

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.1 Hasil Average Variance Extracted (AVE) Pretes .....	53
Tabel 3.2 Hasil Loading Factor Pre-test .....	54
Tabel 3.3 Hasil Fornell-Larcker Criterion .....	56
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Pretes .....	57
Tabel 4.1 Statistik Deskriptif Ketidaksopanan Pelanggan .....	65
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif Stress Kerja .....	67
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Kejenuhan Karyawan .....	69
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Kepuasan Kerja .....	70
Tabel 4.5 Hasil Average Variance Extracted (AVE) Penelitian Aktual .....	72
Tabel 4.6 Hasil Fornell-Larcker Criterion Penelitian Aktual.....	74
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Aktual.....	75
Tabel 4.8 Hasil Nilai Statistik Kolinearitas (VIF) Penelitian Aktual .....	77
Tabel 4.9 Hasil Pengujian R <sup>2</sup> Penelitian Aktual .....	78
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Hipotesis .....	79
Tabel 5.1 Perbandingan Penelitian .....	92

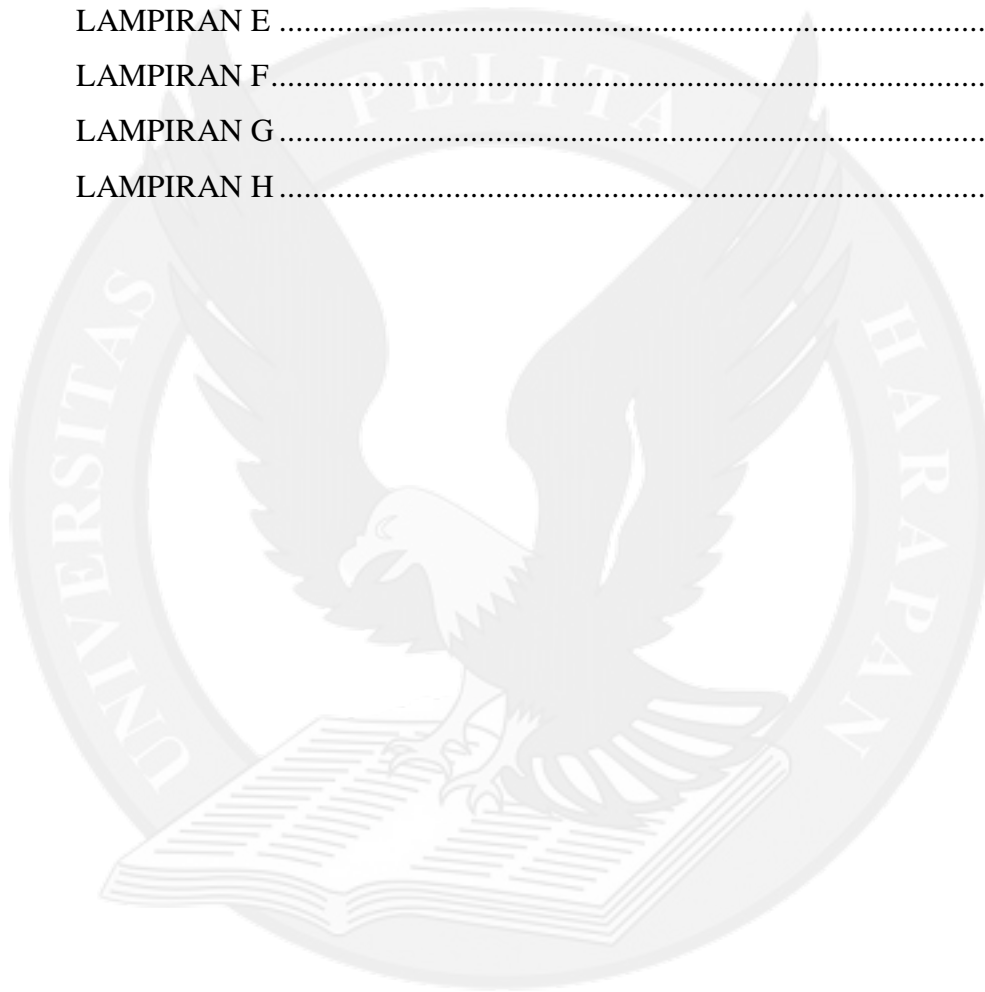
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Hubungan Pengukuran Model Pretes .....	52
Gambar 4.1 Persentase Usia Responden .....	59
Gambar 4.2 Persentase Lama Bekerja Responden.....	60
Gambar 4.3 Persentase Status Responden .....	61
Gambar 4.4 Hasil pengukuran model aktual .....	76



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A .....	105
LAMPIRAN B .....	109
LAMPIRAN C .....	114
LAMPIRAN D .....	123
LAMPIRAN E .....	127
LAMPIRAN F.....	131
LAMPIRAN G .....	133
LAMPIRAN H.....	135



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Keterbatasan Penelitian .....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.6 Sistematika Penelitian .....	11
BAB II TINJAUAN LITERATUR.....	13
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	13
2.2 Ketidaksopanan Pelanggan.....	14
2.3 Stress Kerja.....	16
2.4 Kejenuhan Karyawan .....	17
2.5 Kepuasan Kerja.....	24
2.6 Hipotesis .....	26
2.6.1 Pengaruh Ketidaksopanan Pelanggan Dengan Kejenuhan Karyawan .....	26
2.6.2 Pengaruh Stress Kerja Dengan Kejenuhan Karyawan.....	27
2.6.3 Pengaruh Ketidaksopanan Pelanggan Dengan	

Kepuasan Kerja.....	28
2.6.4 Pengaruh Stress Kerja Dengan Kepuasan Kerja.....	29
2.6.5 Pengaruh Kejenuhan Karyawan Dengan Kepuasan Kerja .....	29
2.7 Model Konseptual.....	30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
3.1 Objek Penelitian.....	31
3.2 Subjek Penelitian .....	31
3.3 Unit Analisis .....	32
3.4 Jenis Penelitian .....	32
3.5 Desain Penelitian .....	33
3.6 Etika Pengumpulan Data.....	34
3.7 Pengukuran Konstruk.....	35
3.7.1 Definisi Konseptual dan Operasional .....	35
3.7.2 Skala Pengukuran .....	40
3.8 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.9 Teknik Penyusunan Kuesioner .....	43
3.10 Populasi, Target Populasi, Sampel .....	44
3.11 Sampling .....	44
3.12 Ukuran Sampel.....	45
3.13 Desain Sampel .....	45
3.14 Penentuan Jumlah Sampel.....	47
3.15 Analisis Data .....	48
3.15.1 Partial Least Square (PLS) .....	48
3.15.2 Uji Reliabilitas .....	48
3.15.3 Uji Validitas .....	49
3.15.4 Statistik Deskriptif .....	50
3.15.5 Statistik Inferensial .....	51
3.16 Pengujian Instrumen Penelitian .....	51
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
4.1. Profil Responden .....	59

4.1.1	Usia .....	59
4.1.2	Lama Bekerja.....	60
4.1.3	Status.....	61
4.1.4	Tingkat Pendidikan .....	62
4.1.5	Jarak ke kantor.....	62
4.2	Hasil Penelitian Aktual .....	64
4.2.1	Statistik Deskriptif .....	64
4.2.1.1	Variabel Ketidaksopanan Pelanggan (KP) .....	65
4.2.1.2	Variabel Stress Kerja (SK) .....	67
4.2.1.3	Variabel Kejenuhan Karyawan (KK).....	69
4.2.1.4	Variabel Kepuasan Kerja (KKJ) .....	70
4.2.2	Statistik Inferensial .....	71
4.2.2.1	Model Pengukuran (Outer Model).....	71
4.2.2.2	Model Struktural (Inner Model).....	76
4.3	Hasil Pengujian Hipotesis .....	79
4.4	Pembahasan.....	81
4.4.1	Pembahasan Hipotesis Pertama .....	81
4.4.2	Pembahasan Hipotesis Kedua.....	83
4.4.3	Pembahasan Hipotesis Ketiga .....	84
4.4.4	Pembahasan Hipotesis Keempat.....	86
4.4.5	Pembahasan Hipotesis Kelima .....	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		90
5.1	Kesimpulan.....	90
5.2	Implikasi.....	91
5.2.1	Implikasi Teoritis.....	92
5.2.2	Implikasi Manajerial .....	94
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	96
5.4	Saran untuk Penelitian Selanjutnya .....	96
DAFTAR PUSTAKA .....		98