

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	15
1.3. Pertanyaan Penelitian	17
1.4. Tujuan Penelitian	18
1.5. Manfaat Penelitian	20
1.6. Lingkup Penelitian	21
1.7. Sistematika Penelitian	22
BAB II LANDASAN TEORITIS.....	24
2.1. <i>Compassion Fatigue</i>	24
2.1.1. <i>Burnout</i>	26
2.1.2. Stres Traumatis Sekunder	26
2.2. Keletihan Emosional	29
2.3. Perlakuan Buruk Konsumen	32
2.4. Kehadiran Afektif Positif Pemimpin.....	34
2.5. Pengembangan Hipotesis	41
2.5.1. Perlakuan Buruk Konsumen dan Kejadian <i>Compassion Fatigue</i> .	41
2.5.2. Hubungan antara Perlakuan Buruk Konsumen, Keletihan Emosional, dan Kejadian <i>Compassion Fatigue</i>	42

2.5.3.	Hubungan antara Kehadiran Afektif Positif Pemimpin pada Perlakuan Buruk Konsumen, Keletihan Emosional, dan Kejadian <i>Compassion Fatigue</i>	44
2.6.	Rerangka Penelitian	47
BAB III METODE PENELITIAN		49
3.1.	Desain Penelitian.....	49
3.2.	Populasi dan Sampel	51
3.3.	Definisi Operasional Variabel.....	53
3.4.	Teknik Pengujian Instrumen (<i>Outer Model</i>).....	56
3.4.1.	Uji Validitas	56
3.4.2.	Uji Reliabilitas	57
3.5.	Statistik Deskriptif	57
3.6.	Teknik Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		63
4.1.	Hasil Pengumpulan Data.....	63
4.2.	Profil Responden.....	64
4.3.	Hasil Pengujian Instrumen	66
4.3.1.	Uji Validitas	66
4.3.2.	Uji Reliabilitas	70
4.4.	Multikolinearitas	71
4.5.	Statistik Deskriptif	72
4.6.	Pengujian Hipotesis.....	78
4.7.	Pembahasan Hasil Penelitian	85
BAB V PENUTUP.....		98
5.1.	Simpulan	98
5.2.	Implikasi.....	99
5.2.1.	Implikasi Akademis	99
5.2.2.	Implikasi Praktis	100
5.3.	Keterbatasan Penelitian dan Saran Penelitian Mendatang	103
DAFTAR PUSTAKA		105
LAMPIRAN.....		119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Penelitian dengan Analisis Mediasi Moderasian.....	47
Gambar 3.1 Rerangka Konsep PROCESS Model 7	59

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Nilai Interval Kelas	58
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran Kuesioner	64
Tabel 4.2 Komposisi Profil Responden.....	64
Tabel 4.3 Nilai <i>Outer Loading</i>	67
Tabel 4.4 Tabulasi <i>Cross Loading</i>	68
Tabel 4.5 Hasil Nilai HTMT	69
Tabel 4.6 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	70
Tabel 4.7 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	71
Tabel 4.8 Nilai <i>Variance Inflated Factor (VIF)</i>	72
Tabel 4.9 Tabulasi Korelasi Antarvariabel.....	73
Tabel 4.10 Hasil Statistik Deskriptif Variabel dan Indikator	74
Tabel 4.11 Pembagian Statistik Deskriptif.....	76
Tabel 4.12 Hasil Uji Hipotesis	79
Tabel 4.13 Nilai f^2 Setiap Variabel.....	80
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Pengaruh Tidak Langsung	82
Tabel 4.15 Indeks Efek Mediasi Moderasian	84
Tabel 4.16 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Penjelasan Kuesioner	119
Lampiran 2 Lembar Persetujuan	121
Lampiran 3 Lembar Skrining Responden	122
Lampiran 4 Lembar Identitas Responden	123
Lampiran 5 Lembar Kuesioner	124
Lampiran 6 Uji Validitas Awal	127
Lampiran 7 Tabel <i>Cross Loading</i>	129
Lampiran 8 Tabel Korelasi HTMT	130
Lampiran 9 Uji Validitas Konvergen dan Reliabilitas	130
Lampiran 10 Nilai VIF	130
Lampiran 11 Nilai Koefisien Jalur (Uji Pengaruh Langsung)	131
Lampiran 12 Uji Pengaruh Tidak Langsung	131
Lampiran 13 Uji Mediasi Moderasian dengan PROCESS Macro Model 7 terhadap <i>Compassion Fatigue</i> (CF)	132
Lampiran 14 Uji Mediasi Moderasian dengan PROCESS Macro Model 7 terhadap <i>Burnout</i> (BO).....	132
Lampiran 15 Uji Mediasi Moderasian dengan PROCESS Macro Model 7 terhadap Stres Traumatis Sekunder (STS)	133