

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.5 Manfaat Penelitian .....	10
1.6 Sistematika Penulisan .....	11
BAB II Tinjauan Literatur.....	13
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	13
2.2 Perilaku Organisasi .....	14
2.3 Ketidaksopanan Pelanggan .....	15
2.4 Kelelahan .....	17
2.5 Stres Kerja.....	19
2.6 Kepuasan Kerja.....	20
2.7 Hubungan Antar Variable .....	22
2.7.1 Hubungan antara Ketidaksopanan dan Kelelahan .....	22
2.7.2 Hubungan antara Stres Kerja dan Kelelahan .....	23
2.7.3 Hubungan antara Ketidaksopanan Pelanggan dan Kepuasan Kerja.....	23
2.7.4 Hubungan antara Stres Kerja dan Kepuasan Kerja.....	24
2.7.5 Hubungan antara Kelelahan dan Kepuasan Kerja .....	25
2.1 Model Penelitian .....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27

3.1	Paradigma Penelitian .....	27
3.2	Jenis Penelitian.....	27
3.3	Unit Analisis .....	28
3.4	Desain Sample .....	28
3.5	Sample.....	29
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	30
3.7	Pengukuran .....	31
3.8	Data Analysis .....	35
3.9	Statistik Deskriptif .....	36
3.9.1	Analisis Statistik Inferential.....	36
3.9.2	Partial Least Square (PLS-SEM).....	37
3.10	Pre-Test .....	38
3.11	Pre – Test Convergent Validity .....	39
3.12	Pre Test Composite Reliability.....	43
3.13	Validitas Diskriminan <i>Pre – Test</i> .....	45
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN .....		46
4.1	Profil Responden.....	46
4.1.2	Usia dari Responden .....	46
4.1.3	Tingkat Pendidikan dari Responden .....	47
4.2	Studi Aktual .....	48
4.2.1	Statistik Deskriptif .....	49
3.7.1	Hasil Awal Uji Convergent Validity Actual.....	50
4.2.3	Hasil Uji Validitas Diskriminan Aktual.....	54
4.2.4	Uji Reliability Aktual.....	56
4.2.5	Uji Kolineritas.....	57
4.2.6	Koefisien Determinasi .....	58
4.2.7	Uji Hipotesis .....	59
4.3	Pembahasan.....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		67
5.1	Kesimpulan .....	67
5.2	Implikasi Teoritis .....	68
5.3	Implikasi Manajerial .....	69

5.4	Limitasi di Dalam Penelitian .....	71
5.5	Rekomendasi untuk Penelitian Selanjutnya.....	71
DAFTAR PUSTAKA .....		73
LAMPIRAN.....		79



## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	31
Tabel 3. 2 Hasil Awal Pre-test Convergent Validity.....	39
Tabel 3. 3 Hasil Akhir Pre-test Convergent Validity.....	42
Tabel 3. 4 Hasil Awal Pre-test Composite Reliability.....	44
Tabel 3. 5 Hasil Akhir Pre-test Composite Reliability.....	44
Tabel 3. 6 Hasil Pre-test Validitas Diskriminan.....	45
Tabel 4. 1 Presentasi Usia dari Responden.....	47
Tabel 4. 2 Presentasi Tingkat Pendidikan dari Responden.....	47
Tabel 4. 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif Aktual.....	49
Tabel 4. 4 Hasil Awal Uji Convergent Validity Aktual.....	50
Tabel 4. 5 Hasil Akhir Uji Convergent Validity Aktual.....	53
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Diskriminan Aktual.....	54
Tabel 4. 7 Hasil Uji HTMT Aktual.....	55
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliability Aktual.....	56
Tabel 4. 9 Hasil Uji Inner VIFAktual.....	57
Tabel 4. 10 Hasil Uji R-Square Aktual.....	58
Tabel 4. 11 Hasil Uji Hipotesis Aktual.....	59

## DAFTAR GAMBAR

Tabel 3. 1 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	31
Tabel 3. 2 Hasil Awal Pre-test Convergent Validity.....	39
Tabel 3. 3 Hasil Akhir Pre-test Convergent Validity.....	42
Tabel 3. 4 Hasil Awal Pre-test Composite Reliability.....	44
Tabel 3. 5 Hasil Akhir Pre-test Composite Reliability.....	44
Tabel 3. 6 Hasil Pre-test Validitas Diskriminan.....	45
Tabel 4. 1 Presentasi Usia dari Responden.....	47
Tabel 4. 2 Presentasi Tingkat Pendidikan dari Responden.....	47
Tabel 4. 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif Aktual.....	49
Tabel 4. 4 Hasil Awal Uji Convergent Validity Aktual.....	50
Tabel 4. 5 Hasil Akhir Uji Convergent Validity Aktual.....	53
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Diskriminan Aktual.....	54
Tabel 4. 7 Hasil Uji HTMT Aktual.....	55
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliability Aktual.....	56
Tabel 4. 9 Hasil Uji Inner VIFAktual.....	57
Tabel 4. 10 Hasil Uji R-Square Aktual.....	58
Tabel 4. 11 Hasil Uji Hipotesis Aktual.....	59