

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh ketidaksopanan konsumen dan stres kerja terhadap kepuasan kerja melalui burnout sehingga dengan dilakukannya pengujian ini akan memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait. Penelitian ini dilakukan terhadap petugas *front office* di 191 Kantor Unit Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Survei dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner pada bulan Juli 2020, kemudian dianalisis menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis SEM (Structural Equation Modelling). Hasil penelitian menemukan bahwa ketidaksopanan konsumen dan stres kerja berpengaruh positif secara signifikan terhadap *burnout*, dan *burnout* mempunyai pengaruh negatif secara signifikan terhadap kepuasan kerja. Namun model penelitian ini dapat digunakan kembali dalam studi kasus yang berbeda serta dapat pula menambahkan variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Kata Kunci : Ketidaksopanan Konsumen, Stress Kerja, *Burnout*, Kepuasan Kerja

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of Customer incivility and work stress on job satisfaction through burnout so that this test will provide benefits for the parties involved. The research was conducted on front office staff in 191 Units and Services for Integrated Investment in the Special Capital Region of Jakarta Province. The survey was conducted with a questionnaire in July 2020, then analyzed using quantitative methods with SEM (Structural Equation Modeling) analysis techniques. The results of the study found that customer incivility and work stress have a significant positive effect on burnout, and burnout has a significant negative effect on job satisfaction. However, this research model can be reused in different case studies as well as variables affecting job satisfaction.

Keywords: Customer Incivility, Job Stress, Burnout, Job Satisfaction