

## ABSTRAK

Penelitian ini mencoba untuk menganalisis hubungan antara variabel *burnout* terhadap variabel kepuasan kerja dan kaitannya terhadap peningkatan kepuasan kerja dan *service quality* pada karyawan frontliner Bank Mandiri Kota Semarang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner yang diberikan kepada 105 frontliner Bank Mandiri Kota Semarang.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Structural Equation Model* (SEM) dari *software* AMOS 7.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan kausalitas antar variabel-variabel yang mempengaruhi dan kriteria *Goodness of Fit* yaitu *chi square* = ( 188.683); *probability* = (0.120); *GFI* = (0.858); *AGFI* = (0.821); *CFI* = (0.989); *TLI* = (0.987); *RMSEA* = (0.035); *CMIN/DF* = (1.130). Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa variabel *burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, sedangkan variabel kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap variabel kinerja karyawan dan *service quality*.

Temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa untuk meningkatkan kepuasan kerja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan *service quality*, maka perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, seperti *burnout*. Karena dengan mengetahui pengaruh hubungan tersebut dapat dijadikan acuan untuk merancang strategi guna meningkatkan kinerja karyawan dan *service quality*

Kata kunci: *Burnout*, kepuasan kerja, kinerja karyawan, *service quality*