Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal

Volume 8 Nomor 11 (2026) 781 – 799 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13371

Pengaruh Kecerdasan Emosional, Lingkungan Kerja, dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Generasi Z dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi : Studi pada Karyawan Kafe di Kota Surabaya

Inestasya Br Sembiring[1], Budi Prabowo[2]
[1,2]Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
22042010249@student.upnjatim.ac.id[1], bprabowo621@gmail.com[2]

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the effects of emotional intelligence, work environment, and compensation on employee performance through job satisfaction as a mediating variable among Generation Z employees working in cafés in Surabaya. This study addresses an empirical gap in the rapidly growing café industry, which has received limited attention from the perspective of the combined internal and external factors affecting Generation Z employees. A quantitative approach with an associative research design was employed. Data were collected from 105 Generation Z café employees through a Likert-scale questionnaire and analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the assistance of SmartPLS 4. The results indicate that emotional intelligence, work environment, and compensation have positive and significant effects on employee performance and job satisfaction. Job satisfaction also has a positive and significant effect on employee performance. However, job satisfaction does not mediate the effects of emotional intelligence, work environment, or compensation on employee performance. These findings imply that improving the performance of Generation Z café employees requires direct strengthening of emotional intelligence, a supportive work environment, and fair compensation, rather than relying solely on variations in job satisfaction as an intermediary mechanism.

Keywords : *Emotional Intelligence, Work Environment, Compensation, Job Satisfaction, Employee Performance.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional, lingkungan kerja, dan kompensasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada karyawan Generasi Z kafe di Kota Surabaya. Penelitian ini mengisi kesenjangan empiris pada industri kafe yang berkembang pesat namun belum banyak dikaji dari perspektif kombinasi variabel internal dan eksternal karyawan Generasi Z. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sudut pandang asosiatif dengan data dikumpulkan dari 105 responden karyawan Generasi Z melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Square (SEM-PLS) dengan bantuan SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional, lingkungan kerja, dan kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan serta terhadap kepuasan kerja. Kepuasan kerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, kepuasan kerja tidak mampu memediasi pengaruh kecerdasan emosional, lingkungan kerja, maupun kompensasi terhadap kinerja karyawan. Implikasi penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kinerja karyawan Generasi Z memerlukan penguatan langsung pada kecerdasan emosional, lingkungan kerja, dan kompensasi yang adil secara eksekutif, tanpa sepenuhnya bergantung pada fluktuasi kepuasan kerja sebagai jalur perantara.

Kata kunci : *Kecerdasan Emosional, Lingkungan Kerja, Kompensasi, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan.*

Volume 8 Nomor 11 (2026) 781 – 799 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13371

PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir, industri kafe di Kota Surabaya berkembang sangat pesat sejalan dengan pergeseran perilaku konsumen menuju experience economy, yaitu kondisi ketika konsumen tidak lagi sekadar mencari produk atau jasa, melainkan juga pengalaman, kenyamanan, dan kesan emosional (Darmawan, 2024). Kafe tidak lagi berfungsi sebagai tempat makan dan minum semata, tetapi telah bertransformasi menjadi ruang sosial atau third place bagi masyarakat urban untuk berinteraksi, bekerja, dan beraktivitas di luar rumah maupun kantor. Data Badan Pusat Statistik Kota Surabaya (2026) menunjukkan peningkatan signifikan jumlah usaha rumah makan dan restoran pada periode 2023–2024, yang mengindikasikan ekspansi lapangan kerja yang cukup besar pada sektor Food and Beverage (F&B).

Pertumbuhan industri ini turut mendorong meningkatnya kebutuhan tenaga kerja, terutama dari kalangan Generasi Z yang saat ini mendominasi tenaga kerja pada sektor jasa kuliner (Chairunnisya et al., 2022). Di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat dan tingkat diferensiasi produk yang relatif rendah, kualitas layanan yang dihasilkan melalui kinerja karyawan menjadi pembeda utama dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan (Hurdawaty & Juwarno, 2023). Namun demikian, pertumbuhan industri yang pesat belum sepenuhnya diimbangi oleh kesiapan sumber daya manusia. Data Asosiasi Pengusaha Kafe dan Restoran Indonesia (Apkrindo) DPD Jawa Timur menunjukkan adanya kesenjangan antara kebutuhan industri dengan karakter dan kesiapan kerja karyawan, yang semakin kompleks mengingat Generasi Z memiliki nilai, karakteristik, dan ekspektasi kerja yang berbeda dari generasi sebelumnya (Hakim, 2026).

Laporan Deloitte Global Gen Z and Millennial Survey (2024) menyebutkan bahwa Generasi Z merupakan generasi yang progresif, melek teknologi, dan memiliki ekspektasi tinggi terhadap makna pekerjaan, tetapi juga memiliki tingkat kerentanan mental yang relatif tinggi—sekitar 40% responden Generasi Z melaporkan mengalami stres, kecemasan, dan gejala kelelahan kerja. Karakteristik pekerjaan pada industri kafe yang bertempo cepat, berjam kerja panjang, dan menuntut interaksi langsung dengan pelanggan berpotensi memperbesar tekanan kerja tersebut (Trapsilo et al., 2025). Pada kondisi inilah kecerdasan intelektual saja terbukti tidak lagi cukup menjadi determinan tunggal keberhasilan kinerja, sehingga perlu diimbangi dengan kecerdasan emosional yang mumpuni (Diansyah et al., 2025).

Secara teoretis, kecerdasan emosional diyakini meningkatkan kinerja karyawan, terutama pada sektor layanan yang menuntut komunikasi interpersonal yang kuat. Akan tetapi, temuan penelitian terdahulu belum menunjukkan kesinambungan yang jelas. Utama dan Hasan (2024) serta Irfan et al. (2021) menemukan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Generasi Z, sedangkan Fahira dan Yasin (2021) serta Budi dan Yoyo (2025) menyatakan sebaliknya, bahwa kecerdasan emosional berkontribusi

Volume 8 Nomor 11 (2026) 781 – 799 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13371

positif terhadap kinerja dan kepuasan kerja. Perbedaan hasil ini mengindikasikan bahwa pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja bersifat situasional dan kontekstual, sehingga diperlukan pengujian lebih lanjut pada ekosistem kerja yang spesifik, seperti industri kafe di Kota Surabaya.

Selain faktor internal individu, faktor eksternal organisasi seperti lingkungan kerja turut berperan strategis dalam menentukan efektivitas kerja karyawan (Wajdi et al., 2025). Bagi Generasi Z, lingkungan kerja dipandang bukan sekadar ruang fisik, melainkan juga lingkungan sosial dan psikologis yang menumbuhkan rasa nyaman dan keterikatan emosional dengan organisasi. Lingkungan kerja yang kondusif, baik dari aspek fisik (pencahayaan, kebisingan, keamanan) maupun non-fisik (hubungan kerja), terbukti berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi dan kepuasan kerja karyawan (Fahira & Yasin, 2021; Budi & Yoyo, 2025).

Variabel lain yang tidak kalah krusial adalah kompensasi, yaitu balas jasa yang diberikan perusahaan kepada karyawan baik dalam bentuk materi maupun non-materi. Herawati et al. (2021) menegaskan bahwa kompensasi berpengaruh kuat terhadap kinerja, sedangkan Tobing dan Sitorus (2023) menyoroti bahwa kompensasi yang dianggap tidak memadai dapat menurunkan semangat kerja karyawan. Bagi Generasi Z yang menilai penting keseimbangan antara kontribusi dan imbalan, kompensasi yang kompetitif menjadi faktor penentu loyalitas dan kualitas kerja di tengah persaingan industri kafe yang ketat.

Berdasarkan uraian tersebut, kepuasan kerja diposisikan sebagai variabel mediasi yang menjembatani hubungan antara faktor internal individu (kecerdasan emosional) dan faktor eksternal organisasi (lingkungan kerja dan kompensasi) terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh langsung kecerdasan emosional, lingkungan kerja, dan kompensasi terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja, pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, serta peran mediasi kepuasan kerja dalam hubungan antara ketiga variabel independen tersebut dengan kinerja karyawan Generasi Z pada kafe di Kota Surabaya. Kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi tiga determinan kinerja sekaligus (internal dan eksternal) dengan kepuasan kerja sebagai mediator, yang diuji secara khusus pada konteks tenaga kerja Generasi Z di sektor kafe, konteks yang masih relatif terbatas dikaji dalam literatur manajemen sumber daya manusia di Indonesia.

TINJAUAN LITERATUR

Kinerja

Kinerja karyawan merupakan salah satu aspek penting yang menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam perspektif konseptual, kinerja diartikan sebagai cerminan tingkat keberhasilan individu dalam menuntaskan beban kerja, yang dievaluasi berdasarkan parameter kualitas serta kuantitas output yang dihasilkan (Hartini *et al*., 2023). Senada dengan hal tersebut, Yogatama & Mudhawati (2020) mendefinisikan kinerja sebagai

Volume 8 Nomor 11 (2026) 781 – 799 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13371

perwujudan hasil kerja yang selaras dengan standarisasi yang berlaku di perusahaan. Lebih komprehensif lagi, Kawiana (2020) memandang kinerja sebagai agregasi dari seluruh aktivitas profesional karyawan, yang secara fundamental dikonstruksi oleh integrasi antara kapabilitas individu dan dorongan motivasi dalam bekerja.

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan salah satu aspek penting dalam manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan perasaan dan persepsi subjektif karyawan terhadap pekerjaan yang dijalankannya. Secara konseptual, kepuasan kerja menunjukkan tingkat perasaan positif maupun negatif yang dirasakan karyawan terhadap pekerjaan dan lingkungan kerja yang dihadapinya (Wardhana, 2024). Kondisi tersebut terbentuk ketika pekerjaan yang dijalankan mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan nilai yang dimiliki individu (Tarumingkeng, 2025). Kepuasan kerja juga berkaitan dengan sikap karyawan terhadap berbagai aspek pekerjaan, meliputi kondisi kerja, hubungan dengan rekan kerja, sistem imbalan, serta lingkungan kerja, baik dari aspek fisik maupun psikologis (Sutrisno dalam Norawati & Nurmansyah, 2024).

Kecerdasan Emosional

Kematangan emosional dapat didefinisikan sebagai kapasitas personal dalam mengidentifikasi, menginternalisasi, serta meregulasi spektrum emosi, baik yang muncul dari dalam diri maupun dari interaksi dengan individu lain. Dalam konteks profesional, kompetensi ini menjadi instrumen krusial bagi karyawan untuk memitigasi konflik, memformulasikan kolaborasi kerja yang produktif, serta mengeskalasi capaian kinerja secara optimal. Secara fundamental, kecerdasan emosional menitikberatkan pada kemampuan individu dalam mengelola persepsi emosi diri dan orang lain, yang secara langsung berimplikasi pada efektivitas interaksi sosial serta output kerja (Nasution *et al*., 2023). Lebih lanjut, Sudiartini *et al*., (2024) menegaskan bahwa domain kecerdasan ini juga mencakup aspek penguasaan diri, motivasi internal, empati terhadap perspektif orang lain, serta pengembangan relasi interpersonal yang suportif. Kapasitas tersebut merupakan determinan penting dalam menunjang keberhasilan karir, khususnya dalam presisi pengambilan keputusan, stabilitas pengendalian diri, serta pemeliharaan harmoni di lingkungan kerja.

Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan variabel eksternal krusial yang berkontribusi signifikan terhadap performansi sumber daya manusia. Atmosfer kerja yang menjamin keamanan, kenyamanan, serta menunjang produktivitas diyakini mampu mengeskalasi output kerja sekaligus kepuasan karyawan. Sebaliknya, ekosistem kerja yang tidak kondusif berisiko mendegradasi motivasi dan berujung pada

Volume 8 Nomor 11 (2026) 781 – 799 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13371

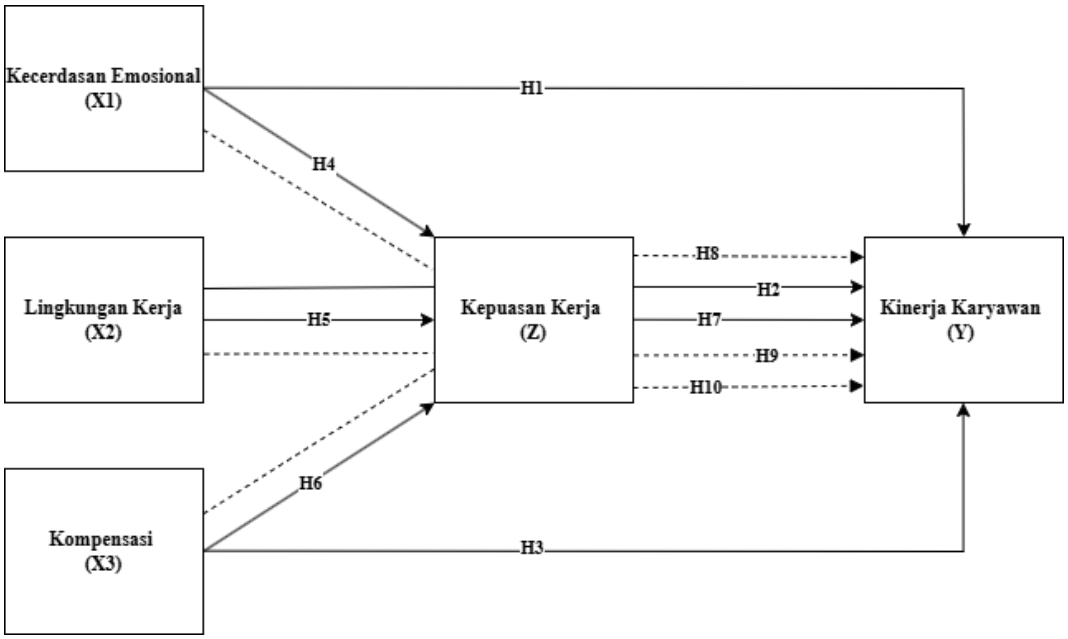
penurunan efektivitas kerja secara kolektif. Hal ini diperkuat oleh Irwan *et al*. (2022) menegaskan bahwa kualitas lingkungan kerja merupakan determinan vital bagi produktivitas, sehingga organisasi wajib memprioritaskan pengelolaan aspek ini secara berkelanjutan. Secara teoretis, lingkungan kerja diartikan sebagai agregasi dari dimensi sosial, psikologis, dan fisik yang melingkupi individu dalam menjalankan fungsinya di organisasi (Danisa & Komari, 2023). Konsep ini mengintegrasikan dua domain utama: dimensi fisik dan dimensi sosial. Dimensi fisik berfokus pada infrastruktur, tata ruang, dan fasilitas pendukung di area kerja; sementara dimensi sosial mencakup pola interaksi profesional, budaya kerja, serta regulasi organisasional yang berlaku (Munandar dalam Danisa & Komari, 2023). Oleh karena itu, lingkungan kerja merefleksikan seluruh spektrum kondisi material maupun immaterial yang menentukan tingkat kenyamanan, kepuasan, hingga capaian kinerja individu.

Kompensasi

Kompensasi menempati posisi strategis dalam manajemen sumber daya manusia sebagai instrumen utama untuk menstimulasi motivasi dan performansi karyawan. Melalui pemberian kompensasi, organisasi memberikan bentuk rekognisi nyata atas dedikasi dan kontribusi individu, yang pada gilirannya memacu karyawan untuk mencapai standar kerja terbaik. Lebih jauh, implementasi sistem pengupahan yang mengedepankan prinsip keadilan dan proporsionalitas terbukti mampu mengeskalasi kepuasan kerja serta mengukuhkan loyalitas karyawan terhadap organisasi. Hal ini selaras dengan pernyataan Wardana (2024), yang mendefinisikan kompensasi sebagai bentuk imbalan atau biaya yang dialokasikan perusahaan sebagai bentuk apresiasi atas kontribusi karyawan dalam mengoptimalkan produktivitas organisasi. Lebih lanjut, kompensasi juga dipahami sebagai bentuk penghargaan yang diberikan organisasi kepada karyawan sebagai bagian dari hubungan kerja antara kedua belah pihak (Musdalifah, 2025:150). Pemberian kompensasi yang adil tidak hanya mendorong peningkatan kinerja, tetapi juga berperan dalam menarik dan mempertahankan karyawan yang berkualitas serta mempererat hubungan antara perusahaan dan karyawan. Dari perspektif organisasi, kompensasi yang layak dapat memberikan dampak positif terhadap kualitas hidup, kemandirian finansial, serta rasa dihargai atas pekerjaan yang dilakukan. Dengan demikian, kompensasi dapat diartikan sebagai imbalan yang diberikan perusahaan kepada karyawan sebagai bentuk apresiasi atas kontribusi yang telah diberikan.

Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal
Volume 8 Nomor 11 (2026) 781 – 799 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13371

KERANGKA BERPIKIR



Gambar 1 Kerangka Berpikir

Hipotesis Penelitian

H1 : Kecerdasan emosional (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) generasi Z pada kafe di Kota Surabaya.

H2 : Lingkungan kerja (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) generasi Z pada kafe di Kota Surabayaa.

H3 : Kompensasi (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) generasi Z pada kafe di Kota Surabaya

H4 : Kecerdasan emosional (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja (Z) karyawan generasi Z pada kafe di Kota Surabaya.

H5 : Lingkungan kerja (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja (Z) karyawan generasi Z pada kafe di Kota Surabayaa.

H6 : Kompensasi (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja (Z) karyawan generasi Z pada kafe di Kota Surabaya

H7 : Kepuasan kerja (Z) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) generasi Z pada kafe di Kota Surabaya.

H8 : Kepuasan kerja (Z) mampu memediasi pengaruh kecerdasan emosional (X_1) terhadap kinerja karyawan (Y) generasi Z pada kafe di Kota Surabaya.

H9 : Kepuasan kerja (Z) mampu memediasi pengaruh lingkungan kerja (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y) generasi Z pada kafe di Kota Surabaya.

H10 : Kepuasan kerja (Z) mampu memediasi pengaruh kompensasi (X_3) terhadap kinerja karyawan (Y) generasi Z pada kafe di Kota Surabaya.

Volume 8 Nomor 11 (2026) 781 – 799 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13371

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif untuk menginvestigasi keterkaitan serta pola hubungan di antara variabel-variabel yang diobservasi (Abubakar, 2021). Pendekatan ini digunakan untuk membedah pengaruh kecerdasan emosional, lingkungan kerja, dan kompensasi sebagai variabel independen terhadap kinerja karyawan sebagai variabel dependen, dengan mengintegrasikan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Data dikumpulkan melalui instrumen kuesioner yang selanjutnya diolah dengan teknik statistik untuk mengukur signifikansi dan besaran pengaruh antarvariabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan teknik analisis *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) untuk menguji hubungan antarvariabel dalam model penelitian. Menurut Hair *et al.* (2021), PLS-SEM merupakan pendekatan analisis multivariat yang digunakan untuk menguji hubungan antarvariabel laten secara simultan serta mengembangkan model yang berorientasi pada prediksi. Pendekatan ini memungkinkan pengujian hubungan yang kompleks antara variabel eksogen dan endogen melalui evaluasi model pengukuran dan model struktural secara bersamaan. PLS-SEM berfokus pada kemampuan model dalam menjelaskan varians variabel endogen sehingga sesuai digunakan dalam penelitian yang bersifat prediktif. Selain itu, metode ini tidak mensyaratkan asumsi normalitas data secara ketat dan dapat diterapkan pada penelitian dengan ukuran sampel yang relatif kecil.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4 melalui dua tahap utama, yaitu evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan evaluasi model struktural (*inner model*). Evaluasi *outer model* dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas indikator dalam mengukur konstruk penelitian, sedangkan evaluasi *inner model* digunakan untuk menganalisis hubungan antarvariabel laten serta menguji hipotesis penelitian.

Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal
Volume 8 Nomor 11 (2026) 781 – 799 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13371

A. Pengujian Outer Model

1. Hasil Uji Validitas Konvergen

Tabel 2 *Outer Loading*

Variabel	Indikator	Outer Loadings	Keterangan
Kecerdasan Emosional (KE)	KE1	0,899	Valid (> 0,7)
	KE2	0,935	
	KE3	0,931	
	KE4	0,904	
Lingkungan Kerja (LK)	LK1	0,916	Valid (> 0,7)
	LK2	0,902	
	LK3	0,892	
	LK4	0,918	
Kompensasi (KO)	KO1	0,931	Valid (> 0,7)
	KO2	0,911	
	KO3	0,934	
	KO4	0,929	
Kinerja Karyawan (KN)	KN1	0,902	Valid (> 0,7)
	KN2	0,913	
	KN3	0,919	
	KN4	0,908	
	KN5	0,907	
Kepuasan Kerja (KK)	KK1	0,922	Valid (> 0,7)
	KK2	0,92	
	KK3	0,913	
	KK4	0,883	
	KK5	0,89	

Berdasarkan Tabel 2 mengenai *Outer Loading*, pengukuran dilakukan untuk melihat besarnya korelasi antara masing-masing indikator dengan variabel laten yang diukurnya. Karena seluruh nilai *loading* tersebut telah melebihi ambang batas 0,70, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada indikator yang perlu dieliminasi dan seluruh indikator dinyatakan valid secara konvergen.

2. Hasil Uji Validitas Diskriminan

Tabel 3 *Cross Loading*

Indikator	Kecerdasan Emosional (KE)	Kepuasan Kerja (KK)	Kinerja Karyawan (KN)	Kompensasi (KO)	Lingkungan Kerja (LK)
KE1	**0,899**	0,883	0,878	0,883	0,882
KE2	**0,935**	0,918	0,911	0,913	0,906
KE3	**0,931**	0,888	0,884	0,868	0,857

Volume 8 Nomor 11 (2026) 781 – 799 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13371

KE4	**0,904**	0,827	0,859	0,844	0,833
KK1	0,872	**0,922**	0,882	0,873	0,882
KK2	0,896	**0,92**	0,886	0,901	0,884
KK3	0,869	**0,913**	0,849	0,871	0,859
KK4	0,84	**0,883**	0,873	0,873	0,836
KK5	0,866	**0,89**	0,872	0,867	0,852
KN1	0,85	0,836	**0,902**	0,847	0,842
KN2	0,878	0,876	**0,913**	0,896	0,856
KN3	0,894	0,908	**0,919**	0,869	0,894
KN4	0,893	0,894	**0,908**	0,895	0,916
KN5	0,866	0,868	**0,907**	0,849	0,831
KO1	0,883	0,893	0,874	**0,931**	0,873
KO2	0,886	0,911	0,894	**0,911**	0,884
KO3	0,889	0,897	0,901	**0,934**	0,862
KO4	0,886	0,887	0,88	**0,929**	0,847
LK1	0,86	0,857	0,876	0,837	**0,916**
LK2	0,865	0,871	0,855	0,854	**0,902**
LK3	0,861	0,846	0,858	0,868	**0,892**
LK4	0,855	0,882	0,874	0,837	**0,918**

Berdasarkan Tabel 3, setiap indikator memiliki nilai cross loading terbesar pada variabel yang dibentuknya dibandingkan nilai cross loading pada variabel lainnya. Dengan demikian, indikator-indikator yang digunakan telah memiliki validitas diskriminan yang baik dalam menyusun variabelnya masing masing.

3. Hasil Uji Average Variant Extracted (AVE), Realibilitas Konstruk

Tabel 4 Hasil Uji Average Variant Extracted (AVE), Realibilitas Konstruk

Variabel	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted AVE
Kecerdasan Emosional (KE)	0,937	0,876	0,955	0,841
Lingkungan Kerja (LK)	0,928	0,842	0,949	0,823
Kompensasi (KO)	0,945	0,891	0,96	0,858
Kinerja Karyawan (KN)	0,948	0,865	0,96	0,828
Kepuasan Kerja (KK)	0,945	0,903	0,958	0,82

Berdasarkan Tabel 4.13, hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian telah memenuhi batas kriteria yang ditetapkan.

Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal

Volume 8 Nomor 11 (2026) 781 – 799 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13371

Hal ini terlihat dari nilai *Cronbach's Alpha*, *rho_A*, dan *Composite Reliability* yang secara keseluruhan berada di atas 0,70. Nilai *Cronbach's Alpha* pada masing-masing variabel berkisar antara 0,928 hingga 0,948, sedangkan nilai *rho_A* berada pada rentang 0,842 hingga 0,903. Adapun nilai *Composite Reliability* menunjukkan rentang 0,949 hingga 0,960. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa indikator pada variabel Kecerdasan Emosional, Lingkungan Kerja, Kompensasi, Kinerja Karyawan, dan Kepuasan Kerja memiliki tingkat konsistensi internal yang memadai. Dengan demikian, seluruh konstruk penelitian dapat dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam tahap analisis selanjutnya.

B. Pengujian Inner Model

1. Hasil Uji R Square

Nilai R^2 mengukur seberapa besar persentase varians dari variabel dependen (*endogen*) yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen (*eksogen*) dalam model.

Tabel 5 Hasil Uji R Square

Variabel Endogen	R2 (R-Square)	R2 Adjusted
Kepuasan Kerja (KK)	0,958	0,956
Kinerja Karyawan (KN)	0,955	0,953

Berdasarkan Tabel 4.14 diketahui bahwa variabel Kepuasan Kerja (KK) memperoleh nilai R^2 sebesar 0,958 dengan nilai *Adjusted* R^2 sebesar 0,956. Hal ini menunjukkan bahwa 95,8% variasi Kepuasan Kerja dapat dijelaskan oleh variabel Kecerdasan Emosional (KE), Lingkungan Kerja (LK), dan Kompensasi (KO). Sementara itu, sisanya sebesar 4,2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian. Selanjutnya, variabel Kinerja Karyawan (KN) memperoleh nilai R^2 sebesar 0,955 dengan nilai *Adjusted* R^2 sebesar 0,953. Hasil tersebut menunjukkan bahwa 95,5% variasi Kinerja Karyawan mampu dijelaskan oleh variabel Kecerdasan Emosional (KE), Lingkungan Kerja (LK), Kompensasi (KO), dan Kepuasan Kerja (KK), sedangkan 4,5% sisanya dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian. Berdasarkan hasil tersebut, kedua variabel endogen memiliki nilai R^2 lebih besar dari 0,75, sehingga model penelitian termasuk dalam kategori sangat kuat (*substantial*). Hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian memiliki kemampuan yang sangat baik dalam menjelaskan variasi Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan.

2. Hail Uji Hipotesis

Tabel 6 Hasil Uji Hipotesis (Direct Effect)

Hipotesis	Jalur Hubungan	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	STDEV	T-Statistics	P-Values	Hasil

Volume 8 Nomor 11 (2026) 781 – 799 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13371

H1	Kecerdasan Emosional → Kinerja Karyawan	0,308	0,313	0,094	3,261	0,001	**Diterima**
H2	Lingkungan Kerja → Kinerja Karyawan	0,247	0,243	0,082	3	0,003	**Diterima**
H3	Kompensasi → Kinerja Karyawan	0,209	0,215	0,101	2,074	0,038	**Diterima**
H4	Kecerdasan Emosional → Kepuasan Kerja	0,206	0,209	0,092	2,24	0,025	**Diterima**
H5	Lingkungan Kerja → Kepuasan Kerja	0,285	0,28	0,074	3,872	0	**Diterima**
H6	Kompensasi → Kepuasan Kerja	0,505	0,505	0,092	5,46	0	**Diterima**
H7	Kepuasan Kerja → Kinerja Karyawan	0,23	0,223	0,112	2,065	0,039	**Diterima**

Berdasarkan pada Tabel 6 tersebut, dapat ditarik kesimpulan hipotesis sebagai berikut :

1. Pengujian hipotesis pertama (H1) menguji pengaruh langsung Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan. Hasil analisis menunjukkan nilai koefisien jalur (*Original Sample*) sebesar 0,308 dengan *Sample Mean* sebesar 0,313, *Standard Deviation* sebesar 0,094, nilai *T-statistic* sebesar 3,261, dan *P-value* sebesar 0,001. Karena nilai *T-statistic* (3,261) >1,96 dan *P-value* (0,001) <0,05, maka hipotesis H1 diterima. Hal ini membuktikan bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap Kinerja Karyawan Generasi Z pada kafe di Kota Surabaya.
2. Pengujian hipotesis kedua (H2) menguji pengaruh langsung Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Hasil analisis mencatatkan nilai koefisien jalur sebesar 0,247 dengan *Sample Mean* sebesar 0,243, *Standard Deviation* sebesar 0,082, nilai *T-statistic* sebesar 3,000, dan *P-value* sebesar 0,003. Karena nilai *T-statistic* (3,000) >1,96 dan *P-value* (0,003) <0,05, maka hipotesis H2 diterima. Hasil ini mengonfirmasi bahwa Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap Kinerja Karyawan.
3. Pengujian hipotesis ketiga (H3) menguji pengaruh langsung Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan. Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien

Volume 8 Nomor 11 (2026) 781 – 799 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13371

jalur sebesar 0,209 dengan *Sample Mean* sebesar 0,215, *Standard Deviation* sebesar 0,101, nilai *T-statistic* sebesar 2,074, dan P-value sebesar 0,038. Karena nilai *T-statistic* (2,074)>1,96 dan P-value (0,038)<0,05, maka hipotesis H3 diterima. Hal ini membuktikan bahwa Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap Kinerja Karyawan.

4. Pengujian hipotesis keempat (H4) menguji pengaruh langsung Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja. Pengujian pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja menghasilkan nilai koefisien jalur sebesar 0,206 dengan *Sample Mean* 0,209, *Standard Deviation* 0,092, *T-statistic* sebesar 2,240 dan *P*-value sebesar 0,025. Hasil ini menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap Kepuasan Kerja (T > 1,96; P < 0,05).
5. Pengujian hipotesis kelima (H5) menguji pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja (H5) mencatatkan nilai koefisien jalur sebesar 0,285 dengan *Sample Mean* 0,280, *Standard Deviation* 0,074, *T*-statistic 3,872, dan *P*-value 0,000. Hasil ini membuktikan bahwa Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan sangat signifikan secara langsung terhadap Kepuasan Kerja ($T > 1{,}96$; $P < 0{,}05$).
6. Pengujian hipotesis keenam (H6) menguji pengaruh Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja (H6) menghasilkan nilai koefisien jalur sebesar 0,505 dengan *Sample Mean* 0,505, *Standard Deviation* 0,092, *T-statistic* sebesar 5,460 dan *P-value* sebesar 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa Kompensasi memiliki pengaruh positif paling dominan dan sangat signifikan secara langsung terhadap Kepuasan Kerja karyawan kafe Generasi Z di Kota Surabaya (T > 1,96; P < 0,05).
7. Pengujian hipotesis ketujuh (H7) menguji pengaruh langsung Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Hasil pengujian menghasilkan nilai koefisien jalur sebesar 0,230 dengan *Sample Mean* sebesar 0,223, *Standard Deviation* sebesar 0,112, Nilai *T-statistic* sebesar 2,065, dan P-value sebesar 0,039. Karena nilai *T-statistic* (2,065) > 1,96 dan P-value (0,039) < 0,05, maka hipotesis H7 diterima. Dengan demikian, Kepuasan Kerja terbukti berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap Kinerja Karyawan.

Tabel 7 Hasil Uji Hipotesis (In-Direct Effect)

Hipotesis	Jalur Hubungan	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	STDEV	T-Statistics	P-Values	Hasil
H8	**Kecerdasan Emosional → Kepuasan Kerja → Kinerja**	**0,047**	**0,044**	**0,029**	**1,617**	**0,106**	**Ditolak**

Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal

Volume 8 Nomor 11 (2026) 781 – 799 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13371

	Karyawan						
H9	**Lingkungan Kerja → Kepuasan Kerja → Kinerja Karyawan**	**0,066**	**0,064**	**0,038**	**1,734**	**0,083**	**Ditolak**
H10	**Kompensasi → Kepuasan Kerja → Kinerja Karyawan**	**0,116**	**0,115**	**0,064**	**1,821**	**0,069**	**Ditolak**

Berdasarkan pada Tabel 7 tersebut, dapat ditarik kesimpulan hipotesis sebagai berikut:

1. Pengujian hipotesis kedelapan (H8) menguji peran Kepuasan Kerja dalam memediasi pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan. Hasil pengujian efek tidak langsung (*Specific Indirect Effect*) menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,047 dengan *Sample Mean* sebesar 0,044, *Standard Deviation* sebesar 0,029nilai *T-statistic* sebesar 1,617, dan *P-value* sebesar 0,106. Karena nilai *T-statistic* (1,617) < 1,96 dan *P-value* (0,106) > 0,05, maka hipotesis H8 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja tidak secara signifikan memediasi pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan.
2. Pengujian hipotesis kesembilan (H9) menguji peran Kepuasan Kerja dalam memediasi pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Hasil analisis efek tidak langsung menghasilkan nilai koefisien sebesar 0,066 dengan *Sample Mean* sebesar 0,064, *Standard Deviation* sebesar 0,038, nilai *T-statistic* sebesar 1,734 dan *P-value* sebesar 0,083. Karena nilai *T-statistic* (1,734) < 1,96 dan *P-value* (0,083) > 0,05, maka hipotesis H6 ditolak. Hal ini mengindikasikan bahwa Kepuasan Kerja tidak secara signifikan memediasi pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.
3. Pengujian hipotesis kesepuluh (H10) menguji peran Kepuasan Kerja dalam memediasi pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan. Hasil pengujian efek tidak langsung mencatatkan nilai koefisien sebesar 0,116 dengan *Sample Mean* sebesar 0,115, *Standard Deviation* sebesar 0,064, nilai *T-statistic* sebesar 1,821 dan *P-value* sebesar 0,069. Karena nilai *T-statistic* (1,821) < 1,96 dan *P-value* (0,069) > 0,05, maka hipotesis H7 ditolak. Hasil ini membuktikan bahwa Kepuasan Kerja tidak secara signifikan memediasi pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan.

Volume 8 Nomor 11 (2026) 781 – 799 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13371

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah mengimplementasikan hal-hal sebagai berikut:

Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Generasi Z pada kafe di Kota Surabaya (β = 0,308; T = 3,261; p = 0,001). Karyawan Generasi Z yang memiliki kesadaran diri dan manajemen diri yang baik tidak mudah terbawa emosi atau stres saat menghadapi tekanan jam sibuk (peak hours) maupun keluhan pelanggan, sementara empati dan keterampilan membina hubungan memungkinkan terbentuknya kerja sama tim yang solid. Temuan ini sejalan dengan Fahira dan Yasin (2021) yang menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional memegang peran krusial dalam meningkatkan efektivitas dan kinerja karyawan secara langsung, dan mengindikasikan bahwa pada ekosistem industri jasa kafe yang dinamis, kematangan emosional berfungsi sebagai fondasi perilaku profesional yang meminimalkan kesalahan kerja.

Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Lingkungan kerja terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (β = 0,247; T = 3,000; p = 0,003). Kecukupan pencahayaan, sirkulasi udara, dan pengaturan kebisingan pada aspek fisik, serta iklim kerja yang harmonis dan bebas intimidasi pada aspek non-fisik, memberikan rasa aman psikologis (psychological safety) bagi karyawan Generasi Z sehingga mereka dapat berfokus penuh pada penyelesaian tugas sesuai Standard Operating Procedure (SOP). Temuan ini konsisten dengan Eka dan Sugiarto (2022) serta García del Castillo-López dan Pérez Domínguez (2024), yang menegaskan bahwa atmosfer ekosistem kerja—baik fasilitas fisik maupun hubungan interpersonal—berkontribusi signifikan dalam menstimulasi produktivitas dan kualitas kerja karyawan.

Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan

Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, meskipun dengan koefisien jalur terkecil di antara ketiga jalur langsung menuju kinerja karyawan (β = 0,209; T = 2,074; p = 0,038). Menariknya, koefisien jalur kompensasi terhadap kepuasan kerja justru merupakan yang paling dominan dalam keseluruhan model (β = 0,505), yang mengindikasikan bahwa bagi karyawan Generasi Z di industri kafe, gaji, insentif, tunjangan, dan fasilitas kerja lebih berperan besar dalam membentuk rasa puas ketimbang secara langsung mendongkrak kinerja. Temuan ini sejalan dengan Prabowo et al. (2024) serta Utama dan Hasan (2024), yang membuktikan bahwa kompensasi berdampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Generasi Z.

Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal

Volume 8 Nomor 11 (2026) 781 – 799 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13371

Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja karyawan Generasi Z pada kafe di Kota Surabaya, dengan nilai *Original Sample* sebesar 0,206, *T-Statistics* 2,240 (> 1,96), dan *P-Values* 0,025 (< 0,05). Nilai *Effect Size* (f^2) sebesar 0,062 menunjukkan pengaruh dalam kategori kecil.

Hubungan positif tersebut menunjukkan bahwa kemampuan karyawan dalam mengenali dan mengelola emosi, membangun empati, serta menjaga hubungan interpersonal dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan dalam bekerja. Temuan ini sejalan dengan penelitian Álvaro García del Castillo-López dan María Pérez Domínguez (2024) serta Tamara Fahira dan Rozaq Muhammad Yasin (2021) yang menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja.

Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja, dengan nilai *Original Sample* sebesar 0,285, *T-Statistics* 3,872 (> 1,96), dan *P-Values* 0,000 (< 0,05). Nilai *Effect Size* (f^2) sebesar 0,174 menunjukkan pengaruh dalam kategori sedang.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kondisi lingkungan kerja yang nyaman, baik dari aspek fisik maupun nonfisik, dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Pencahayaan, sirkulasi udara, keselamatan, serta hubungan kerja yang harmonis mendukung kenyamanan karyawan dalam menjalankan tugas. Temuan ini konsisten dengan penelitian Tamara Fahira dan Rozaq Muhammad Yasin (2021) serta Álvaro García del Castillo-López dan María Pérez Domínguez (2024) yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Pengaruh Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja dengan nilai *Original Sample* sebesar 0,505, *T-Statistics* 5,460 (> 1,96), dan *P-Values* 0,000 (< 0,05). Nilai *Effect Size* (f^2) sebesar 0,463 menunjukkan pengaruh dalam kategori besar dan menjadi pengaruh paling kuat dibandingkan variabel independen lainnya.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa pemberian kompensasi yang adil dan sesuai dengan kontribusi karyawan, baik berupa gaji, tunjangan, insentif, maupun fasilitas, dapat meningkatkan rasa dihargai dan kepuasan kerja. Temuan ini sejalan dengan penelitian Budi Prabowo et al. (2024) serta Doni Putra Utama dan Hazwari Hasan (2024) yang menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal

Volume 8 Nomor 11 (2026) 781 – 799 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13371

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Kepuasan kerja terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (β = 0,230; T = 2,065; p = 0,039). Karyawan Generasi Z yang merasa puas terhadap imbalan, hubungan dengan supervisor, dan apresiasi yang diterima cenderung terdorong secara intrinsik untuk memberikan kontribusi terbaik, tercermin dari kedisiplinan kehadiran, ketepatan waktu penyajian, serta pelayanan yang maksimal. Temuan ini mendukung hasil penelitian Prabowo et al. (2024) dan Fahira dan Yasin (2021), yang membuktikan kepuasan kerja sebagai determinan krusial peningkatan output kerja karyawan.

Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja tidak memediasi pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan secara signifikan. Nilai *Specific Indirect Effect* sebesar 0,047, *T-Statistics* 1,617 (< 1,96), dan *P-Values* 0,106 (> 0,05) menunjukkan bahwa efek mediasi tidak signifikan. Pengaruh langsung Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan (β = 0,308; *p* = 0,001) lebih dominan dibandingkan pengaruh tidak langsung (β = 0,047; *p* = 0,106). Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dapat mendorong kinerja secara langsung melalui kemampuan mengelola emosi, beradaptasi dengan tekanan kerja, dan menjaga hubungan interpersonal, tanpa harus melalui kepuasan kerja. Temuan ini sejalan dengan penelitian Doni Putra Utama dan Hazwari Hasan (2024), tetapi berbeda dengan Tamara Fahira dan Rozaq Muhammad Yasin (2021) yang menemukan adanya efek mediasi.

Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja tidak memediasi pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan secara signifikan. Nilai *Specific Indirect Effect* sebesar 0,066, *T-Statistics* 1,734 (< 1,96), dan *P-Values* 0,083 (> 0,05) menunjukkan bahwa efek mediasi tidak signifikan. Sementara itu, pengaruh langsung Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (β = 0,247; *p* = 0,003) lebih besar daripada pengaruh tidak langsungnya (β = 0,066; *p* = 0,083). Temuan ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang kondusif dapat mendukung kinerja secara langsung melalui fasilitas yang memadai, kenyamanan, dan hubungan kerja yang baik, tanpa harus melalui kepuasan kerja. Hasil ini berbeda dengan penelitian Tamara Fahira dan Rozaq Muhammad Yasin (2021) yang menemukan bahwa Kepuasan Kerja mampu memediasi hubungan tersebut.

Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja tidak memediasi pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan secara signifikan. Nilai *Specific*

Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal

Volume 8 Nomor 11 (2026) 781 – 799 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13371

Indirect Effect sebesar 0,116, *T-Statistics* 1,821 (< 1,96), dan *P-Values* 0,069 (> 0,05) menunjukkan bahwa efek mediasi belum signifikan. Meskipun Kompensasi berpengaruh kuat terhadap Kepuasan Kerja (β = 0,505; *p* = 0,000), pengaruh tersebut tidak diteruskan secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja. Pengaruh langsung Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan (β = 0,209; *p* = 0,038) menunjukkan bahwa kompensasi dapat mendorong kinerja secara langsung melalui pemenuhan tanggung jawab dan penghargaan atas kontribusi karyawan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Doni Putra Utama dan Hazwari Hasan (2024) yang menunjukkan bahwa pengaruh kompensasi terhadap kinerja dapat berlangsung secara langsung tanpa melalui kepuasan kerja.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Squares* (SEM-PLS) SmartPLS 4 terhadap 105 responden karyawan Generasi Z pada kafe di Kota Surabaya, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kecerdasan Emosional (X_1) berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap Kinerja Karyawan (Y) kafe di Kota Surabaya.
2. Lingkungan Kerja (X_2) berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap Kinerja Karyawan (Y) kafe di Kota Surabaya.
3. Kompensasi (X_3) berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap Kinerja Karyawan (Y) kafe di Kota Surabaya.
4. Kecerdasan Emosional (X_1) berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap Kepuasan Kerja (Z) kafe di Kota Surabaya.
5. Lingkungan Kerja (X_2) berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap Kepuasan Kerja (Z) kafe di Kota Surabaya.
6. Kompensasi (X_3) berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap Kepuasan Kerja (Z) kafe di Kota Surabaya.
7. Kepuasan Kerja (Z) berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap Kinerja Karyawan (Y) kafe di Kota Surabaya.
8. Kepuasan Kerja (Z) tidak mampu memediasi pengaruh Kecerdasan Emosional (X_1) terhadap Kinerja Karyawan (Y) kafe di Kota Surabaya secara signifikan.
9. Kepuasan Kerja (Z) tidak mampu memediasi pengaruh Lingkungan Kerja (X_2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) kafe di Kota Surabaya secara signifikan.
10. Kepuasan Kerja (Z) tidak mampu memediasi pengaruh Kompensasi (X_3) terhadap Kinerja Karyawan (Y) kafe di Kota Surabaya secara signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

Abubakar, H. R. I. (2021). Pengantar metodologi penelitian. SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga.

Volume 8 Nomor 11 (2026) 781 – 799 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13371

Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. (2026). Kota Surabaya dalam angka 2026. BPS Kota Surabaya.

Basirun, R., Mahmud, A., Syahnur, M. H., & Prihatin, E. (2022). Pengaruh lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. Center of Economic Students Journal, 5(4), 337–348.

Budi, B., & Yoyo, T. (2025). Pengaruh lingkungan kerja, kecerdasan emosional, dan kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan dengan motivasi sebagai pemoderasi. eCo-Buss, 8(1), 56–70. https://jurnal.kdi.or.id/index.php/eb/article/view/1138

Chairunnisya, T., Putri, T. A. C., Setiawan, H., & Akbar, J. (2022). Penerapan manajemen kinerja dalam sumber daya manusia pada UMKM cafe. Prosiding Seminar Nasional, 1(1), 45–57. https://doi.org/10.59024/semnas.v1i1.5

Danisa, D., & Komari, N. (2023). Kajian teoritis lingkungan kerja dan kinerja karyawan. Prosiding Management Business Innovation Conference (MBIC), 6(1), 989–1001.

Darmawan, D. (2024). Strategi modal intelektual untuk mencapai kinerja bisnis yang unggul: Pengamatan UKM di Kota Surabaya. Jurnal Baruna Horizon. https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v6i2.103

Deloitte. (2024). The Deloitte Global 2024 Gen Z and Millennial Survey. Deloitte.

Diansyah, R., & Lazi, U. (2025). Peran kecerdasan intelektual dan emosional dalam meningkatkan kompetensi dan kinerja karyawan. Jurnal Manajemen dan Teknologi, 2(1), 58–73. https://doi.org/10.63447/jmt.v2i1.1379

Eka, S., & Sugiarto, A. (2022). Pengaruh kecerdasan emosional, self-efficacy, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen, 6(1), 47.

Fahira, K. T., & Yasin, R. M. (2021). Pengaruh kecerdasan emosional dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, 6(2), 1–19. https://journal.undiknas.ac.id/index.php/manajemen/article/view/3187

García del Castillo-López, Á., & Pérez Domínguez, M. (2024). Employees' emotional intelligence and job satisfaction: The mediating role of work climate and job stress. Administrative Sciences, 14(9), 205. https://doi.org/10.3390/admsci14090205

Goleman, D. (2021). Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ (25th anniversary ed.). Bantam Books.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R. Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7

Hakim, L. (2026, 10 Maret). Industri kuliner di Jatim hadapi tantangan kualitas tenaga kerja. [Artikel berita].

Herawati, N., et al. (2021). Pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan. Jurnal Manajemen dan Bisnis.

Volume 8 Nomor 11 (2026) 781 – 799 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13371

Hidayah, N., & Nugroho, R. (2023). Metode penentuan sampel dalam penelitian kuantitatif bisnis. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan.

Hurdawaty, R., & Juwarno. (2023). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada industri jasa kuliner. Jurnal Manajemen dan Bisnis.

Paramita, R. W. D., Rizal, N., & Sulistyan, R. B. (2021). Metode penelitian kuantitatif. Widya Gama Press.

Prabowo, B., Samsudin, A., Rosianti, D. A., Frastistyandarum, F., Anggreani, S., & Mashkulin, P. I. A. (2024). Pengaruh kompensasi terhadap kepuasan dan kinerja karyawan manajemen sumber daya manusia. INNOVATIVE: Journal of Social Science Research, 4(3), 15363–15369.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2023). Organizational behavior (19th ed.). Pearson Education.

Sahir, S. H. (2021). Metodologi penelitian. Penerbit KBM Indonesia.

Sedarmayanti. (2020). Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil. Refika Aditama.

Singodimedjo, M. (2020). Manajemen sumber daya manusia. SMMAS.

Sudiartini, N. W. A., Mukaromah, N. S., Martoatmodjo, G. W., & Par, M. (2024). Kecerdasan emosional. CV Eureka Media Aksara.

Sugiyono. (2018). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

Tobing, D., & Sitorus, S. (2023). Pengaruh kompensasi terhadap semangat kerja karyawan. Jurnal Ekonomi dan Bisnis.

Trapsilo, A., et al. (2025). Tekanan kerja dan turnover karyawan pada industri jasa. Jurnal Sumber Daya Manusia.

Utama, D. P., & Hasan, H. (2024). Pengaruh kecerdasan emosional, teamwork, dan kompensasi terhadap kinerja karyawan, dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada Generasi Z di Pekanbaru. Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan, 18(2), 1036–1055.

Wajdi, F., et al. (2025). Lingkungan kerja dan efektivitas organisasi pada era kerja modern. Jurnal Administrasi Bisnis.

Wibowo, A. (2020). Perilaku dalam organisasi. Rajawali Pers.