

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iiiv
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
INTISARI.....	ix
ABSTRACT	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Lingkup Penelitian.....	8
1.7 Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Perilaku Buruk.....	10
2.2 Kelelahan Emosional.....	14
2.2.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kelelahan Emosional	15
2.2.2 Aspek-Aspek Kelelahan Emosional	15
2.3 Emotional Labor	16
2.4 Perumusan Hipotesis	17
2.5.1 Pengaruh Penumpang Berperilaku Buruk Terhadap Kelelahan Emosional.....	17
2.5.2 <i>Emotional Labor</i> Memediasi Pengaruh Penumpang Berperilaku Buruk Terhadap Kelelahan Emosional	19

BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Desain Penelitian	21
3.2 Model Penelitian.....	21
3.3 Populasi dan Sampel.....	22
3.4 Metode Pengumpulan Data	22
3.5 Definisi Operasional Variabel	23
3.5.1 Perilaku Buruk Penumpang sebagai Variabel Independen.....	23
3.5.2 Kelelahan Emosional sebagai Variabel Dependen.....	24
3.5.3 <i>Emotional Labor</i> sebagai Variabel Mediasi.....	24
3.6 Pengujian Instrument Penelitian.....	25
3.6.1 Uji Validitas.....	25
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	25
3.7 Metode Analisis Data	26
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	28
4.1. Hasil Pengumpulan Data	28
4.2. Karakteristik Responden.....	29
4.3. Hasil Uji Instrumen	30
BAB V PENUTUP	45
5.1. Simpulan.....	44
5.2. Kontribusi Penelitian	45
5.2.1. Kontribusi Akademis	45
5.2.2. Keterbatasan Penelitian	46
5.3. Keterbatasan Penelitian	46
5.4. Saran Penelitian	47
5.4.1 Bagian Manajerial	47
5.4.2 Bagi Penelitian Berikutnya	48
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Kasus Perilaku Buruk Penumpang	2
Tabel 3.1. Koefisien regresi Cronbach's Alpha	26
Tabel 4. 1 Hasil Penyebaran Kuesioner	28
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden	30
Tabel 4. 3 Hasil Uji KMO setiap Variabel	31
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reabilitas	32
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif	33
Tabel 4. 6 Kriteria Interval Nilai Rata-Rata Variabel	33
Tabel 4. 8 Hasil uji multikolinieritas dengan metode TOL dan VIF	35
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	36
Tabel 4. 10 Uji Hipotesis Simultan (Uji F)	37
Tabel 4. 11 Uji Hipotesis 1 (Uji T)	38
Tabel 4. 12 Uji Hipotesis 2 (Uji T)	38
Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Linear	40
Tabel 4. 14 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Model Penelitian.....	22
-----------------------------------	----