

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh dari adanya *role ambiguity* dan *role conflict* terhadap *emotional exhaustion* dan *job satisfaction* pada mahasiswa yang bekerja di DKI Jakarta. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 125 mahasiswa yang bekerja dimana mahasiswa tersebut merupakan mahasiswa yang telah bekerja terlebih dahulu kemudian kuliah di DKI Jakarta.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer dengan cara membagikan kuesioner kepada mahasiswa yang bekerja di DKI Jakarta dengan data yang dihimpun sebanyak 125 responden dan data dianalisis menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) yang didukung oleh aplikasi SPSS versi 25 dan AMOS versi 22.

Hasil menunjukkan bahwa 1) *Role Ambiguity* tidak memiliki pengaruh terhadap *Emotional Exhaustion*. 2) *Role Conflict* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Emotional Exhaustion*. 3) *Role Ambiguity* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Job Satisfaction*. 4) *Role Conflict* tidak memiliki pengaruh terhadap *Job Satisfaction*. 5) *Emotional Exhaustion* tidak memiliki pengaruh terhadap *Job Satisfaction*. 6) *Emotional Exhaustion* terbukti menjadi variabel intervening antara *Role Ambiguity* terhadap *Job Satisfaction*. 7) *Emotional Exhaustion* terbukti menjadi variabel intervening antara *Role Conflict* terhadap *Job Satisfaction*.

Kata kunci: *Role Ambiguity, Role Conflict, Emotional Exhaustion, Job Satisfaction*

