada pengembangan kepercayaan diri dan kapasitas psikologis pekerja.

Predictive Relevance (Q^2)

Hasil analisis nilai Q^2 (Stone-Geisser's Q-square) dalam penelitian ini memberikan gambaran mengenai seberapa baik model mampu memprediksi variabel endogen secara akurat. Menurut Hair et al. (2019), nilai Q^2 yang lebih besar dari 0 mengindikasikan adanya predictive relevance, yaitu model memiliki kemampuan prediktif terhadap variabel yang diuji.

Tabel 8. Cross-validated Redundancy (Q^2)

Sumber: Hasil pengolahan data.

	SSO	SSE	$Q^2 (=1-SSE/SSO)$
JobSatisfaction	505	260.965	0.483
SelfEfficacy	404	359.363	0.11

WorkEnvironment	505	505	
-----------------	-----	-----	--

Dalam penelitian ini, nilai Q^2 untuk *job satisfaction* sebesar 0.483, yang menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediksi yang sangat baik terhadap kepuasan kerja. Nilai ini berada jauh di atas ambang minimum, sehingga dapat disimpulkan bahwa kombinasi variabel *work environment* dan *self-efficacy* secara bersama-sama sangat relevan dalam memprediksi tingkat kepuasan kerja pada *pink-collar workers*. Sementara itu, nilai Q^2 untuk *self-efficacy* sebesar 0.110, yang meskipun lebih rendah, tetap berada di atas nilai nol, sehingga memenuhi kriteria adanya predictive relevance. Ini menunjukkan bahwa variabel *work environment* memiliki kontribusi yang bermakna dalam memprediksi efikasi diri, meskipun daya prediksinya tidak sekuat pengaruh terhadap *job satisfaction*.

Secara keseluruhan, kedua nilai Q^2 tersebut menegaskan bahwa model struktural yang dikembangkan dalam penelitian ini memiliki kualitas prediktif yang baik, terutama dalam menjelaskan variabel *job satisfaction*, yang merupakan fokus utama dari kajian ini. Temuan ini mendukung validitas model sebagai dasar untuk pengambilan keputusan manajerial dan pengembangan kebijakan yang berorientasi pada peningkatan kesejahteraan pekerja di sektor layanan.

Uji Hipotesis

Hasil pengujian hipotesis menggunakan analisis jalur dengan pendekatan uji *t-statistic* dan *p-value* menunjukkan bahwa seluruh hubungan antar variabel dalam model penelitian signifikan secara statistik pada tingkat kepercayaan 95% ($p < 0.05$), dengan nilai *t* tabel = 1,96.

Tabel 9. Hasil Uji Hipotesis
Sumber: Hasil pengolahan data.

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	p Values
WorkEnvironment -> JobSatisfaction	0.462	0.467	0.093	4.979	0
SelfEfficacy -> JobSatisfaction	0.579	0.568	0.111	5.218	0
WorkEnvironment -> SelfEfficacy	0.406	0.422	0.138	2.941	0.003
WorkEnvironment -> SelfEfficacy -> JobSatisfaction	0.235	0.229	0.065	3.596	0

Hipotesis pertama, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *work environment* terhadap *job satisfaction* dengan nilai koefisien jalur (β) sebesar 0.462,

nilai t sebesar 4.979, dan p -value 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik lingkungan kerja yang dirasakan oleh pekerja *pink-collar*, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja yang mereka alami. Kedua, *self-efficacy* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction*, dengan $\beta = 0.579$, $t = 5.218$, dan $\rho = 0.000$. Artinya, semakin tinggi keyakinan individu atas kemampuannya menyelesaikan tugas kerja, maka semakin besar kepuasan yang dirasakan terhadap pekerjaannya. Ketiga, hasil analisis juga menunjukkan bahwa *work environment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *self-efficacy*, dengan nilai $\beta = 0.406$, $t = 2.941$, dan $\rho = 0.003$. Ini mengindikasikan bahwa lingkungan kerja yang positif dapat mendorong peningkatan rasa percaya diri pekerja dalam menjalankan tugasnya. Hasil analisis data untuk hipotesis keempat menunjukkan nilai $\beta = 0.235$, $t = 3,596$, dan $\rho = 0.000$. Secara keseluruhan, temuan ini mendukung model penelitian yang diajukan, di mana lingkungan kerja tidak hanya berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja, tetapi juga secara tidak langsung melalui peningkatan efikasi diri.

Model Fit

Tujuan evaluasi *goodness of fit* (GoF) adalah untuk mengevaluasi seberapa baik model struktural yang dikembangkan sesuai dengan data empiris. Dalam penelitian ini, beberapa indikator utama untuk model *fit* diukur, termasuk indeks sesuai standar (NFI), Chi-Square, dan Standardized Root Mean Square Residual (SRMR).

Tabel 10. Model Fit

Sumber: Hasil pengolahan data.

	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0.078	0.078
d_ULS	0.643	0.643
d_G	0.329	0.329
Chi-Square	180.315	180.315
NFI	0.795	0.795

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai SRMR = 0.078, yang berada di bawah ambang batas 0.10, mengindikasikan bahwa model memiliki tingkat kesalahan prediksi residual yang rendah dan dengan demikian dapat dikategorikan sebagai model yang fit secara absolut terhadap data (Henseler et al., 2016). SRMR yang rendah merefleksikan bahwa perbedaan antara matriks kovarians yang diprediksi oleh model dengan matriks kovarians aktual berada pada tingkat yang dapat diterima. Selanjutnya, nilai NFI = 0.795 berada mendekati nilai ideal 0.90. Meskipun belum mencapai ambang batas “fit yang sangat baik”, nilai ini sudah cukup mendekati, sehingga dapat dianggap bahwa model menunjukkan kecocokan yang cukup baik secara normatif, terutama mengingat kompleksitas struktur model dan jumlah indikator.

Dengan mempertimbangkan nilai SRMR yang sudah berada dalam kategori baik serta NFI yang cukup mendekati standar ideal, maka secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa model yang dibangun dalam penelitian ini memiliki tingkat kecocokan yang memadai dan dapat digunakan untuk menjelaskan hubungan antar variabel dalam konteks pengaruh *work environment* terhadap *job satisfaction* melalui *self-efficacy* pada *pink-collar workers*.

Pembahasan

Penelitian ini melibatkan 100 responden *pink-collar workers* di Surabaya dengan komposisi 41% laki-laki dan 59% perempuan, mayoritas berusia 20–29 tahun dan berpendidikan SMA atau S1. Sebagian besar memiliki masa kerja 2–4 tahun, bekerja di sektor hospitality, pendidikan, atau perbankan/ritel, dan menempati posisi di pelayanan pelanggan, administrasi, atau pemasaran. Hasil analisis data dari responden tersebut menunjukkan bahwa lingkungan kerja (*Work environment*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (*Job satisfaction*), baik secara langsung maupun melalui mediasi efikasi diri (*Self-efficacy*).

Pertama, temuan ini mendukung teori bahwa lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan (Adriansyah et al., 2021; Asmawati & Alie, 2023; Dani et al., 2025; Fathoni et al., 2021; Nariah, 2021; Rehatta & Makatita, 2023). Hal ini ditunjukkan oleh pengaruh langsung *Work environment* terhadap *Job satisfaction* dengan nilai koefisien sebesar 0.462 dan signifikansi $p < 0.001$. Lingkungan kerja yang nyaman, aman, dan mendukung tidak hanya membuat karyawan merasa betah (Ciccarelli et al., 2025; Nowakowska et al., 2016), tetapi juga mendorong mereka untuk lebih produktif dan puas dalam pekerjaan (Girdwichai & Sriviboon, 2020; Iba et al., 2021; Lee & Park, 2021; Liu & Sun, 2021; Jensen et al., 2021; Milojević et al., 2025; Mulyani & Ariska 2022; Ollier-Malaterre et al., 2020).

Kedua, hasil juga menunjukkan bahwa *Self-efficacy* memiliki peran mediasi yang penting (Hosseininejad et al., 2022; (Milojević et al., 2025; Na-Nan et al., 2019; Syabarrudin et al., 2020). Pengaruh *Self-efficacy* terhadap *Job satisfaction* bernilai 0.579 dengan signifikansi tinggi ($p < 0.001$), yang mengindikasikan bahwa karyawan yang memiliki keyakinan tinggi terhadap kemampuannya akan cenderung lebih puas terhadap pekerjaannya (Zhang et al., 2019). Ini konsisten dengan teori Bandura mengenai *self-efficacy*, yang menyatakan bahwa persepsi individu terhadap kemampuannya memengaruhi sikap dan kinerjanya.

Selanjutnya, *Work environment* juga berpengaruh positif terhadap *Self-efficacy* ($\beta = 0.406$; $p = 0.003$), yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang mendukung secara tidak langsung akan meningkatkan efikasi diri karyawan, yang pada akhirnya juga akan meningkatkan kepuasan kerja mereka (Hosseininejad et al., 2022; Na-Nan et al., 2019). Ini menunjukkan bahwa *Self-efficacy* bertindak sebagai mediator parsial dalam hubungan ini. Hasil ini sejalan dengan berbagai penelitian sebelumnya yang menunjukkan pentingnya faktor lingkungan dan psikologis dalam

menciptakan pengalaman kerja yang positif (Hosseinejad et al., 2022; Na-Nan et al., 2019; Nowakowska et al., 2016; Watanabe et al., 2016). Dalam konteks praktis, organisasi perlu memperhatikan faktor lingkungan kerja sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan kerja, dengan memperkuat aspek-aspek seperti fasilitas, hubungan antar karyawan, dan kepemimpinan yang suportif.

Secara keseluruhan, model yang dibangun dalam penelitian ini terbukti signifikan dan mampu menjelaskan hubungan antar variabel dengan baik (R^2 *Job satisfaction* = 76.5%). Temuan ini menekankan pentingnya integrasi antara faktor eksternal (lingkungan kerja) dan internal (*self-efficacy*) dalam memahami dinamika kepuasan kerja karyawan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini mengungkap bahwa lingkungan kerja (*work environment*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (*job satisfaction*) pekerja *pink-collar* di Surabaya, baik secara langsung maupun melalui *self-efficacy*. Temuan ini menunjukkan bahwa kondisi fisik, sosial, dan psikologis di tempat kerja yang mendukung mampu meningkatkan rasa percaya diri karyawan dalam menjalankan tugasnya, yang pada gilirannya berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan kerja. *Self-efficacy* terbukti berperan sebagai mediator parsial dalam hubungan tersebut. Hal ini menegaskan bahwa keyakinan individu atas kemampuannya bukan hanya dipengaruhi oleh faktor internal, tetapi juga dibentuk oleh kualitas lingkungan kerja yang dihadapi. Dengan kata lain, untuk meningkatkan kepuasan kerja, organisasi perlu mengelola faktor eksternal (lingkungan kerja) dan internal (*self-efficacy*) secara bersamaan.

Model penelitian ini memiliki kemampuan prediktif yang kuat terhadap kepuasan kerja ($R^2 = 76,5\%$), yang memberikan kontribusi teoritis terhadap pengembangan model hubungan antara faktor lingkungan, psikologis, dan kepuasan kerja, khususnya dalam konteks pekerja sektor layanan yang rentan terhadap tuntutan emosional tinggi.

Saran

Hasil penelitian menegaskan pentingnya bagi organisasi untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat, aman, dan suportif, baik secara fisik, sosial, maupun psikologis. Lingkungan kerja yang kondusif dapat diwujudkan melalui penyediaan fasilitas yang memadai, membangun hubungan kerja yang harmonis, dan memastikan dukungan yang konsisten dari manajemen. Pengembangan *self-efficacy* karyawan juga menjadi prioritas, yang dapat dilakukan melalui pelatihan berbasis pengalaman sukses, program mentoring, dan coaching yang sistematis. Kepemimpinan yang suportif diperlukan untuk mendorong komunikasi terbuka, memberikan pengakuan

terhadap prestasi, serta mendukung kesejahteraan emosional karyawan. Selain itu, kebijakan yang memfasilitasi *work-life balance*, fleksibilitas kerja, dan penyediaan informasi terkait kesehatan serta keselamatan kerja akan membantu mengurangi tekanan emosional, sekaligus meningkatkan kepuasan kerja secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adha, R. N., Qomariyah, N., & Hafidzi, A. H. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Budaya Kerja terhadap Kinerja Karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jember. *Jurnal Penelitian Ipteks*, 4(1), 47–62.
- Adriansyah, R., Ibrahim, L. T., Hasrina, C. D., & ... (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja, Penempatan Kerja dan Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Operator Gardu Induk pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Transmisi Banda Aceh Provinsi Aceh. *Jurnal Humaniora*, 5(2), 135–144. <https://doi.org/https://doi.org/10.30601/humaniora.v5i2.2439>
- Arvidsson, L., Skytt, B., Lindberg, M., & Lindberg, M. (2022). Nurses' assessed self-efficacy levels to medical asepsis and their relation to structural empowerment, work engagement and work-related stress. *Work*, 74(2), 501–513. <https://doi.org/10.3233/WOR-211305>
- Asmawati, & Alie, M. F. (2023). Dampak Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi, Disiplin Kerja Berpengaruh pada Kualitas Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Ecoment Global*, 8(1), 57–69.
- Ayuningrum, N. K. A., & Surya, I. B. K. (2024). PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI MEDIASI. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 13(9). <https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/index>
- Cahyadi, B. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Perspektif Islam. *Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 3(1), 29–40. <https://doi.org/10.29313/amwaluna.v3i1.4141>
- Chun, H. R., Cho, I., Choi, Y., & Cho, S. Il. (2020). Effects of emotional labor factors and working environment on the risk of depression in pink-collar workers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(14), 1–16. <https://doi.org/10.3390/ijerph17145208>
- Ciccarelli, F. C., Mariotti, I., & Rossi, F. (2025). The role of geographical location for work-life balance satisfaction: Insights from Italian coworking spaces. *Applied Geography*, 174. <https://doi.org/10.1016/j.apgeog.2024.103485>

- Dani, N., Asnawi, A., & Arfani, M. (2025). *Pengaruh Work-life balance, Motivasi, Self-efficacy, dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja pada Generasi Z di Kota Surabaya*. 6, 351.
- Erschens, R., Seifried-Dübon, T., Stuber, F., Rieger, M. A., Zipfel, S., Nikendei, C., Genrich, M., Angerer, P., Maatouk, I., Gündel, H., Rothermund, E., Peters, M., & Junne, F. (2022). The association of perceived leadership style and subjective well-being of employees in a tertiary hospital in Germany. *PLoS ONE*, 17(12 December). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0278597>
- Fathoni, M. I., Indrayani, I., Indrawan, M. G., & Yanti, S. (2021). Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Di Qur'an Centre Provinsi Kepulauan Riau. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 5(1), 163. <https://doi.org/10.32493/jjsdm.v5i1.13152>
- Fayaz, I., & Gulzar, F. (2025). Building belief, achieving balance: how organizational climate fosters self-efficacy for a fulfilling work-life. *IIM Ranchi Journal of Management Studies*, 4(1), 72–97. <https://doi.org/10.1108/irjms-06-2024-0054>
- Girdwichai, L., & Sriviboon, C. (2020). Employee motivation and performance: Do the work environment and the training matter? *Journal of Security and Sustainability Issues*, 9, 42–54. [https://doi.org/10.9770/JSSI.2020.9.J\(4\)](https://doi.org/10.9770/JSSI.2020.9.J(4))
- Hair, J. F., Howard, M. C., & Nitzl, C. (2020). Assessing measurement model quality in PLS-SEM using confirmatory composite analysis. *Journal of Business Research*, 109, 101–110. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.11.069>
- Hayati, P. N., Putriana, L., & Salim, F. (2021). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Desain Pekerjaan dan Pengembangan Karir terhadap Kepuasan Kerja Dimoderasi oleh Teknologi pada Generasi Milineal di Industri Pendidikan. *Jurnal Ecoment Global*, 6(2), 107–114.
- Hosseininejad, M., Moslemi, S., & Mohammadi, S. (2022). The effect of physical exposures and job stress on sleep quality and mental health in a group of pink-collar workers in Iran. *Indian Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 26(2), 62–69. https://doi.org/10.4103/ijoem.ijoem_405_20
- Iba, Z., Saifuddin, Marwan, & Konadi, W. (2021). Pengaruh motivasi, budaya organisasi, lingkungan, dan kepuasan kerja terhadap kinerja guru SMA Kota Juang. *Jurnal Akun*, 9(1), 75–84. <https://doi.org/https://doi.org/10.21831/jamp.v9i1.36970>
<https://doi.org/10.21831/jamp.v9i1.36970>

- Iskandar, D., & Vidada, I. A. (2024). The Effect of Work-Life Balance and Work Environment on Employee Job Satisfaction. *Golden Ratio of Data in Summary*, 4(2), 688–693. <https://doi.org/10.52970/grdis.v4i2.658>
- Jensen, I., Bjorklund, C., Hagberg, J., Aboagye, E., & Bodin, L. (2021). An overlooked key to excellence in research: a longitudinal cohort study on the association between the psycho-social work environment and research performance. *Studies in Higher Education*, 46(12), 2610–2628. <https://doi.org/10.1080/03075079.2020.1744127>
- Kuo, T. S., Chu, L. C., Shih, C. L., Li, Y. C., & Kao, P. L. (2025). Emotional labor, job satisfaction, and retention among home care workers in Taiwan: a comprehensive analysis. *Frontiers in Psychology*, 16. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2025.1545955>
- Laksono, B. R., & Wilasttha, A. A. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi, dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan di PT. Samaco. *BAJ (Behavioral Accounting Journal) e-ISSN: 2615-7004*, 4(1), 249–258.
- Lee, C., & Park, S. (2021). Changing Factors of Employee Satisfaction with Working Conditions: An Analysis of the Korean Working Conditions Survey. *Safety and Health at Work*, 12(3), 324–338. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2021.04.003>
- Liu, S., & Sun, K. (2021). Work Environment and Employee Performance: Evidence from Sell-Side Analysts. *Review of Business*, 41(2), 85–117. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/work-environment-employee-performance-evidence/docview/2546144878/se-2>.
- Luthfiana, N., Zamralita, & Idulfilastri, R. M. (2024). Keinginan untuk Tetap Bertahan Gen Z: Peran Kesejahteraan di Tempat Kerja. *Psikobuletin: Buletin Ilmiah Psikologi*, 5(1), 86–93. <https://doi.org/10.24014/pib.v5i1.24542>
- Malpani, R., & Jha, V. (2025). The effect of environmentally sustainable practices on the financial performance of MSMEs in the digital age. In *Fostering Economic Diversification and Sustainable Business Through Digital Intelligence*. IGI Global Scientific Publishing.
- Milojević, S., Aleksić, V. S., & Slavković, M. (2025). “Direct Me or Leave Me”: The Effect of Leadership Style on Stress and Self-Efficacy of Healthcare Professionals. *Behavioral Sciences*, 15(1). <https://doi.org/10.3390/bs15010025>
- Mulyani, S. S., & Ariska, A. (2022). Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Perhubungan. *Jurnal Penelitian Dan Pengkajian Ilmiah Sosial Budaya*, 1(2), 389–402. <https://doi.org/10.47233/jppisb.v1i2.518>

- Na-Nan, K., Saribut, S., & Sanamthong, E. (2019). Mediating effects of perceived environment support and knowledge sharing between self-efficacy and job performance of SME employees. *Industrial and Commercial Training*, 51(6), 342–359. <https://doi.org/10.1108/ICT-01-2019-0009>
- Nariah. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank OCBC NISP, Tbk. Cabang Bintaro. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 3(3), 292–298. <https://doi.org/10.32493/JEE.v3i3.10524>
- Nowakowska, I., Rasińska, R., & Głowacka, M. D. (2016). The influence of factors of work environment and burnout syndrome on self-efficacy of medical staff. *Annals of Agricultural and Environmental Medicine*, 23(2), 304–309. <https://doi.org/10.5604/12321966.1203895>
- OECD. (2023). *Beyond pink-collar jobs for women and the social economy*. www.oecd.org.
- Ollier-Malaterre, A., Haar, J. M., Sunyer, A., & Russo, M. (2020). Supportive organizations, work–family enrichment, and job burnout in low and high humane orientation cultures. *Applied Psychology*, 69(4), 1215–1247. <https://doi.org/10.1111/apps.12217>
- Pitoyo, D. J., & Handayani, W. P. P. (2022). Pengaruh Work Life Balance dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*, 9(2), 152–159. <https://doi.org/10.21107/jsmb.v9i2.17794>
- Pratminingsih, S. A., Pramita, N. C., & Bahri, S. (2022). The effect of reference group, online review and product return policy on online purchasing decisions. *Central Asia and The Caucasus*, 23(1), 3399–3409. <https://doi.org/10.37178/ca-c.23.1.241>
- Rambe, P. Y., Parlaungan, A., & Pitriyani. (2025). Dampak Persepsi Nilai, Merek, Store Atmosphere dan Harga terhadap Minat Pembelian pada Supermarket Berastagi. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 4(2), 99–113. <https://doi.org/10.55606/jempper.v4i2.4015>
- Rehatta, P. N. R., & Makatita, F. L. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja dan Hardines Terhadap Stres Kerja Pada PT. Ninja Express di Kota Ambon. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(3), 2723–2732. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Saputra, A. A. (2021). Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Technomedia Journal*, 7(1), 68–77. <https://doi.org/10.33050/tmj.v7i1.1755>

- Sobri, M., Lilianti, E., & Robyardi, E. (2021). Pengaruh Komunikasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Air Kumbang Banyuasin. *Manivestasi*, 03(02), 261–275.
- Syabarrudin, A., Eliyana, A., & Naimah, J. (2020). Does employees' self-efficacy drive their organizational commitment? *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(4), 135–141. <https://doi.org/10.31838/srp.2020.4.21>
- To, W. M., Gao, J. H., & Leung, E. Y. W. (2020). The Effects of Job Insecurity on Employees' Financial Well-Being and Work Satisfaction Among Chinese Pink-Collar Workers. *SAGE Open*, 10(4). <https://doi.org/10.1177/2158244020982993>
- Utami, C. T., & Helmi, A. F. (2017). Self-Efficacy dan Resiliensi: Sebuah Tinjauan Meta-Analisis. *Buletin Psikologi*, 25(1), 54–65. <https://doi.org/10.22146/buletinpsikologi.18419>
- Watanabe, K., Otsuka, Y., Shimazu, A., & Kawakami, N. (2016). The moderating effect of health-improving workplace environment on promoting physical activity in white-collar employees: A multi-site longitudinal study using multi-level structural equation modeling. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 58(2), 178–184. <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000000590>
- Winata, B. L., & Nurhasanah, N. (2022). PENGARUH WORK LIFE BALANCE, SELF-EFFICACY, DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP BURNOUT PADA MAHASISWA YANG BEKERJA. *Feedforward: Journal of Human Resource*, 2(2).
- Wu, X., Li, J., Liu, G., Liu, Y., Cao, J., & Jia, Z. (2018). The effects of emotional labor and competency on job satisfaction in nurses of China: A nationwide cross-sectional survey. *International Journal of Nursing Sciences*, 5(4), 383–389. <https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2018.08.001>