

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Tujuan Penelitian	14
D. Manfaat Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
A. Landasan Teori.....	16
1. Beban Kerja	16
2. Lingkungan Kerja	18
3. Kinerja Karyawan	21
4. Motivasi	23
B. Penelitian Terdahulu	29
C. Pengaruh Antar Variabel.....	34
D. Rerangka Konseptual	38
E. Hipotesis Penelitian	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Rancangan Penelitian.....	41
B. Subjek dan Waktu Penelitian	41
C. Populasi.....	42
D. Teknik Pengambilan Sampel	42

E. Jenis Data Penelitian	43
F. Prosedur Pengambilan Data	43
G. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	43
H. Definisi Operasional Variabel.....	45
I. Skala Pengukuran Variabel.....	60
J. Uji Instrumen	62
K. Teknik Analisis Data.....	69
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	73
A. Hasil Penelitian	73
B. Pembahasan	83
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	91
A. Simpulan	91
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kualitas Pelayanan Karyawan Toko DM Baru 1	8
Tabel 1. 2 Pra-survei mengenai beban kerja	9
Tabel 1. 3 Pra-survei mengenai lingkungan kerja.....	12
Tabel 1. 4 Pra-survei mengenai motivasi	13
Tabel 2. 1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang.....	29
Tabel 3. 1 Rancangan Kegiatan.....	42
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	61
Tabel 3. 3 Hasil Uji Outer Loading 36 Responden	63
Tabel 3. 4 Hasil Uji Cross Loading.....	65
Tabel 3. 5 Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE).....	66
Tabel 3. 6 Hasil Uji Composite Reliability	67
Tabel 3. 7 Hasil Uji Cronbach's Alpha.....	68
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....	73
Tabel 4. 2 Deskripsi Persepsi Responden terhadap Variabel.....	75
Tabel 4. 3 Deskripsi Persepsi Responden terhadap Variabel.....	75
Tabel 4. 4 Deskripsi Persepsi Responden terhadap Variabel.....	76
Tabel 4. 5 Deskripsi Persepsi Responden terhadap Variabel.....	76
Tabel 4. 6 Hasil Uji R-Square	79
Tabel 4. 7 Nilai R-Square dan AVE.....	80
Tabel 4. 8 Pengujian Hipotesis Langsung.....	81
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian Hipotesis Tidak Langsung	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Rerangka Konseptual	39
Gambar 4. 1 Hasil Uji <i>Outer Model</i>	77
Gambar 4. 2 Hasil Uji <i>Inner Model</i>	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian	99
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	100
Lampiran 3 Karakteristik Responden	107
Lampiran 4 Tabulasi Data.....	109
Lampiran 5 Hasil Uji <i>Outer</i> Model.....	116
Lampiran 6 Hasil Uji <i>Inner</i> Model.....	120
Lampiran 7 Keterangan dari Perusahaan	122