

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL.....	i
SERTIFIKASI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	iii
HALAMAN MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
 BAB I. PENDAHULUAN.....	 1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	10
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	10
1.3.2. Kegunaan Penelitian.....	11
 BAB II. TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL.....	 12
2.1. <i>Burnout</i>	12
2.1.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>Burnout</i>	14
2.1.2 Dimensi-dimensi <i>Burnout</i>	17
2.2. Kepuasan Kerja	17
2.3. Kinerja Karyawan	19
2.4. <i>Service Quality</i>	22
2.5. Hubungan Antar Variabel	25
2.5.1 Hubungan antara <i>Burnout</i> dengan Kepuasan Kerja	25
2.5.2 Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan.....	26

2.5.1 Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan <i>Service Quality</i>	27
2.6. Penelitian Terdahulu	28
2.7. Kerangka Pemikiran Penelitian	32
2.8. Dimensionalisasi Variabel	32
2.8.1 Variabel <i>Burnout</i>	32
2.8.2 Variabel Kepuasan Kerja	33
2.8.3 Variabel Kinerja Karyawan	34
2.8.4 Variabel <i>Service Quality</i>	35
BAB III. METODE PENELITIAN	40
3.1. Jenis dan Sumber Data	40
3.2. Populasi	40
3.3. Metode Pengumpulan Data	41
3.4. Uji Validitas dan Reliabilitas	43
3.5. Teknik Analisis Data	43
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1. Gambaran Umum Responden	54
4.1.1 Responden Menurut Usia	54
4.1.2 Responden Menurut Jenis Kelamin	55
4.1.3 Responden Menurut Pendidikan	56
4.1.1 Responden Menurut Masa Kerja	57
4.2. Analisis Data Penelitian	58
4.2.1 Analisis Deskripsi Variabel Penelitian	58
4.2.1.1 <i>Burnout</i>	59
4.2.1.2 Kepuasan Kerja	60
4.2.1.3 Kinerja Karyawan	63
4.2.1.4 <i>Service Quality</i>	66
4.2.2 Analisis Data Kuantitatif	71
4.2.3 Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>)	72
4.2.4 Analisis <i>Full Model-Structural Equation Model</i>	77

4.2.5 Analisis Asumsi SEM	80
4.2.6 Uji <i>Realibility</i> dan <i>Variance Extract</i>	85
4.3. Pengujian Hipotesis	86
BAB V. KESIMPULAN DAN IMPLIKASI HASIL PENELITIAN.....	88
5.1. Kesimpulan Pengujian Hipotesis	88
5.1.1 Hubungan antara <i>Burnout</i> dengan Kepuasan Kerja	88
5.1.2 Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan.....	89
5.1.1 Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan <i>Service Quality</i>	90
5.2. Implikasi.....	91
5.2.1. Implikasi Teoritis	91
5.2.2. Implikasi Manajerial.....	93
5.3. Keterbatasan Penelitian	94
5.4. Agenda Penelitian Mendatang	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	100

