

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAK	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	17
1.3 Pertanyaan Penelitian	20
1.4 Tujuan Penelitian	21
1.5 Manfaat Penelitian	21
1.5.1 Manfaat Akademis.....	21
1.5.2 Manfaat Praktis.....	21
1.6 Lingkup Penelitian	22
1.7 Sistematika Penulisan.....	22
BAB II	24
LANDASAN TEORI	24
2.1 <i>Emotional labor</i>	24
2.1.1 Dimensi <i>Emotional Labor</i>	25
2.2 <i>Burnout</i>	27
2.2.1 Dimensi <i>Burnout</i>	28
2.3 <i>Psychological Capital (PsyCap)</i>	29
2.3.1 Dimensi <i>Psychological capital</i>	30
2.5 Kerangka Penelitian	31
2.6 Pengembangan Hipotesis	32
2.6.1 Pengaruh <i>Emotional Labor</i> terhadap <i>Burnout</i>	32
2.6.2 Pengaruh <i>Emotional Labor</i> terhadap <i>Burnout</i> dengan <i>Psychological Capital</i> sebagai Variabel Pemoderasi.....	34
BAB III.....	37

METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Desain Penelitian.....	37
3.2. Populasi dan Sampel	37
3.3. Metode Pengumpulan Data	39
3.3.1. Jenis Data.....	39
3. 4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	40
3. 4. 1. <i>Emotional Labor</i> sebagai Variabel Independen	40
3. 4. 2. <i>Burnout</i> sebagai Variabel Dependen	41
3. 4. 3. <i>Psychological Capital</i> sebagai Variabel Pemoderasi	41
3. 4 Uji Instrumen	42
3. 4. 1 Uji Validitas.....	42
3. 4. 2 Uji Reliabilitas.....	43
3. 5 Metode Analisis Data	43
BAB IV	45
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4. 1 Hasil Pengumpulan Data.....	45
4. 2 Profil Responden	45
4. 3 Hasil Uji Instrumen Penelitian	49
4. 3. 1 Hasil Uji Validitas	49
4. 3. 2 Hasil Uji Reliabilitas	51
4. 4 Statistik Deskriptif	52
4. 4. 1 Nilai Rerata <i>Surface acting</i>	55
4. 4. 2 Nilai Rerata <i>Deep acting</i>	56
4. 4. 3 Nilai Rerata <i>Psychological capital</i>	56
4. 4. 4 Nilai Rerata <i>Burnout</i>	57
4. 5 Hasil Pengujian Hipotesis	58
4. 5. 1 Pengujian Hipotesis 1a	58
4. 5. 2 Pengujian Hipotesis 1b	59
4. 5. 3 Pengujian Hipotesis 2a	60
4. 5. 4 Pengujian Hipotesis 2b	61
4. 6 Pembahasan.....	62
4. 6. 1 <i>Surface Acting</i> Berpengaruh Positif terhadap <i>Burnout</i>	64

4. 6. 2 <i>Deep Acting</i> Berpengaruh Negatif terhadap <i>Burnout</i>	65
4. 6. 3 <i>Psychological Capital</i> Memoderasi Pengaruh Positif <i>Surface Acting</i> terhadap <i>Burnout</i>	66
4. 6. 4 <i>Psychological Capital</i> Tidak Memoderasi Pengaruh Negatif <i>Deep</i> <i>Acting</i> terhadap <i>Burnout</i>	67
BAB V	70
PENUTUP.....	70
5. 1 Kesimpulan	70
5. 2 Implikasi.....	71
5.2.1 Implikasi Praktis	71
5.2.2 Implikasi Akademik	72
5. 3 Keterbatasan Penelitian	72
5. 4 Saran.....	73
5.4.1 Bagi RSU Rajawali Citra.....	73
5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Hasil Distribusi Kuesioner Penelitian	45
Tabel 4. 2 Profil Responden	46
Tabel 4. 3 Hasil KMO MSA dan Barlett's Test	49
Tabel 4. 4 Hasil Rotated Component Matrix <i>Surface acting</i> (X1), <i>Deep acting</i> (X2), Psychological capital (Z) dan Burnout (Y)	50
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel	52
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	52
Tabel 4. 7 Kriteria Interval Nilai Rerata Variabel	53
Tabel 4. 8 Hasil Rerata <i>Surface acting</i>	55
Tabel 4. 9 Hasil Rerata <i>Deep acting</i>	56
Tabel 4. 10 Hasil Rerata Psychological Capital	56
Tabel 4. 11 Hasil Rerata Burnout	57
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Pengaruh <i>Surface acting</i> terhadap <i>Burnout</i>	58
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Pengaruh <i>Deep acting</i> terhadap <i>Burnout</i>	59
Tabel 4.14 Hasil Analisis MRA Pengaruh <i>Surface acting</i> terhadap <i>Burnout</i> dimoderasi Psychological Capital	60
Tabel 4. 15 Hasil Analisis MRA Pengaruh <i>Deep acting</i> terhadap <i>Burnout</i> dimoderasi <i>Psychological Capital</i>	61
Tabel 4. 16 Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data WHO	2
Gambar 1. 2 Data Rasio Nakes per Luas Wilayah DIY	5
Gambar 1. 3 Data Kunjungan Rawat Jalan RSU Rajawali Citra	7
Gambar 1. 4 Data Kunjungan Rawat Inap RSU Rajawali Citra	8
Gambar 1. 5 Data Tingkat Burnout di Sektor Industri	13
Gambar 2. 1 Rancangan Penelitian	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	82
Lampiran 2 Hasil Statistik Deskriptif.....	91
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	95
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	97
Lampiran 5 Statistik Deskriptif	98
Lampiran 6 Hasil Korelasi	100
Lampiran 7 Hasil Analisis Regresi.....	101
Lampiran 8 Hasil Analisis Regresi Moderasi	103
Lampiran 9 Pengantar Izin Penelitian	105
Lampiran 10 Surat Izin Penelitian	106
Lampiran 11 Dokumentasi Testimoni.....	107