

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan ketidaksopanan pelanggan, stress kerja terhadap kejenuhan karyawan dan kepuasan kerja dengan fenomena menunjukkan pelanggan XYZ masih merasakan layanan internet yang diberikan masih belum memuaskan dengan adanya keluhan-keluhan mengenai pelayanan. Jenis penelitiannya adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan datanya menggunakan kuesioner dengan skala Likert nilai 1-5. Obyek penelitiannya adalah PT. XYZ. Teknik samplingnya menggunakan purposive sampling adalah karena penelitian ini membutuhkan responden yang memiliki karakteristik tertentu yaitu sebagai karyawan dari perusahaan XYZ yang sudah menjadi karyawan tetap selama dua tahun lamanya dalam perusahaan XYZ. Responden dalam studi pendahuluan berjumlah 50 orang dan studi actual 160 orang. Pengolahan data menggunakan *Partial Least Square – Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* dan diolah dengan menggunakan *software SmartPLS*. Hasil penelitian menunjukkan ketidaksopanan pelanggan berpengaruh positif terhadap kejenuhan karyawan, stress kerja berpengaruh positif terhadap kejenuhan karyawan diterima, ketidaksopanan pelanggan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, stress kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, kejenuhan karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

Kata Kunci : Ketidaksopanan Pelanggan, Stress Kerja Terhadap Kejenuhan Karyawan Dan Kepuasan Kerja



ABSTRACT

This study aims at customer impoliteness, job stress on employee Kejenuhan karyawan and job satisfaction with the phenomenon showing XYZ customers still feel that the internet services provided are still unsatisfactory with complaints about service. This type of research is quantitative. The data collection technique used a questionnaire with a Likert scale value of 1-5. The object of the research is PT. XYZ. The sampling technique using purposive sampling is because this study requires respondents who have certain characteristics, namely as employees of the XYZ company who have been permanent employees for two years at the XYZ company. Respondents in the preliminary study amounted to 50 people and 160 people in the actual study. Data processing using Partial Least Square – Structural Equation Modeling (PLS-SEM) and processed using SmartPLS software. The results showed that customer impoliteness had a positive effect on employee Kejenuhan karyawan, job stress had a positive effect on accepted employee boredom, customer impoliteness had a positive effect on job satisfaction, job stress had a positive effect on job satisfaction, and employee boredom had a positive effect on job satisfaction.

Keywords: Customer Rudeness, Job Stress On Employee Kejenuhan Karyawan And Job Satisfaction

