

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I	
PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.5 Hipotesis Penelitian.....	14
BAB II	
KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	
2.1 Kajian Pustaka.....	15

2.2 Landasan Teori.....	19
2.2.1 Teori <i>Human Relation</i>	19
2.2.2 Stres Kerja.....	23
2.2.3 Komunikasi Interpersonal	28
2.2.4 Budaya Kerja.....	32
2.2.5 Beban Kerja.....	36
2.2.6 Kepuasan Kerja	38
2.3 Kerangka Berpikir	42

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian.....	44
3.2 Identifikasi Variabel-Variabel Penelitian.....	45
3.3 Lokasi Penelitian.....	46
3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	46
3.5 Populasi dan Sampel	49
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.7 Analisis Data dan Uji Hipotesis	57
3.7.1 Analisis Regresi Linier Berganda	57
3.7.2 Analisis Deskriptif	58
3.7.3 Uji F (Simultan)	60
3.7.4 Uji T (Parsial).....	60

BAB IV

PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	62
4.1.1 Sejarah Singkat Traveloka	62
4.1.2 Kualitas Traveloka	63
4.1.3 Sumber Daya Manusia	64
4.2 Laporan Pelaksanaan Penelitian.....	67
4.2.1 Pelaksanaan Pengumpulan Data	67
4.3 Hasil Penelitian	68
4.3.1 Deskripsi Statistik Variabel Penelitian	68
4.3.2 Kategorisasi Skor Variabel Penelitian	71
4.3.2.1 Kategorisasi Stres Kerja.....	71
4.3.2.2 Kategorisasi Komunikasi Interpersonal	75
4.3.2.3 Kategorisasi Budaya Kerja.....	78
4.3.2.4 Kategorisasi Beban Kerja.....	80
4.3.2.5 Kategorisasi Kepuasan Kerja	83
4.4 Uji Asumsi	86
4.4.1 Uji Normalitas	86
4.4.2 Uji Linearitas.....	87
4.5 Uji Hipotesis	89
4.5.1 Uji Hipotesis Pertama	90

4.5.2 Uji Hipotesis Kedua	91
4.5.3 Uji Hipotesis Ketiga.....	92
4.5.4 Uji Hipotesis Keempat	92
4.5.5 Uji Hipotesis Kelima.....	93
4.6 Pengujian Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif Masing-Masing Variabel Independen	94
4.7 Pembahasan.....	96
4.7.1 Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Stres Kerja pada <i>Customer Service Traveloka</i>	96
4.7.2 Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Stres Kerja pada <i>Customer Service Traveloka</i>	101
4.7.3 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja pada <i>Customer Service Traveloka</i>	105
4.7.4 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Stres Kerja pada <i>Customer Service Traveloka</i>	108
4.7.5 Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Budaya Kerja, Beban Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Stres Kerja pada <i>Customer Service Traveloka</i>	111

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	116
5.2 Saran.....	118
DAFTAR PUSTAKA	120