

## ABSTRACT

*The purpose of this study is to investigate the influence of perceived supervisors listening on emotional exhaustion, turnover intention, and organizational citizenship behavior with affect as the mediating variable. Questionnaires as research instrument are distributed to 150 employees at a manufacturing company called PT. KJ, located in West Sumatera. In total, 107 usable responses are received. Hierarchical regression analysis is applied to test the hypotheses. The findings show that perceived supervisors listening significantly and negatively influences emotional exhaustion and turnover intention. In addition, perceived supervisors listening significantly and positively influences organizational citizenship behavior. Negative affect mediates the influence of perceived supervisors listening on emotional exhaustion and turnover intention. Furthermore, positive affect mediates the influence of perceived supervisors listening on organizational citizenship behavior.*

**Keywords:** *Perceived supervisor listening, emotional exhaustion, turnover intention, organizational citizenship behavior, and affect.*

## INTISARI

*Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki pengaruh kemampuan mendengar atasan terhadap kelelahan emosional, keinginan untuk keluar, dan perilaku kewarganegaraan organisasi. Penelitian ini juga ditujukan untuk menguji efek mediasi dari emosi. Kuesioner digunakan sebagai instrumen penelitian. Sebanyak 150 kuesioner didistribusikan kepada karyawan sebuah perusahaan manufaktur yang berlokasi di Sumatera Barat. Total 107 kuesioner diterima. Analisa regresi hirarkikal digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan mendengar atasan berpengaruh secara negatif terhadap kelelahan emosional dan keinginan untuk keluar. Lebih lanjut, pengaruh kemampuan mendengar atasan juga ditemukan berpengaruh secara positif terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi. Emosi negatif ditemukan dapat memediasi pengaruh kemampuan mendengar atasan terhadap kelelahan emosional dan keinginan untuk keluar. Selanjutnya, emosi positif ditemukan dapat memediasi pengaruh kemampuan mendengar atasan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi.*

**Kata kunci:** *Kemampuan mendengar atasan, kelelahan emosional, keinginan untuk keluar, perilaku kewarganegaraan organisasi, dan emosi.*