

Pengaruh *Job Satisfaction* dan *Work-life Balance* terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Mediasi Pada *Group Customer Operations* di Sebuah Perusahaan Telekomunikasi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Job Satisfaction* dan *Work-life Balance* terhadap Kinerja Karyawan dan Komitmen Organisasi sebagai variabel mediasi. Penelitian ini menggunakan metode analisis SEM pendekatan deskriptif kuantitatif. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner online pada Microsoft 365. Teknik sampel penelitian ini menggunakan sampel teknik *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling* dimana 6 divisi *group customer operations* di sebuah perusahaan telekomunikasi dijadikan responden dan di dapat responden berjumlah 195. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang menggunakan skala 5 poin skala *Likert*. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Inferensial Statistik Dengan Analisis SEM-AMOS dengan menggunakan *software amos graphics*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Job Satisfaction*, *Work-life Balance* dan Komitmen Organisasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. *Job Satisfaction* dan Komitmen Organisasi menjadi variabel yang positif dan signifikan dalam mempengaruhi kinerja karyawan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa *Job Satisfaction* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui Komitmen Organisasi. Untuk hasil penelitian *Work-life Balance* terhadap Kinerja karyawan memiliki pengaruh negative, sedangkan *work-life balance* terhadap komitmen organisasi maupun melalui Komitmen Organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan.