

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>  | <b>i</b>    |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI .....</b>  | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>  | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>  | <b>iv</b>   |
| <b>MOTTO .....</b>  | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>  | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>  | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>  | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>   | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>   | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>   | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang .....   | 1           |
| B. Rumusan Masalah.....   | 9           |
| C. Tujuan Penelitian .....  | 10          |
| D. Manfaat Penelitian .....   | 10          |
| <b>BAB II TINJAUAN LITERATUR.....</b>   | <b>11</b>   |
| A. Landasan Teori dan Konsep.....   | 11          |
| 1. <i>Burnout</i> atau Kelelahan.....   | 11          |
| 2. <i>Job Demand</i> atau Tuntutan Pekerjaan.....   | 16          |
| 3. <i>Job Stress</i> atau Stres Kerja.....  | 21          |
| 4. <i>Co-worker Trust</i> .....   | 26          |
| B. Penelitian Terdahulu .....   | 31          |
| C. Hubungan Antar Variabel.....   | 33          |
| 1. Hubungan antara tuntutan pekerjaan terhadap <i>burnout</i> .....   | 33          |
| 2. Hubungan antara stres kerja terhadap <i>burnout</i> .....  | 35          |
| 3. Hubungan antara tuntutan pekerjaan terhadap <i>burnout</i> yang dimoderasi oleh <i>co-worker trust</i> ..... | 36          |
| 4. Hubungan antara stres kerja terhadap <i>burnout</i> yang dimoderasi oleh <i>co-worker trust</i> .....        | 39          |

|   |            |
|---|------------|
| D. Kerangka Berpikir.....   | 41         |
| E. Hipotesis .....  | 43         |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>  | <b>44</b>  |
| A. Rancangan Penelitian.....  | 44         |
| B. Objek dan Waktu Penelitian .....   | 45         |
| C. Populasi.....  | 45         |
| D. Sampel dan Teknik Sampling .....   | 46         |
| E. Jenis Data Penelitian .....  | 46         |
| F. Metode Perolehan Data.....   | 47         |
| G. Klasifikasi Variabel Penelitian .....  | 49         |
| H. Definisi Operasional .....   | 50         |
| I. Skala Pengukuran Variabel.....   | 56         |
| J. Teknik Analisis Data.....  | 57         |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>  | <b>65</b>  |
| A. Hasil Penelitian .....   | 65         |
| 1. Analisis Deskriptif.....   | 65         |
| 2. Analisis Kuantitatif .....   | 74         |
| B. Pembahasan.....  | 89         |
| 1. Pengaruh Tuntutan Pekerjaan terhadap <i>Burnout</i> .....  | 89         |
| 2. Pengaruh Stres Kerja terhadap <i>Burnout</i> .....   | 91         |
| 3. <i>Co-worker Trust</i> Tidak Memoderasi Pengaruh Tuntutan Pekerjaan<br>terhadap <i>Burnout</i> ..... | 93         |
| 4. <i>Co-worker Trust</i> Memoderasi Pengaruh Stres Kerja terhadap <i>Burnout</i><br>95                 |            |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>   | <b>98</b>  |
| A. Kesimpulan .....   | 98         |
| B. Saran .....  | 98         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>   | <b>101</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>  | <b>107</b> |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1 Top Brand Index Jasa kurir di Indonesia tahun 2019-2021 ..... | 4  |
| Tabel 2 Jumlah Data Rata-Rata Resi .....                              | 6  |
| Tabel 3 Penelitian Terdahulu .....                                    | 31 |
| Tabel 4 Waktu Penelitian .....  | 45 |
| Tabel 5 Definisi Operasional .....                                    | 50 |
| Tabel 6 Skor Skala Likert .....                                       | 57 |
| Tabel 7 Kategorisasi Variabel .....                                   | 57 |
| Tabel 8 Karakteristik Analisis Deskriptif Karyawan .....              | 66 |
| Tabel 9 Kategorisasi Jawaban Karyawan .....                           | 70 |
| Tabel 10 Hasil Jawaban Variabel Burnout.....                          | 70 |
| Tabel 11 Hasil Jawaban Variabel Tuntutan Pekerjaan .....              | 71 |
| Tabel 12 Hasil Jawaban Variabel Stres Kerja.....                      | 72 |
| Tabel 13 Hasil Jawaban Variabel Co-worker Trust.....                  | 73 |
| Tabel 14 Outer Loading .....  | 76 |
| Tabel 15 Cross Loading .....  | 78 |
| Tabel 16 Average Variance Extracted (AVE) .....                       | 80 |
| Tabel 17 Cronbach's Alpha .....                                       | 81 |
| Tabel 18 Composite Reliability .....                                  | 82 |
| Tabel 19 Nilai R-square .....   | 83 |
| Tabel 20 Q-square .....   | 84 |
| Tabel 21 P-value .....  | 85 |
| Tabel 22 Hasil Perhitungan F-square .....                             | 86 |
| Tabel 23 Hasil Perhitungan Bootstrapping .....                        | 87 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| Gambar 1 Kerangka Pemikiran..... | 42 |
| Gambar 2 PLS Algorithm .....     | 75 |