

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN SAMPUL DALAM BAHASA INGGRIS	ii
HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	v
MOTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
DAFTAR ISTILAH	xvii
INTISARI	xix
<i>ABSTRACT</i>	xx
 BAB I PENGANTAR	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Tinjauan Pustaka	8
1.6 Kerangka Teori	12
1.7 Metode Penelitian	18
1.7.1 Lokasi Penelitian	19

1.7.2 Jenis Penelitian	20
1.7.3 Metode Pengumpulan Data	20
1.7.4 Operasionalisasi Konsep The Copenhagen Burnout Inventory (CBI)...	23
1.7.5 Metode Analisis Data	25
1.8 Sistematika Penulisan	28
 BAB II Gambaran Umum The Phoenix Hotel Yogyakarta	 30
2.1 Sejarah The Phoenix Hotel Yogyakarta	30
2.2 Profil The Phoenix Hotel Yogyakarta	33
2.3 Visi The Phoenix Hotel Yogyakarta	34
2.4 Produk dan Fasilitas The Phoenix Hotel Yogyakarta	38
2.5 The Phoenix Hotel Yogyakarta di Masa Pandemi	49
2.6 Departemen <i>Front Office</i> The Phoenix Hotel Yogyakarta	53
 BAB III Tingkat Burnout pada Pekerja <i>Front Office</i> The Phoenix Hotel Yogyakarta Berdasarkan The Copenhagen Burnout Inventory (CBI).....	 58
3.1 Karakteristik Pekerja <i>Front Office</i> di The Phoenix Hotel Yogyakarta	58
3.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	59
3.1.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	60
3.1.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	62
3.1.4 Karakteristik Berdasarkan Posisi Pekerjaan	63
3.1.5 Karakteristik Berdasarkan Lama Bekerja di Posisi Saat Ini	64
3.2 Pengalaman Burnout Pekerja Berdasarkan Domain <i>Customer-Related Burnout</i> pada Konsep The Copenhagen Burnout Inventory (CBI)	66
3.3 Pengalaman Burnout Berdasarkan Karakteristik Pekerja <i>Front Office</i> di The Phoenix Hotel Yogyakarta	71
3.3.1 Hasil Identifikasi Burnout Berdasarkan Jenis Kelamin	72
3.3.2 Hasil Identifikasi Burnout Berdasarkan Usia	73
3.3.3 Hasil Identifikasi Burnout Berdasarkan Pendidikan Terakhir	74

3.3.4 Hasil Identifikasi Burnout Berdasarkan Posisi Bekerja	75
3.3.5 Hasil Identifikasi Burnout Berdasarkan Lama Bekerja di Posisi Saat Ini	76
 BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
4.1 Kesimpulan	79
4.2 Saran	83
 DAFTAR RUJUKAN	86
LAMPIRAN	93