

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Tujuan Penelitian	6
C. Manfaat Penelitian	6
BAB II. TINJAUAN PUSATAKA	7
A. <i>Burnout</i>	7
B. Iklim Organisasi	16
C. Operator <i>Call Center</i>	20
D. Hubungan Iklim Organisasi dengan <i>Burnout</i>	22
E. Hipotesis	26
BAB III. METODE PENELITIAN	27
A. Identifikasi Variabel Penelitian	27
B. Responden Penelitian	28
C. Metode Pengumpulan Data	28
D. Instrumen Pengukuran	29
E. Validitas dan Reliabilitas	32

F. Prosedur Penelitian	33
G. Metode Analisis dan Interpretasi Data	34
<b>BAB IV. PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN</b>	<b>35</b>
A. Deskripsi Responden Penelitian	35
B. Deskripsi Alat Ukur Penelitian	36
C. Deskripsi Data Penelitian	37
D. Uji Asumsi	40
E. Uji Hipotesis	42
F. Analisis Tambahan	44
G. Kesimpulan Analisis	49
H. Pembahasan	49
<b>BAB V. PENUTUP</b>	<b>54</b>
A. Kesimpulan	54
B. Saran	55
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>56</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>60</b>