

**ANALISIS *EMPLOYEE ENGAGEMENT* DALAM MEMEDIASI
STRES KERJA DAN *SELF EFFICACY* TERHADAP *SERVICE QUALITY*
(Survey pada Tenaga Kesehatan Puskesmas se-Kabupaten Ciamis)**

ABSTRAK

Oleh :

YANTI MANURSILAWATI
NIM : 218334007

Pembimbing I : H. Dedi Kusmayadi
Pembimbing II : Jajang Badruzaman

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis *employee engagement* dalam memediasi stres kerja dan *self efficacy* terhadap *service quality*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian *explanatory*, dengan sampel penelitian tenaga kesehatan Puskesmas se-Kabupaten Ciamis. Dengan menggunakan *Path Analysis* pada *Statistical Package for the Social Sciens (SPSS)*, penelitian menemukan bahwa secara parsial stres kerja memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap *employee engagement* dan *service quality*; dan *self efficacy* secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *employee engagement* serta *service quality*. Sedangkan secara simultan, stres kerja dan *self efficacy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *employee engagement*; demikian pula stres kerja, *self efficacy* dan *employee engagement* secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *service quality*. Disamping itu ditemukan bahwa *employee engagement* dapat memediasi stres kerja dan *self efficacy* terhadap *service quality*. Dengan demikian, seluruh hipotesis dapat teruji kebenarannya.

Keywords : stres kerja, *self efficacy*, *employee engagement*, *service quality*