

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xi
Abstrak	xii
<i>Abstract</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Lingkup Penelitian	7
1.7 Sistematika Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 <i>Compulsory Citizenship Behavior</i> (CCB)	9
2.2 Stres Kerja	12
2.3 Kelelahan Emosional.....	14
2.4 Pengembangan Hipotesis	15
2.4.1. Pengaruh CCB Terhadap Stres Kerja	15
2.4.2. Kelelahan Emosional Sebagai Faktor Pemeditasi.....	18
2.5 Model Analisis	21

BAB III	METODE PENELITIAN	22
3.1	Desain Penelitian	22
3.2	Metode Pengumpulan Data.....	23
3.2.1.	Data Primer	23
3.2.2.	Data Sekunder.....	24
3.2.3.	Populasi dan Sampel.....	24
3.3	Instrumen Penelitian	27
3.3.1.	Definisi Operasional Variabel.....	27
3.3.1.1.	<i>Compulsory Citizenship Behavior (CCB)</i>	27
3.3.1.2.	Kelelahan Emosional	27
3.3.1.3.	Stres Kerja.....	28
3.3.2.	Pengujian Instrumen Penelitian	29
3.3.2.1.	Uji Validitas	29
3.3.2.2.	Uji Reliabilitas	31
3.4	Metode Analisis Data	32
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
4.1	Deskripsi Data	35
4.2	Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	39
4.2.1.	Uji Validitas	39
4.2.2.	Uji Reliabilitas	42
4.3	Statistik Deskriptif	43
4.4	Hasil Uji Model Struktural dan Uji Hipotesis	52
4.5	Diskusi dan Pembahasan	56
4.5.1.	CCB berpengaruh positif terhadap stres kerja karyawan di industri E-Commerce Indonesia	56
4.5.2.	Kelelahan emosional memediasi pengaruh positif CCB terhadap stres kerja di industri <i>E-Commerce</i> Indonesia	58
BAB V	SIMPULAN.....	60
5.1	Simpulan	60

5.2	Implikasi	61
5.2.1.	Implikasi Praktis	61
5.2.2.	Implikasi Akademis	63
5.3	Keterbatasan Penelitian	63
5.4	Saran	64
5.4.1.	Bagi Perusahaan.....	67
5.4.2.	Bagi Penelitian Selanjutnya	66
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN.....		72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Situs Bulanan (Kuartal 3 – 2019).....	2
Tabel 3.1 Jumlah Karyawan (Kuartal 3 – 2019)	25
Tabel 3.3 Tingkat Keandalan Koefisien <i>Cronbach's Alpha</i>	31
Tabel 4.1 Profil Demografi Responden	36
Tabel 4.2 Nilai <i>Loading Factor</i>	40
Tabel 4.3 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	41
Tabel 4.4 Nilai <i>Cross Loading</i>	41
Tabel 4.5 Nilai <i>Cronbach's alpha</i> dan <i>Composite reliability</i>	42
Tabel 4.6 Kategori Interval untuk Nilai Rata-Rata Variabel	44
Tabel 4.7 Nilai Rata-Rata dan Standar Deviasi Variabel	44
Tabel 4.8 Kategori Interval untuk Nilai Rata-Rata Variabel	45
Tabel 4.9 Hasil Statistik Deskriptif dari Karakteristik Demografis	47
Tabel 4.10 Hasil Tabulasi	52
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Model Struktural.....	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Efek Mediasi.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Proyeksi dan Penjualan Retail <i>E-Commerce</i> Dunia 2014 - 2023	1
Gambar 2.1 Rata-rata Overtime Karyawan <i>E-Commerce</i> (per minggu).....	20
Gambar 2.2 Model Penelitian	21
Gambar 4.1 Model Penelitian	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Daftar Indikator Variabel	72
Lampiran II Kuesioner Penelitian	74
Lampiran III <i>Output</i> WarpPLS6.0	80