

## ABSTRAK

Achmada Airlangga Syam (01011180270)

### **ANALISA PENGARUH KETIDAKSOPANAN PELANGGAN, KELELAHAN, DAN STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN BANK XYZ**

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa hubungan antara ketidaksopanan pelanggan dan stres kerja terhadap kelelahan dan kepuasan kerja karyawan bank XYZ di Tangerang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner online melalui google form, yang terdiri dari 29 indikator dan 174 responden karyawan bank XYZ yang merupakan frontliner ataupun pernah menjadi frontliner di Tangerang. Penelitian ini menggunakan metode analisis Structural Equation Modelling - Partial Least Square (SEM-PLS) dengan SmartPLS 3.3.9. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan positif antara ketidaksopanan pelanggan dan stres kerja terhadap kelelahan, kemudian hubungan positif antara ketidaksopanan pelanggan terhadap kepuasan kerja, namun tidak ada hubungan positif antara stres kerja terhadap kepuasan kerja, dan kelelahan mempunyai hubungan positif terhadap Kepuasan Kerja. Implikasi manajerial yang bisa diberikan yaitu dengan karyawan frontliner yang selalu berhubungan secara langsung dengan konsumen, bertemu dengan beragam jenis konsumen baik yang sopan maupun tidak sopan bisa tetap puas akan kerjanya agar tetap bisa menjalankan pekerjaannya dengan baik.

**Kata Kunci:** Ketidaksopanan Pelanggan, Stres Kerja, Kelelahan, & Kepuasan Kerja

## **ABSTRACT**

Achmada Airlangga Syam (01011180270)

### ***ANALYSIS OF THE EFFECT OF CUSTOMER INCIVILITY, BURNOUT, AND WORK STRESS ON JOB SATISFACTION OF BANK XYZ EMPLOYEES***

*This study was conducted to analyze the relationship between customer incivility and job stress on burnout and job satisfaction of XYZ bank employees in Tangerang. This study uses quantitative methods. The data used in this study was collected using an instrument in the form of an online questionnaire via a google form, which consists of 29 indicators and 174 respondents from XYZ bank employees who are front liners or have been front liners in Tangerang. This study uses the method of Structural Equation Modeling - Partial Least Square (SEM-PLS) analysis with SmartPLS 3.3.9. The results of this study indicate there is a positive relationship between customer incivility and job stress and burnout, then a positive relationship between customer incivility and job satisfaction, but there is no positive relationship between job stress and job satisfaction, and burnout has a positive relationship to job satisfaction. The managerial implication that can be given is with front liner employees who are always in direct contact with consumers, meeting various types of consumers, both polite and impolite, so that they can continue felt satisfy of their work and can carry out their work well.*

**Keywords:** *Customer Incivility, Work Stress, Burnout, & Job Satisaction*