

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SURAT PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
LAMPIRAN	xiv
ABSTRAKSI	xv
ABSTRACT	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Batasan Masalah	10
1.4. Rumusan Masalah	12
1.5. Tujuan Penelitian	12
1.6. Manfaat Penelitian	13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Emotional Regulation	14
2.1.1. Definisi Emotional Regulation	14
2.1.2. Metode Emotional Regulation	15
2.2. Emotional Labor	18
2.2.1. Definisi Emotional Labor	18
2.2.2. Metode Emotional Labor	23
2.2.3. Pengaplikasian Emotional Regulation dalam Emotional Labor....	24
2.2.4. Konsep Emotional Labor Milik Grandey	25
2.2.5. Perbandingan Emotional Labor dengan Emotional Regulation....	27
2.2.6. Faktor yang Mempengaruhi Emotional Labor	28
2.3. Emotional Intelligence	31
2.3.1. Definisi Emotional Intelligence	31
2.4. Emotional Competencies	33
2.4.1. Definisi Emotional Competence	33
2.4.2. Personal Competence	35
2.4.3. Social Competence	38
2.5. Hypermarket	40
2.5.1. Profil Giant Hyepermarket	41

2.6. Hubungan Emotional Competencies dengan Emotional Labor pada Pekerja Emotional Labor	43
2.7. Hipotesis	48
2.8. Kerangka Konseptual	49
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Tipe Penelitian	50
3.2. Identifikasi Variable Penelitian	51
3.3. Definisi Operasional Variabel Penelitian	52
3.4. Subyek Penelitian	57
3.4.1. Populasi Penelitian	57
3.4.2. Sampel Penelitian	58
3.5. Teknik Pengumpulan Data	59
3.6. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	64
3.6.1. Validitas	64
3.6.2. Reliabilitas	66
3.7. Teknik Analisa Data	67
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Subyek Penelitian	68
4.1.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	68
4.1.2. Gambaran Umum Sampel Penelitian	70
4.2. Pelaksanaan Penelitian	73
4.2.1. Persiapan Penelitian	74
4.2.2. Penyusunan Instrumen Penelitian	75
4.2.3. Persiapan Administrasi Penelitian	75
4.3. Hasil Penelitian	76
4.3.1. Analisis Deskriptif Hasil Penelitian	76
4.3.2. Uji Normalitas dan Uji Linearitas	78
4.3.3. Analisis Regresi Linear Sederhana	81
4.4. Pembahasan	85
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	91
5.2. Saran	91
 DAFTAR PUSTAKA	93
 LAMPIRAN	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Kerja Emotional Labor Milik Grandey	27
Gambar 3.1. Skema Arah dan Hubungan Pengaruh antar Variabel	52
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Giant Hypermarket	69
Gambar 4.2. Scatter Plot	80

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Perbandingan antara Emotional Labor dan Emotional Regulation	28
Tabel 2.2. Konsep Awal Emotional Competence Milik Goleman	34
Tabel 2.3. Pemampatan Konsep Emotional Competence Milik Goleman	35
Tabel 3.1. Teknik Skoring Kuesioner	61
Tabel 3.2. Blueprint Bobot Relatif Skala Emotional Labor	62
Tabel 3.3. Blueprint Pembagian Aitem Skala Emotional Labor	62
Tabel 3.4. Blueprint Bobot Relatif Skala Emotional Competence	62
Tabel 3.5. Blueprint Pembagian Aitem Skala Emotional Competence	63
Tabel 3.6. Professional Judgement Skala Emotional Labor dan Emotional Competence	65
Tabel 3.7. Reliabilitas Skala Emotional Labor dan Skala Emotional Competence	67
Tabel 4.1. Subyek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	71
Tabel 4.2. Subyek Penelitian Berdasarkan Usia	71
Tabel 4.3. Subyek Penelitian Berdasarkan Pendidikan Terakhir	72
Tabel 4.4. Subyek Penelitian Berdasarkan Status Pernikahan	72
Tabel 4.5. Subyek Penelitian Berdasarkan Lama Bekerja	72
Tabel 4.6. Analisis Deskriptif	76
Tabel 4.7. Norma Skala Kedua Variabel	78
Tabel 4.8. Perbandingan Skewness dan Std. Error of Skewness	78
Tabel 4.9. Uji Normalitas kedua Skala	79
Tabel 4.10. Test of Linearity	81
Tabel 4.11. Kaidah Uji Hipotesis Penelitian	83
Tabel 4.12. Analisis Regresi Linear Sederhana	83

LAMPIRAN

Lampiran 1: Blueprint Bobot Relatif Sebelum Uji Coba	97
Lampiran 2: Blueprint Pembagian Aitem Sebelum Uji Coba	98
Lampiran 3: Kuesioner Uji Coba Penelitian.....	100
Lampiran 4: Reliabilitas Alat Ukur	105
Lampiran 5: Blueprint Bobot Relatif Penelitian	112
Lampiran 6: Blueprint Pembagian Aitem Penelitian	113
Lampiran 7: Kuesioner Penelitian	115
Lampiran 8: Uji Normalitas	119
Lampiran 9: Data Kasar	124
Lampiran 10: Surat Permohonan Ijin Penelitian	138
Lampiran 11: Surat Persetujuan Ijin Penelitian	139
Lampiran 12: Surat Pernyataan Rater	140