

## 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
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
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
<b>BAB II. TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL.....</b>	<b>12</b>
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
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>40</b>
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
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>54</b>
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
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN IMPLIKASI HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>88</b>
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