

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Kesenjangan Penelitian .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Ringkasan Metode Penelitian .....	7
1.5 Ringkasan Hasil Penelitian .....	8
1.6 Kontribusi Penelitian .....	8
1.7 Sistematika Skripsi .....	8
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 <i>Workplace Deviant Behaviour</i> .....	10
2.1.1.1 <i>Organizational Deviance</i> .....	11
2.1.1.2 <i>Interpersonal Deviance</i> .....	12
2.1.1.3 <i>Frontline Deviance</i> .....	13
2.1.2 <i>Social Undermining</i> .....	13
2.1.2.1 <i>Supervisor Undermining</i> .....	14
2.1.2.2 <i>Coworker Undermining</i> .....	15
2.1.2.3 <i>Customer Undermining</i> .....	15
2.1.3 <i>Emotional Exhaustion</i> .....	16
2.1.4 <i>Motivation</i> .....	17
2.1.4.1 <i>Accomplishment Striving</i> .....	17
2.1.4.2 <i>Status Striving</i> .....	18
2.1.4.3 <i>Communion Striving</i> .....	19
2.2 Hubungan antar Variabel .....	20
2.2.1 Pengaruh <i>Social Undermining</i> terhadap <i>emotional exhaustion</i> .....	20
2.2.2 Pengaruh <i>Salesperson Emotional Exhaustion</i> terhadap <i>workplace deviant behavior</i> .....	24
2.2.3 Pengaruh <i>Supervisor Undermining</i> terhadap <i>Organizational Deviance</i> .....	26
2.2.4 Pengaruh <i>Coworker Undermining</i> terhadap <i>Interpersonal Deviance</i> .....	28
2.2.5 Pengaruh <i>Customer Undermining</i> terhadap <i>Frontline Deviance</i> .....	28
2.2.6 Pengaruh <i>Salesperson Emotional Exhaustion</i> dan <i>Organizational Deviance</i> dimoderasi oleh <i>Status Striving</i> .....	29

2.2.7	Pengaruh hubungan <i>Salesperson Emotional Exhaustion</i> dan <i>Interpersonal Deviance</i> dimoderasi oleh <i>Communion Striving</i> . ....	30
2.2.8	Pengaruh <i>Salesperson Emotional Exhaustion</i> dan <i>Frontline Deviance</i> dimoderasi oleh <i>Accomplishment Striving</i> .....	31
<b>BAB 3</b>	<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>34</b>
3.1	Pendekatan Penelitian .....	34
3.2	Identifikasi Variabel Penelitian .....	34
3.3	Model Empiris .....	34
3.4	Definisi Operasional Variabel .....	35
3.3.1	<i>Organizational Deviance</i> .....	35
3.3.2	<i>Interpersonal Deviance</i> .....	36
3.3.3	<i>Frontline Deviance</i> .....	36
3.3.4	<i>Supervisor Undermining</i> .....	37
3.3.5	<i>Coworker Undermining</i> .....	38
3.3.6	<i>Customer Underminig</i> .....	38
3.3.7	<i>Emotional Exhaustion</i> .....	39
3.3.8	<i>Accomplishment Striving</i> .....	39
3.3.9	<i>Status Striving</i> .....	40
3.3.10	<i>Communion Striving</i> .....	41
3.5	Skala Penelitian .....	41
3.6	Jenis dan Sumber Data .....	42
3.7	Populasi dan Sampel .....	42
3.8	Teknik Analisis Data .....	45
3.8.1	Evaluasi <i>Outer Model</i> .....	45
3.8.2	Evaluasi <i>Inner Model</i> .....	46
3.8.3	Pengujian Hipotesis .....	47
<b>BAB 4</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>49</b>
4.1	Gambaran Umum Subjek dan Objek Penelitian .....	49
4.2	Karakteristik Responden .....	50
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	50
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	51
4.3	Analisis Model .....	52
4.3.1	Evaluasi <i>Outer Model</i> .....	52
4.3.1.1	<i>Convergent Validity</i> .....	52
4.3.1.2	<i>Discriminant Validity</i> .....	56
4.3.1.3	<i>Composite Reliability</i> .....	58
4.4	Deskripsi Jawaban Responden .....	59
4.4.1	Deskripsi Jawaban Variabel <i>Social Undermining</i> .....	60
4.4.2	Deskripsi Jawaban Variabel <i>Emotional Exhaustion</i> .....	62
4.4.3	Deskripsi Jawaban Variabel <i>Workplace Deviant Behavior</i> .....	63
4.4.4	Deskripsi Jawaban Variabel <i>Motivation</i> .....	66
4.5	Evaluasi Inner Model .....	68
4.5.1	<i>R-Square</i> .....	68
4.5.2	Efek <i>f-square</i> .....	69

4.5.3 Relevansi Prediktif <i>Q-Square</i> .....	72
4.5.4 Estimasi <i>Path Coefficient</i> .....	73
4.5.5 Pengujian Hipotesis .....	73
4.5.5.1 Pengujian Hipotesis Moderasi .....	76
4.6 Pembahasan .....	78
4.6.1 Pengaruh <i>Supervisor Undermining</i> terhadap <i>Emotional Exhaustion</i> .....	78
4.6.2 Pengaruh <i>Coworker Undermining</i> terhadap <i>Emotional Exhaustion</i> .....	79
4.6.3 Pengaruh <i>Customer Undermining</i> terhadap <i>Emotional Exhaustion</i> .....	80
4.6.4 Pengaruh <i>Emotional Exhaustion</i> terhadap <i>Organizational Deviance</i> .....	81
4.6.5 Pengaruh <i>Emotional Exhaustion</i> terhadap <i>Interpersonal Deviance</i> .....	82
4.6.6 Pengaruh <i>Emotional Exhaustion</i> terhadap <i>Frontline Deviance</i> .....	83
4.6.7 Pengaruh <i>Supervisor Undermining</i> terhadap <i>Organizational Deviance</i> .....	84
4.6.8 Pengaruh <i>Coworker Undermining</i> terhadap <i>Interpersonal Deviance</i> .....	84
4.6.9 Pengaruh <i>Customer Undermining</i> terhadap <i>Frontline Deviance</i> .....	85
4.6.10 Pengaruh <i>Emotional Exhaustion</i> terhadap <i>Organizational Deviance dimoderasi oleh Status Striving</i> .....	86
4.6.11 Pengaruh <i>Emotional Exhaustion</i> terhadap <i>Interpersonal Deviance dimoderasi oleh Communion Striving</i> .....	88
4.6.12 Pengaruh <i>Emotional Exhaustion</i> terhadap <i>Frontline Deviance dimoderasi oleh Accomplishment Striving</i> .....	89
<b>BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	91
5.1 Simpulan .....	91
5.2 Saran .....	92
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan yang memiliki <i>salesperson</i> .....	92
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya .....	93
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	95
<b>LAMPIRAN</b>	

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Kerangka Penelitian .....35

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Survei Kejujuran dan Etika <i>Salesperson</i> .....	2
Tabel 3.1 Sample Size Recommendation Statistical Analyses for Multiple Regression Model .....	44
Tabel 3.2 Daftar Sampel dan Jenis Industri .....	44
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	51
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Pertama .....	52
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Terakhir.....	54
Tabel 4.6 AVE dan $\sqrt{AVE}$ .....	56
Tabel 4.7 Perbandingan $\sqrt{(AVE)}$ dengan Konstruksi Lainnya .....	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4.9 Kategori Penilaian.....	60
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel <i>Social Undermining</i> .....	61
Tabel 4.11 Deskripsi Variabel <i>Emotional Exhaustion</i> .....	63
Tabel 4.12 Deskripsi Variabel <i>Workplace Deviant Behaviour</i> .....	64
Tabel 4.13 Deskripsi Variabel <i>Motivation</i> .....	66
Tabel 4.14 Nilai <i>R-Square</i> .....	68
Tabel 4.15 Nilai <i>f-square</i> untuk <i>emotional exhaustion</i> .....	69
Tabel 4.16 Nilai <i>f-square</i> untuk <i>frontline deviance</i> .....	70
Tabel 4.17 Nilai <i>f-square</i> untuk <i>interpersonal deviance</i> .....	71
Tabel 4.18 Nilai <i>f-square</i> untuk <i>organizational deviance</i> .....	71
Tabel 4.19 Nilai <i>Q-square</i> .....	72
Tabel 4.20 <i>Path coefficient</i> dan <i>P-value</i> .....	73
Tabel 4.21 <i>Path coefficient</i> dan <i>p-value</i> untuk Hipotesis Moderasi.....	76

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A-1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran B-1 *Outer Loadings* Tahap Pertama
- Lampiran B-2 *Outer Loadings* Tahap Akhir
- Lampiran B-3 Hasil Pengujian *Bootstrapping*
- Lampiran B-4 *Simple Slope Analysis*
- Lampiran B-5 Hasil Uji Turnitin