

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.6 Batasan Penelitian	11
1.7 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Teori COR.....	13
2.1.2 Kelelahan Emosional.....	14
2.1.3 Disengagement.....	16
2.1.4 Komitmen Afektif	17
2.1.5 Intensi Keluar.....	18
2.2 Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis.....	19
2.2.1 Hubungan Kelelahan Emosional terhadap Disengagement.....	19

2.2.2 Hubungan Kelelahan Emosional terhadap Komitmen Afektif.....	20
2.2.3 Hubungan Kelelahan Emosional terhadap Intensi Keluar	21
2.2.4 Hubungan Kelelahan Emosional terhadap Komitmen Afektif dan Intensi Keluar yang dimediasi oleh Disengagement	22
2.3 Model Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Profil Perusahaan.....	25
3.2 Jenis Penelitian.....	26
3.3 Populasi dan Sampel.....	27
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.4.1 Sumber Data	28
3.4.2 Instrumen Penelitian dan Metode Pengumpulan Data.....	29
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	29
3.5.1 Kelelahan Emosional.....	29
3.5.2 Disengagement	31
3.5.3 Komitmen Afektif	32
3.5.4 Intensi Keluar	33
3.6 Metode Analisis Data	34
3.6.1 Partial Least Square.....	34
3.6.2 Pengujian Model Pengukuran (Outer Model).....	36
3.6.3 Pra Uji Instrumen (Pilot Test).....	38
3.6.4 Pengujian Model Struktural (Inner Model)	39
3.7 Uji Hipotesis	39
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Hasil Pengumpulan Data.....	42
4.2 Karakteristik Responden	42
4.3 Analisis Deskriptif.....	44
4.4 Analisis Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)	47
4.4.1 Uji Validitas	47
4.4.2 Uji Reliabilitas	51
4.5 Analisis Pengujian Model Struktural (Inner Model).....	52

4.5.1 R-Square (Koefisien Determinasi).....	52
4.5.2 Pengujian Hipotesis.....	53
4.6 Pembahasan.....	61
4.6.1 Kelelahan emosional berpengaruh positif terhadap <i>disengagement</i>	61
4.6.2 Kelelahan emosional berpengaruh negatif terhadap komitmen afektif.....	62
4.6.3 Kelelahan emosional berpengaruh positif terhadap intensi keluar.....	64
4.6.4 <i>Disengagement</i> memediasi hubungan antara kelelahan emosional dengan komitmen afektif.....	65
4.6.5 <i>Disengagement</i> memediasi hubungan antara kelelahan emosional dengan intensi keluar.....	65
BAB V PENUTUP.....	67
5.1 Simpulan.....	67
5.2 Implikasi Penelitian.....	68
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN I KUESIONER PENELITIAN.....	78
LAMPIRAN II HASIL OLAH DATA OUTER MODEL.....	82
LAMPIRAN III HASIL OLAH DATA INNER MODEL.....	86
LAMPIRAN IV STATISTIK DESKRIPTIF.....	88
LAMPIRAN V DATA RESPONDEN.....	89