

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	I
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	II
HALAMAN PENGESAHAN.....	III
KATA PENGANTAR.....	IV
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	VI
MOTTO.....	VII
ABSTRAK.....	IX
DAFTAR ISI.....	X
DAFTAR TABEL.....	XII
DAFTAR GAMBAR.....	XIII
DAFTAR LAMPIRAN.....	XIV
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Landasan Teori.....	12
B. Penelitian Terdahulu.....	21
C. Keterkaitan Antar Variabel.....	23
D. Kerangka Pemikiran.....	26
E. Hipotesis.....	26
BAB III.....	28
METODE PENELITIAN.....	28
A. Rancangan Penelitian.....	28
B. Objek dan Waktu Penelitian.....	28
C. Populasi.....	29
D. Sampel dan Teknik Sampel.....	29
E. Jenis Data.....	30
F. Prosedur Pengambilan Data.....	30
G. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	31
H. Definisi Operasional Variabel.....	31
I. Uji Instrumen.....	32
J. Teknik Analisis Data.....	39
K. Uji Hipotesis.....	40

BAB IV.....	43
PEMBAHASAN DAN HASIL.....	43
A. Hasil Pengumpulan Data.....	43
B. Analisis Deskriptif.....	44
C. Analisis Kuantitatif.....	58
D. Pembahasan.....	65
BAB V.....	71
PENUTUP.....	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	79



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peningkatan Keluhan Pelanggan Hotel di DIY (2021–2024).....	2
Tabel 1.2 Ringkasan Keluhan Tamu University Club Hotel UGM Berdasarkan Ulasan Rating 1–3 (Data Real 2023–2024).....	7
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 3.2 Hasil Uji Normalitas.....	33
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Pemberdayaan Karyawan.....	34
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kecerdasan Emosional.....	35
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Dukungan Organisasional.....	36
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan.....	37
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 4.1 Karakteristik responden.....	44
Tabel 4.2 Analisis deskriptif kinerja karyawan.....	48
Tabel 4.3 Analisis deskriptif Pemberdayaan Karyawan.....	51
Tabel 4.4 Analisis deskriptif Kecerdasan Emosional.....	54
Tabel 4.5 Analisis deskriptif Dukungan Organisasional.....	57
Tabel 4.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	59
Tabel 4.7 Uji F.....	60
Tabel 4.8 Uji t.....	61
Tabel 4.9 Koefisien Determinasi.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran.....	26
------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	79
Lampiran 2 Rekapitulasi Data Penelitian.....	91
Lampiran 3 Tabulasi Data Kuesioner.....	94
Lampiran 4 Uji Validitas Reliabilitas.....	102

