

DAFTAR ISI

KATA PENGATAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	12
1.2.1 Identifikasi Masalah	12
1.2.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	13
1.3.1 Maksud Penelitian	13
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Kegunaan Penelitian.....	14
1.4.1 Kegunaan Praktis.....	14
1.4.2. Kegunaan Akademis.....	15
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	15
1.5.1 Lokasi Penelitian	15
1.5.2 Waktu Penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	17
2.1 Kajian Pustaka.....	17
2.1.1 Konflik Kerja.....	17
2.1.1.1 Definisi Konflik Kerja.....	17
2.1.1.2 Bentuk-bentuk Konflik Kerja	19
2.1.1.3 Indikator-Indikator Konflik Kerja	22
2.1.2 Dukungan Sosial.....	23
2.1.2.1 Pengertian Dukungan Sosial.....	23
2.1.2.2 Sumber-sumber Dukungan Sosial	24
2.1.2.3 Indikator-indikator Dukungan Sosial.....	25

2.1.2.4	Faktor-faktor Terbentuknya Dukungan Sosial.....	26
2.1.3	Burnout.....	26
2.1.3.1	Pengertian Burnout.....	26
2.1.3.2	Sumber-sumber Burnout	28
2.1.3.3	Indikator-indikator Burnout.....	30
2.1.4	Kinerja Karyawan.....	32
2.1.4.1	Pengertian Kinerja Karyawan.....	32
2.1.4.2	Indikator-indikator Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	33
2.1.4.3	Penilaian Kinerja Karyawan	35
2.1.5	Hasil Penelitian Terdahulu	36
2.2	Kerangka Pemikiran	39
2.2.1	Keterkaitan antara Variabel Penelitian	40
2.2.1.1	Keterkaitan Variabel Konflik Kerja terhadap Kinerja	40
2.2.1.2	Keterkaitan Variabel Dukungan Sosial terhadap Kinerja	41
2.2.1.3	Keterkaitan Variabel Burnout terhadap Kinerja	43
2.2.1.4	Keterkaitan Variabel Dukungan Sosial, Burnout, terhadap Kinerja.....	44
2.2.1.5	Keterkaitan Variabel Konflik Kerja, Burnout, terhadap Kinerja.....	45
2.3	Hipotesis Penelitian.....	46
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....		48
3.1	Objek Penelitian	48
3.1.1	Unit Analisis dan Observasi	48
3.2	Metode Penelitian.....	49
3.2.1	Desain Penelitian.....	50
3.2.2	Operasional Variabel	53
3.2.3	Sumber dan Teknik Penentuan Data.....	58
3.2.3.1	Sumber Data.....	59
3.2.3.2	Teknik Penentuan Data.....	59
3.2.4	Teknik Pengumpulan Data	61
3.2.4.1	Uji Validitas	62
3.2.4.2	Uji Reliabilititas	65
3.2.4.3	Uji MSI	68
3.2.5	Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis	69
3.2.5.1	Rancangan Analisis	69

3.2.5.1.1 Analisis Deskriptif dan Verifikatif	69
3.2.5.1.2 Pendekatan Deskriptif/Kualitatif	69
3.2.5.1.3 Analisis Verifikatif	70
3.2.5.2 Pengujian Hipotesis	76
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	81
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	81
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	81
4.1.2. Struktur Organisasi Hotel Grand Savero Bogor Departemen Front Office	82
4.2 Hasil dan Pembahasan Penelitian	83
4.2.1 Karakteristik Responden.....	83
4.2.2 Analisis Deskriptif.....	87
4.2.2.1 Analisis Deskriptif Konflik Kerja (X1) Pada Karyawan Hotel Grand Savero Bogor	88
4.2.2.2 Gambaran Mengenai Dukungan Sosial (X2)	95
4.2.2.3 Gambaran Mengenai Burnout (X3)	100
4.2.2.4 Gambaran Mengenai Kinerja Karyawan (Y)	104
4.2.3 Analisis Verifikatif	108
4.2.3.1 Uji Asumsi Klasik	108
4.2.3.2 Persamaan Regresi Linier Berganda	113
4.2.3.3 Analisis Korelasi	115
4.2.3.3.1 Analisis Korelasi Simultan	115
4.2.3.4 Koefisien Determinasi	118
4.2.3.5 Pengujian Hipotesis	121
4.2.3.5.1 Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t).....	121
4.2.3.5.2 Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F)	125
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 128
5.1 Kesimpulan	128
5.2 Saran	131

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN LAMPIRAN

