

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Batasan Masalah.....	15
1.4 Rumusan Masalah	16
1.5 Tujuan Penelitian.....	17
1.6 Manfaat Penelitian.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1 Kepuasan Kerja	19
2.1.1 Definisi Kepuasan Kerja	19
2.1.2 Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Kerja.....	21
2.1.3 Dampak Kepuasan Kerja.....	23
2.2 Emotional Labor.....	25
2.2.1 Definisi Emotional Labor.....	25
2.2.2 Dimensi Emotional Labor	28
2.2.3 Dampak <i>Emotional Labor</i>	29
2.3 Modal Psikologis.....	30

2.3.1	Definisi Modal Psikologis.....	30
2.3.2	Dimensi Modal Psikologis	32
2.4	<i>Frontline Employee</i>	37
2.5	Hubungan Kepuasan Kerja dengan <i>Emotional Labor</i> dan Modal Psikologis	38
2.6	Kerangka Konseptual	42
2.7	Hipotesis	43
BAB III	METODE PENELITIAN.....	44
3.1	Tipe Penelitian.....	44
3.2	Identifikasi Variabel Penelitian	45
3.3	Definisi Operasional Variabel Penelitian	45
3.4	Subjek Penelitian	49
3.5	Teknik Pengumpulan Data	50
3.6	Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	53
3.7	Analisis Data	56
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1	Gambaran Subjek Penelitian	58
4.2	Pelaksanaan Penelitian	59
4.3	Hasil Penelitian.....	61
4.3.1	Analisis Reliabilitas	61
4.3.2	Analisis Statistik Deskriptif	63
4.3.3	Hasil Uji Asumsi	67
4.3.4	Hasil Uji Regresi Linear.....	72
4.3.5	Analisis Tambahan.....	74
4.4	Pembahasan	77
4.5	Keterbatasan Penelitian	85
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	87
5.1	Simpulan.....	87
5.2	Saran	88
	Daftar Pustaka	90
	Lampiran	99

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 <i>Blueprint Skala Kepuasan Kerja</i>	51
Tabel 3. 2 <i>Blueprint Skala Emotional Labor</i>	52
Tabel 3. 3 <i>Blueprint Skala Modal Psikologis</i>	53
Tabel 3. 4 <i>Kategorisasi Tingkat Reliabilitas</i>	55
Tabel 3. 5 <i>Reliabilitas Alat Ukur Emotional Labor dan Modal Psikologis</i>	56
Tabel 4. 1 <i>Distribusi Frekuensi Subjek Penelitian</i>	58
Tabel 4. 2 <i>Kategorisasi Tingkat Reliabilitas</i>	62
Tabel 4. 3 <i>Analisis Reliabilitas Alat Ukur Sebelum Eliminasi</i>	63
Tabel 4. 4 <i>Analisis Reliabilitas Alat Ukur Setelah Eliminasi</i>	63
Tabel 4. 5 <i>Analisis Deskriptif</i>	64
Tabel 4. 6 <i>Rumus Kategorisasi</i>	65
Tabel 4. 7 <i>Norma Skala Emotional Labor</i>	65
Tabel 4. 8 <i>Norma Skala Modal Psikologis</i>	66
Tabel 4. 9 <i>Norma Skala Kepuasan Kerja</i>	66
Tabel 4. 10 <i>Hasil Uji Normalitas Skewness dan Kurtosis</i>	67
Tabel 4. 11 <i>Hasil Uji Linearitas</i>	68
Tabel 4. 12 <i>Hasil Uji Multikolinearitas</i>	69
Tabel 4. 13 <i>Cook's Distance</i>	71
Tabel 4. 14 <i>Model Fit Measures</i>	72
Tabel 4. 15 <i>Model Coefficient</i>	73
Tabel 4. 16 <i>Model Fit Measures - Dimensi Emotional Labor</i>	75
Tabel 4. 17 <i>Model Coefficient - Dimensi Emotional Labor</i>	75
Tabel 4. 18 <i>Model Fit Measures - Dimensi Modal Psikologis</i>	76
Tabel 4. 19 <i>Model Coefficient - Dimensi Modal Psikologis</i>	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 <i>Q-Q Plot Residual</i>	70
Gambar 4. 2 <i>Hasil Analisis Residual</i>	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	99
Lampiran 2. Skor Kasar Subjek Penelitian	104
Lampiran 3. Hasil Kalkulasi $G*Power$	121
Lampiran 4. Hasil Analisis Reliabilitas Alat Ukur	122
Lampiran 5. Hasil Analisis Deskriptif	124