

ABSTRAK

Nabilatus Sajiyah. 220541100004. Program Studi Psikologi. Pengaruh *Emotional Labor* Terhadap *Burnout* Pada Generasi Z Yang Bekerja Sebagai Karyawan *Coffee Shop* Di Bangkalan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *emotional labor* terhadap *burnout* pada generasi Z yang bekerja sebagai karyawan *coffee shop* di Bangkalan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan melalui teknik *purposive sampling*, dengan kriteria generasi Z yang bekerja sebagai karyawan *coffee shop* di Bangkalan dan memiliki masa kerja minimal 6 bulan. Pengumpulan data dilakukan menggunakan dua skala, yaitu skala *emotional labor* dan skala *burnout* yang disusun berdasarkan skala Likert. Data dianalisis menggunakan *IBM SPSS Statistics 22 for Windows*. Hasil analisis menunjukkan koefisien regresi sebesar -0,685 dengan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa *emotional labor* berpengaruh negatif secara signifikan terhadap *burnout* pada generasi Z yang bekerja sebagai karyawan *coffee shop* di Bangkalan. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *emotional labor*, maka semakin rendah tingkat *burnout*, dan sebaliknya. *Emotional labor* memberikan kontribusi efektif sebesar 33,3% terhadap *burnout*, sedangkan 66,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian.

Kata Kunci : *Emotional Labor, Burnout, Karyawan Coffee Shop, Generasi Z.*

ABSTRACT

Nabilatus Sajiyah. 220541100004. Psychology Study Program. The Effect of *Emotional Labor* on *Burnout* among Generation Z Employees Working in *Coffee Shops* in Bangkalan.

This study aimed to examine the effect of *emotional labor* on *burnout* among Generation Z employees working at coffee shops in Bangkalan. A quantitative approach was employed with a sample of 100 respondents selected through *purposive sampling*. The participants met the criteria of being Generation Z employees working at coffee shops in Bangkalan with a minimum of six months of work experience. Data were collected using two Likert-scale instruments measuring *emotional labor* and *burnout*. The data were analyzed using *IBM SPSS Statistics 22 for Windows*. The results revealed a regression coefficient of -0.685 with a significance value of 0.000 ($p < 0.05$), indicating that *emotional labor* has a significant negative effect on *burnout* among Generation Z coffee shop employees in Bangkalan. These findings suggest that higher levels of *emotional labor* are associated with lower levels of *burnout*, and vice versa. *Emotional labor* contributed 33.3% of the variance in *burnout*, while the remaining 66.7% was explained by other factors not examined in this study.

Keywords: *Emotional Labor, Burnout, Coffee Shop Employees, Generation Z.*