

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Identifikasi Masalah	14
1.3.Batasan Masalah.....	18
1.4.Rumusan Masalah	19
1.5.Tujuan Penelitian	19
1.6.Manfaat Penelitian	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. <i>Job Characteristics</i> (Karakteristik Pekerjaan).....	21

2.1.1. Definisi Karakteristik Pekerjaan.....	21
2.1.2. Dimensi <i>Job Characteristics</i>	22
2.1.3. Antecedent <i>Job Characteristics</i>	26
2.1.4. Dampak <i>Job Characteristics</i>	26
2.1.4.1. Dampak Negatif Karakteristik Pekerjaan	29
2.2. <i>Job Burnout</i>	29
2.2.1. Definisi <i>Job Burnout</i>	29
2.2.2. Dimensi <i>Job Burnout</i>	30
2.2.3. Faktor-Faktor Penyebab <i>Job Burnout</i>	31
2.2.4. Dampak <i>Job Burnout</i>	35
2.3. Pemasaran (<i>Marketing</i>).....	36
2.3.1. Definisi Pemasaran (<i>Marketing</i>).....	36
2.4. Keterkaitan <i>Job Characteristics</i> dengan <i>Job Burnout</i>	38
2.5. Kerangka Konseptual	39
2.6. Hipotesis.....	41

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Tipe Penelitian	42
3.2. Identifikasi Variabel Penelitian.....	43
3.2.1 Variabel bebas atau <i>independent variable</i> (x).....	43
3.2.2 Variabel terikat atau <i>dependent variable</i> (y).....	43
3.3. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	43
3.4. Subjek Penelitian.....	46
3.4.1. Populasi dan Sampel	46
3.5. Alat Ukur Penelitian.....	48

3.5.1	Alat Ukur Karakteristik Pekerjaan <i>Job Characteristics</i>	48
3.5.2	Alat Ukur <i>Job Burnout</i>	49
3.6.	Teknik Pengumpulan Data	51
3.7.	Uji Validitas dan reliabilitas	52
3.7.1.	Validitas	52
3.7.2.	Reliabilitas	55
3.8.	Teknik Analisis Data	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1.	Gambaran Umum Penelitian	58
4.1.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	58
4.1.2.	Gambaran Umum Subjek Penelitian	59
4.2.	Pelaksanaan Penelitian	61
4.2.1.	Persiapan Penelitian	62
4.2.2.	Persiapan Instrumen Penelitian	63
4.2.3.	Pengambilan Data	63
4.3.	Hambatan Penelitian	64
4.4.	Hasil Penelitian	65
4.4.1.	Analisis Deskriptif	65
4.4.3.	Uji Korelasi <i>Spearman Rho</i>	68
4.4.4.	Pembuktian Hipotesis	70
4.5.	Analisis Tambahan	71
4.6.	Pembahasan	72
4.7.	Pembahasan Analisis Tambahan	75
4.8.	Keterbatasan Penelitian	76

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	78
5.2. Saran	78
5.2.1. Bagi Penelitian Selanjutnya.....	79
5.2.2. Bagi Praktisi Industri Asuransi AXA.....	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. : Jumlah agen <i>non-aktif sales office</i> AXA cabang Imam Bonjol, Surabaya	4
Tabel 1.2. : Jumlah agen <i>sales office</i> AXA cabang Imam Bonjol, Surabaya	5
Tabel 3.1. : <i>Blue Print</i> Skala Karakteristik Pekerjaan.....	49
Tabel 3.2. : <i>Blue Print</i> MBI (<i>Maslach Burnout Inventory</i>).....	50
Tabel 3.3. : Skor Kuesioner Variabel Penelitian X.....	51
Tabel 3.4. : Skor Kuesioner Variabel Penelitia Y	52
Tabel 3.5. : <i>Profesional Judgement</i>	53
Tabel 3.6. : Reliabilitas Variabel X.....	55
Tabel 3.7. : Reliabilitas Variabel Y	56
Tabel 4.1. : Karakteristik Subjek Berdasarkan Usia	60
Tabel 4.2 : Karakteristik Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.3. : Karakteristik Subjek Berdasarkan Lama Kerja.....	61
Tabel 4.4. : Analisa Deskriptif	66
Tabel 4.6. : Hasil Uji Korelasi <i>Spearman Rho</i>	69
Tabel 4.7. : Hasil Uji Korelasi Perdimensi Karakteristik Pekerjaan	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. : Model Karakteristik Pekerjaan.....	23
Gambar 2.2. : Kerangka konseptual	40
Gambar 3.1. : Skema Hubungan Variabel Penelitian.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

Kuisisioner Penelitian.....	87
Data Koresponden JDS	96
Data Koresponden MBI	98
Reliabilitas Skala Karakteristik Pekerjaan	101
Reliabilitas Skala <i>Job burnout</i>	103
Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	105
Hasil Uji Asumsi	106
Hasil Uji Analisis Data Penelitian <i>Spearman's Rho</i>	106
Hasil Uji Analisis Korelasi Perdimensi Karakteristik Pekerjaan.....	107
Lembar Pernyataan Rater Alat Ukur.....	109
Lembar Pernyataan Translasi (<i>Translate</i>) Alat Ukur.....	112
Lembar Pernyataan Translasi Kembali (<i>Back Translate</i>) Alat Ukur.....	114
Surat Permohonan Ijin Pengambilan Data	116