DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN TESIS iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....iv
KATA PENGANTAR v
DAFTAR ISI vii
DAFTAR TABEL.....ix
DAFTAR GAMBAR x
LAMPIRAN xi
ABSTRAK xii
ABSTRACT xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 16
C. Tujuan Penelitian.....17
D. Manfaat Penelitian.....17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 19
A. Landasan Teori.....19
B. Penelitian Terdahulu 39
C. Hubungan Antarvariabel 43
D. Kerangka Pemikiran 53
E. Hipotesis.....53
BAB III METODE PENELITIAN 54
A. Rancangan Penelitian.....54
B. Objek dan Waktu Penelitian.....55
C. Populasi.....56
D. Jenis Data Penelitian.....58
E. Prosedur Pengambilan Data 58
F. Klasifikasi Variabel Penelitian 60
F. Definisi Operasional Variabel.....60
G. Skala Pengukuran Variabel 62
H. Uji Instrumen 63
I. Teknik Analisis Data.....65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....68
A. Analisis Deskriptif.....68
B. Analisis Kuantitatif.....81
C. Pembahasan.....91
BAB V PENUTUP.....112

A. Kesimpulan 112
B. Saran 113
DAFTAR PUSTAKA 115
LAMPIRAN 120
Lampiran 1. Kuesioner 120
Lampiran 2. Hasil Pengolahan Data 123

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Pra-survei 10
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 40
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian 56
Tabel 3. 2 Distribusi Karyawan Frontliner PT. Bank BPD DIY 57
Tabel 3. 3 Definisi Operasional 61
Tabel 3. 4 Skor Skala *Likert* 62
Tabel 3. 5 Kategorisasi Variabel 63
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden 69
Tabel 4. 2 Kategorisasi Variabel 71
Tabel 4. 3 Penilaian Responden terhadap *Customer Incivility* 72
Tabel 4. 4 Penilaian Responden terhadap *Emotional Exhaustion* 74
Tabel 4. 5 Penilaian Responden terhadap *Job Satisfaction* 76
Tabel 4. 6 Penilaian Responden terhadap *Supervisor Support* 79
Tabel 4. 7 Nilai *Loading Factor* 81
Tabel 4. 8 Hasil Pengujian *Fornell-Larcker Criterion* 83
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas 84
Tabel 4. 10 *R-Square* 86
Tabel 4. 11 Hasil Uji *Q-Square* 87
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian Hipotesis 89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikiran 53
Gambar 4. 1 Model Struktural 83
Gambar 4. 2 Uji Hipotesis 91

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner 120
Lampiran 2. Hasil Pengolahan Data 123