

BAB V

PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan berdasarkan pada data yang telah dikumpulkan dan pengujian yang telah dilakukan. Bab ini menguraikan juga implikasi manajerial, keterbatasan dalam melakukan penelitian, dan disertai saran untuk mengatasi keterbatasan penelitian.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh signifikan dan positif dalam ketidaksopanan pelanggan terhadap kelelahan emosional karyawan Mexolie Hotel Kebumen. Hal ini menandakan semakin kuat ketidaksopanan pelanggan atau perilaku ketidaksopanan pelanggan, maka akan meningkatkan kelelahan emosional karyawan.
2. Ada pengaruh signifikan dan positif dalam ketidaksopanan supervisor terhadap kelelahan emosional karyawan Mexolie Hotel Kebumen. Hal ini menandakan semakin kuat ketidaksopanan supervisor atau perilaku ketidaksopanan penyelia, maka akan meningkatkan kelelahan emosional karyawan.
3. Ada pengaruh signifikan dan positif dalam ketidaksopanan rekan kerja terhadap kelelahan emosional karyawan Mexolie Hotel Kebumen. Hal ini menandakan semakin kuat ketidaksopanan rekan kerja atau perilaku

ketidaksopanan rekan kerja, maka akan meningkatkan kelelahan emosional karyawan.

5.2 Implikasi Manajerial

Penelitian ini menganalisis mengenai pengaruh ketidaksopanan di tempat kerja terhadap kelelahan emosional pada karyawan Mexolie Hotel Kebumen. Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan untuk lebih memahami pentingnya dimensi-dimensi yang ada dalam ketidaksopanan di tempat kerja dan efeknya terhadap karyawan.

Analisis deskriptif pada variabel kelelahan emosional karyawan diperoleh hasil nilai *mean* antara 3,39-3,65 termasuk dalam kategori tinggi, yang berarti kelelahan emosional karyawan di Mexolie Hotel Kebumen cukup tinggi. Hal ini dapat terjadi karena tuntutan kerja dan beban kerja yang berat dibarengi oleh lingkungan bekerja yang kurang bersahabat. Diharapkan untuk perusahaan agar memberikan waktu istirahat untuk karyawan, menciptakan budaya kerja yang menyenangkan, sehingga dapat mengurangi beban emosional karyawan yang dampaknya dapat meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia pada perusahaan.

Variabel ketidaksopanan pelanggan memiliki nilai *mean* antara 3,43-3,73 termasuk dalam kategori tinggi, yang berarti perilaku ketidaksopanan pelanggan yang diterima oleh karyawan cukup tinggi. Karyawan pada perusahaan hospitality memang dituntut untuk bertemu dan melayani tamu setiap harinya, sehingga perilaku ketidaksopanan pelanggan tidak dapat dihindarkan. Perilaku tersebut dapat muncul akibat kurangnya pelayanan yang diberikan atau karyawan kurang informatif terhadap tamunya. Sehingga sebaiknya perusahaan memberikan

pelatihan bagi karyawan agar memiliki pengetahuan yang lebih dalam mengenai perusahaannya. Perekrutan karyawan yang tepat dengan mempekerjakan karyawan yang memiliki orientasi terhadap pelanggan sehingga dapat lebih memahami pelanggan mereka.

Variabel ketidaksopanan supervisor memiliki nilai *mean* antara 2,82-3,34 termasuk dalam kategori sedang, yang berarti masih terjadi perilaku ketidaksopanan penyelia di Mexolie Hotel Kebumen. Hal tersebut dapat terjadi karena sikap atasan yang tidak menghargai kontribusi serta pendapat karyawan, menegur atau mengoreksi kinerja karyawan dengan cara bicara yang merendahkan. Perusahaan perlu memberikan pelatihan kepemimpinan terhadap supervisor agar tidak semena-mena terhadap karyawan, dan menciptakan hubungan interpersonal yang lebih baik antara karyawan dengan atasannya.

Variabel ketidaksopanan rekan kerja memiliki nilai *mean* 3,39-3,65 termasuk dalam kategori tinggi, yang berarti perilaku ketidaksopanan rekan kerja yang diterima oleh karyawan tinggi. Hal ini diakibatkan karena karyawan lebih banyak berinteraksi dengan rekan kerja, selain itu rekan kerja dapat dianggap sebagai pesaing. Karyawan secara sadar ataupun tidak sadar untuk meremehkan, mengisolasi atau berada dalam konflik dengan rekan-rekan mereka. Perusahaan perlu menanamkan sikap kerjasama tim, saling mendukung, dan menghargai kepada seluruh karyawan untuk membangun kekompakan dalam mencapai tujuan dan menanamkan sifat empati saat rekan kerja mengalami kesulitan.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan dalam penulisan, keterbatasan yang ada sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di Mexolie Hotel Kebumen yang merupakan salah satu hotel di Kebumen, sehingga penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan pada semua hotel di Kebumen.
2. Kuesioner hanya dititipkan melalui HRD saat pandemi Covid-19 menggunakan map berisikan *hard copy* kuesioner, dikarenakan perusahaan sedang menerapkan *physical distancing* sehingga peneliti tidak dapat melihat secara langsung proses pengisian kuesioner.
3. Topik dan permasalahan ini cukup sensitif untuk diteliti di sebuah perusahaan, karena dapat terjadi bias saat responden mengisi kuesioner. Seperti contoh karyawan dapat melebih-lebihkan jawabannya dikarenakan memiliki permasalahan personal dengan atasannya.
4. Responden pada penelitian ini tidak seluruhnya mengalami ketidaksopanan walaupun sebagian besar mengalaminya. Sehingga hasil dari penelitian ini kurang maksimal.

5.4 Saran

Dari keterbatasan yang dialami oleh peneliti, maka disarankan bagi penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dilakukan pada keseluruhan hotel di Kebumen atau perusahaan lain pada bidang lain sehingga peneliti dapat

memberikan perbandingan agar pembahasan menjadi lebih luas dan lebih menarik.

2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat membagikan kuesioner, dan mendampingi responden dalam pengisian kuesioner secara langsung, agar hasil data kuesioner yang diperoleh lebih akurat.
3. Penelitian selanjutnya dapat melakukan pengumpulan data dengan menggunakan metode wawancara, sehingga mendapatkan jawaban yang lebih akurat.
4. Penelitian selanjutnya diharapkan lebih memastikan bahwa calon responden benar-benar mengalami ketidakadilan di tempat kerja dari sisi pelanggan, rekan kerja, maupun supervisor.

REFERENSI

- Bunk, J. A., & Magley, V. J. (2013). The role of appraisals and emotions in understanding experiences of ketidaksopanan di tempat kerja. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(1), 87t 105.
- Cho, M., Bonn, M. A., Han, S. J., & Lee, K. H. (2016). Ketidaksopanan di tempat kerja and its effect upon restaurant frontline service employee emotions and service performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(12).
- Churiyah, Madziatul. (2011). Pengaruh Konflik Peran, Kelelahan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi. *Jurnal Ekonomi Bisnis*.
- Cortina, L.M., Magley, V.J., Williams, J.H. and Langhout, R.D. (2001), "Ketidaksopanan in the workplace: incidence and impact", *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 6 No. 1, pp. 64-84.
- Cortina, L. M., Kabat-Farr, D., Leskinen, E. A., Huerta, M., & Magley, V. J. (2013). Selective Ketidaksopanan as Modern Discrimination in Organizations: Evidence and Impact. *Journal of Management*, 39(6), 1579–1605.

- Darwis, M.H. (2006). *Emosi Penjelajahan Religio-Psikologis tentang Emosi Manusia dalam Al-Qur'an*, Jakarta: Erlangga.
- Grandey, A.A., Kern, J.H. and Frone, M.R. (2007), "Verbal abuse from outsiders versus insiders: comparing frequency, impact on emotional exhaustion, and the role of emotional labor", *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 12 No. 1, pp. 63-79.
- Handoyo, S., Samian, Syarifah, D., & Suhaidi, F. (2018). The Measurement of ketidaksopanan di tempat kerja behavior in Indonesia: evidence and construct validity. *Psychology Research and Behavior Management*, 217-226.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hendryadi & Zannati, R. (2018). Hubungan *ketidaksopanan di tempat kerja* dan *turnover intention*: Efek moderasi gender. *Jurnal INOVASI*, Jilid 14, 123-133.
- Indrayani Dian. (2013). Pemilihan Strategi Penyelesaian Masalah Dalam Menghadapi Kelelahan Emosional Pada Perawat Bagian Instalasi Gawat Darurat(IGD) Rumah Sakit Umumdaerah AW. Syahrani Samarindaditinjau Dari Jenis Kelamin. *Jurnal Psikologi*, Volume 1, Nomor 2, 230-239.
- Laschinger, H. K. S., Leiter, M., Day, A., & Gilin, D. (2009). Workplace empowerment, ketidaksopanan, and burnout: Impact on staff nurse recruitment and retention outcomes. *Journal of Nursing Management*, 17(3), 302±311.

- Martin, R., Hine, D. (2015). Development and validation of the Uncivil Workplace Behaviour Questionnaire. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10, 477–490. New York: Penguin.
- Maslach, Schaufeli, Leiter. (2001). Job Burnout. *Journal Annu. Rev. Psychology*. 52:397-422.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 498-512.
- Pearson, C. M., Andersson, L. M., & Porath, C. L. (2005). *Ketidaksopanan di tempat kerja*. In S. Fox & P. E. Spector (Eds.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets* (p. 177–200). American Psychological Association.
- Putri Anggia, Santi Meita. (2012). Pengaruh Kelelahan Emosional Terhadap Perilaku Belajar Pada Mahasiswa yang Bekerja. *Jurnal Ilmiah UNESA*.
- Robbins, Stephen P and Timothy A. Judge (2015). *Organizational Behavior*. Pearson. United State America. Edisi 16.
- Schaufeli, W.B., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. Philadelphia: Taylor & Francis.
- Sekaran, U. dan Bougie. (2013), *Research Methods for Business A Skill Building Approach (6th Edition)*. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.
- Sugiyono. (2012), *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Alfabeta: Bandung.

- Sugiyono, (2013), “Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2014), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta: Bandung.
- Taylor, S. G., Bedeian, A. G., & Kluemper, D. H. (2012). Linking ketidaksopanan di tempat kerja to citizenship performance: The combined effects of affective commitment and conscientiousness. *Journal of Organizational Behavior*, 33(7), 878-893.
- Tiarapuspa, & Riani, G. N. (2018). Efek Insivilitas Pelanggan, Penyelia Dan Karyawan Terhadap. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 11(1), 21–36.



LAMPIRAN
KUESIONER PENELITIAN

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH *KETIDAKSOPANAN DI TEMPAT KERJA* TERHADAP KELELAHAN EMOSIONAL PADA KARYAWAN MEXOLIE HOTEL KEBUMEN

Kebumen, 3 December 2020

Bapak/Ibu yang Terhormat,

Saya, Firna Herlina mahasiswi Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian guna menyusun skripsi S1. Penelitian tersebut bertujuan untuk membahas "*Pengaruh Ketidaksopanan di tempat kerja Terhadap Kelelahan Emosional Pada Karyawan Mexolie Hotel Kebumen*".

Bapak/Ibu dipilih sebagai calon responden karena penelitian ini sangat memerlukan informasi dari Bapak/Ibu sebagai karyawan atau karyawan Mexolie Hotel Kebumen. Oleh karena itu, dengan ini saya mohon partisipasi Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu bagi saya guna menjawab serangkaian pertanyaan yang tersedia untuk mendapatkan data yang dapat menunjang penelitian saya.

Saya harap Bapak/Ibu dapat menjawab kuesioner sesuai dengan pertanyaan yang tersedia, jawaban Bapak/Ibu sangat bermanfaat bagi penelitian saya. Atas kesediaannya saya mengucapkan banyak terimakasih. Semoga Tuhan selalu memberikan berkat-berkat melimpah kepada Bapak / Ibu.

Firna Herlina

E-mail: firna1997@gmail.com

Phone: 082330840321

LEMBAR KUESIONER

BAGIAN PERTAMA: KARAKTERISTIK RESPONDEN

Berikut ini adalah kuesioner mengenai karakteristik demografi responden. Anda dipersilahkan untuk menjawab dengan memberi tanda silang (X) pada salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan sesuai dengan karakteristik Anda saat ini.

1. Departemen Pekerjaan : _____
2. Jenis kelamin : a) Laki-laki b) Perempuan
3. Status pribadi : a) Menikah b) Belum menikah
4. Usia Anda saat ini: a) <20 Tahun b) 20-30 Tahun
 c) 30-40 Tahun d) >40 Tahun
5. Pendidikan : a) SLTA b) D1-D3
 c) S1 d) Lainnya,
 Sebutkan_____
6. Masa Kerja : a) 1 Tahun b) 1-2 Tahun
 c) 3-4 Tahun d) >5 Tahun

BAGIAN KEDUA:

Silakan Anda ungkapkan tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan Anda terhadap pernyataan-pernyataan berikut dengan cara memberi tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang tersedia di sebelah kanan dari masing-masing pernyataan, dengan ketentuan sebagai berikut:

STS = Sangat Tidak Setuju TS = Tidak Setuju

N = Netral S = Setuju SS = Sangat Setuju

DAFTAR PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
1. Pelanggan ditempat saya bekerja marah kepada saya.	1	2	3	4	5
2. Pelanggan ditempat saya bekerja memberikan komentar yang menghina kepada saya.	1	2	3	4	5
3. Pelanggan ditempat saya bekerja memperlakukan karyawan seakan mereka bodoh.	1	2	3	4	5
4. Pelanggan saya jengkel atau tidak sabar dan mereka menunjukan nya kepada saya.	1	2	3	4	5
5. Pelanggan ditempat saya bekerja tidak percaya dengan informasi yang saya berikan dan meminta untuk bertanya kepada seseorang dengan jabatan yang lebih tinggi.	1	2	3	4	5
6. Pelanggan ditempat saya bekerja membuat komentar yang mempertanyakan kemampuan saya	1	2	3	4	5

BAGIAN KETIGA :

DAFTAR PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
1. Supervisor saya merendahkan saya.	1	2	3	4	5
2. Supervisor saya hanya menunjukan sedikit ketertarikan terhadap pendapat saya.	1	2	3	4	5
3. Supervisor saya membuat komentar yang merendahkan kepada saya.	1	2	3	4	5
4. Supervisor saya tidak mengikutsertakan saya dalam persahabatan yang profesional.	1	2	3	4	5

5. Di tempat umum atau secara pribadi supervisor saya mengatakan bahwa saya tidak profesional	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

BAGIAN KEEMPAT :

DAFTAR PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
1. Rekan kerja saya merendahkan saya.	1	2	3	4	5
2. Rekan kerja saya hanya menunjukkan sedikit ketertarikan terhadap pendapat saya.	1	2	3	4	5
3. Rekan kerja saya membuat komentar yang merendahkan kepada saya.	1	2	3	4	5
4. Di tempat umum atau secara pribadi rekan kerja saya mengatakan bahwa saya tidak profesional	1	2	3	4	5
5. Rekan kerja saya tidak mengikutsertakan saya dalam persahabatan yang profesional.	1	2	3	4	5

BAGIAN KELIMA :

DAFTAR PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
1. Saya merasa bahwa emosi saya terkuras di tempat kerja.	1	2	3	4	5
2. Saya frustrasi terhadap pekerjaan saya.	1	2	3	4	5
3. Saya merasa sangat lelah dengan pekerjaan saya.	1	2	3	4	5
4. Saya merasa tenaga saya sangat terkuras saat selesai bekerja.	1	2	3	4	5

—TERIMAKASIH—



**LAMPIRAN
DATA PENELITIAN**

Lampiran 1 : Data Penelitian

KETIDAKSOPANAN KONSUMEN (X1)							KETIDAKSOPANAN PENYELIA (X2)					KETIDAKSOPANAN REKAN KERJA (X3)					KELELAHAN EMOSIONAL (Y1)						
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	TOTAL X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TOTAL X3	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	TOTAL Y1
4	3	3	3	4	3	20	2	4	4	4	2	16	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	16
4	3	3	4	4	4	22	2	3	1	1	2	9	2	3	2	1	2	10	2	1	2	1	6
4	3	4	4	4	4	23	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	2	6	1	1	2	2	6
4	3	3	4	4	4	22	4	5	5	5	2	21	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	16
4	4	3	4	3	4	22	2	4	4	4	1	15	4	4	2	4	2	16	4	4	4	4	16
4	4	3	4	3	4	22	4	4	3	4	2	17	4	3	4	3	2	16	4	5	2	4	15
4	4	4	3	4	4	23	4	3	3	3	5	18	4	4	4	4	4	20	4	4	3	5	16
3	4	4	3	3	4	21	5	5	3	4	4	21	2	3	2	2	1	10	3	3	3	4	13
3	4	3	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	2	4	4	4	3	17	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	3	4	18	3	3	3	2	1	12	4	4	4	3	15
4	4	3	4	4	4	23	4	4	3	4	4	19	3	3	4	4	2	16	4	4	2	3	13
3	4	3	4	4	3	21	5	5	5	5	5	25	3	4	3	3	2	15	3	3	3	4	13
3	3	3	4	3	3	19	5	5	5	5	5	25	2	2	2	2	2	10	3	2	3	4	12
3	4	4	3	4	3	21	5	3	5	4	4	21	1	2	4	4	2	13	4	4	5	5	18
4	4	5	5	4	4	26	5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	3	19	5	5	4	5	19
3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	4	3	19	1	3	3	2	3	12	5	1	3	4	13
3	3	2	2	4	4	18	3	3	3	3	4	16	5	5	5	5	5	25	3	2	2	4	11
3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	3	1	13	3	5	5	3	1	17	3	3	2	3	11
5	5	5	5	4	4	28	3	5	2	5	2	17	1	1	3	3	1	9	5	5	5	5	20

3	4	3	4	4	4	22	3	3	3	3	3	15	4	3	3	2	1	13	3	4	4	5	16
3	4	3	4	4	2	20	2	4	2	2	2	12	4	3	3	3	4	17	3	4	4	4	15
4	4	4	4	5	5	26	4	2	2	3	4	15	3	3	3	2	2	13	5	1	2	3	11
4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	4	20	2	3	3	2	3	13	5	4	2	3	14
4	3	3	2	4	4	20	3	4	3	2	2	14	2	2	2	2	2	10	3	3	3	4	13
4	3	4	4	4	3	22	1	1	1	1	1	5	4	4	4	5	5	22	2	2	2	2	8
2	3	2	4	3	3	17	1	2	1	1	1	6	5	5	4	5	5	24	4	1	4	4	13
3	3	3	4	3	3	19	1	2	2	2	1	8	5	5	4	5	5	24	3	3	3	4	13
5	4	3	4	4	5	25	2	2	2	2	2	10	5	4	4	5	5	23	3	3	3	3	12
4	3	4	4	4	4	23	2	2	2	2	2	10	4	4	5	4	4	21	3	3	3	4	13
4	4	4	4	3	4	23	4	3	4	4	4	19	5	5	5	5	5	25	3	3	4	5	15
4	4	3	3	4	4	22	1	3	3	2	1	10	5	4	4	4	5	22	4	4	5	5	18
4	3	4	4	4	3	22	1	3	3	2	1	10	5	2	5	5	5	22	4	4	5	5	18
4	4	4	4	3	3	22	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16
3	4	4	4	4	4	23	3	4	3	4	3	17	3	4	3	4	3	17	5	5	5	5	20
4	4	3	4	4	4	23	4	2	2	3	4	15	3	5	2	5	2	17	4	5	4	5	18
4	3	4	3	4	4	22	3	4	4	3	2	16	3	5	5	3	1	17	3	4	5	5	17
4	3	4	4	3	3	21	3	4	4	3	2	16	2	4	4	3	2	15	3	3	3	3	12
4	4	3	3	3	4	21	2	2	2	2	2	10	3	2	2	4	2	13	5	4	4	4	17
4	4	3	3	4	4	22	4	3	4	3	3	17	3	3	4	4	4	18	3	4	5	3	15
3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	18
3	4	3	4	4	4	22	2	2	4	4	3	15	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	18

Lampiran 2 : Uji Validitas

1. Ketidaksopanan konsumen

Correlations

		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	Customer_Ketid aksopanan
x1.1	Pearson Correlation	1	.217	.409**	.144	.181	.427**	.668**
	Sig. (2-tailed)		.172	.008	.370	.256	.005	.000
	N	41	41	41	41	41	41	41
x1.2	Pearson Correlation	.217	1	.301	.292	.091	.313*	.595**
	Sig. (2-tailed)	.172		.055	.063	.573	.047	.000
	N	41	41	41	41	41	41	41
x1.3	Pearson Correlation	.409**	.301	1	.436**	.199	.168	.732**
	Sig. (2-tailed)	.008	.055		.004	.212	.293	.000
	N	41	41	41	41	41	41	41
x1.4	Pearson Correlation	.144	.292	.436**	1	.004	.003	.546**
	Sig. (2-tailed)	.370	.063	.004		.981	.984	.000
	N	41	41	41	41	41	41	41
x1.5	Pearson Correlation	.181	.091	.199	.004	1	.341*	.461**
	Sig. (2-tailed)	.256	.573	.212	.981		.029	.002
	N	41	41	41	41	41	41	41
x1.6	Pearson Correlation	.427**	.313*	.168	.003	.341*	1	.603**
	Sig. (2-tailed)							
	N	41	41	41	41	41	41	41

	Sig. (2-tailed)	.005	.047	.293	.984	.029		.000
	N	41	41	41	41	41	41	41
Customer_Ketidaksopanan	Pearson Correlation	.668**	.595**	.732**	.546**	.461**	.603**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.002	.000	
	N	41	41	41	41	41	41	41

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Ketidaksopanan penyelia

Correlations

		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	Supervisor_Ketidaksopanan
x2.1	Pearson Correlation	1	.600**	.641**	.735**	.822**	.912**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	41	41	41	41	41	41
x2.2	Pearson Correlation	.600**	1	.644**	.750**	.336*	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.032	.000
	N	41	41	41	41	41	41
x2.3	Pearson Correlation	.641**	.644**	1	.785**	.484**	.836**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.000
	N	41	41	41	41	41	41
x2.4	Pearson Correlation	.735**	.750**	.785**	1	.566**	.904**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	41	41	41	41	41	41
x2.5	Pearson Correlation	.822**	.336*	.484**	.566**	1	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.032	.001	.000		.000
	N	41	41	41	41	41	41
Supervisor_Ketidaksop anan	Pearson Correlation	.912**	.776**	.836**	.904**	.780**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	41	41	41	41	41	41

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3. Ketidaksopanan rekan kerja

		Correlations					Coworker_Ket idaksopanan
		x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	
x3.1	Pearson Correlation	1	.612**	.563**	.689**	.660**	.868**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	41	41	41	41	41	41
x3.2	Pearson Correlation	.612**	1	.568**	.571**	.394*	.752**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.011	.000
	N	41	41	41	41	41	41
x3.3	Pearson Correlation	.563**	.568**	1	.616**	.496**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.000
	N	41	41	41	41	41	41
x3.4	Pearson Correlation	.689**	.571**	.616**	1	.676**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	41	41	41	41	41	41
x3.5	Pearson Correlation	.660**	.394*	.496**	.676**	1	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.011	.001	.000		.000

N	41	41	41	41	41	41
Coworker_Ketidaksopanan	Pearson Correlation	.868**	.752**	.776**	.871**	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
N	41	41	41	41	41	41

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

4. Kelelahan Emosional

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Kelelahan_Emosional
Y1.1	Pearson Correlation	1	.459**	.357*	.485**	.694**
	Sig. (2-tailed)		.003	.022	.001	.000
	N	41	41	41	41	41
Y1.2	Pearson Correlation	.459**	1	.560**	.583**	.831**
	Sig. (2-tailed)	.003		.000	.000	.000
	N	41	41	41	41	41
Y1.3	Pearson Correlation	.357*	.560**	1	.695**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.022	.000		.000	.000
	N	41	41	41	41	41
Y1.4	Pearson Correlation	.485**	.583**	.695**	1	.856**

	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000
	N	41	41	41	41	41
Kelelahan_Emosional	Pearson Correlation	.694**	.831**	.822**	.856**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	41	41	41	41	41

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



Lampiran 3 : Uji Reabilitas

1. Ketidaksopanan konsumen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.653	6

2. Ketidaksopanan penyelia

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.896	5

3. Ketidaksopanan rekan kerja

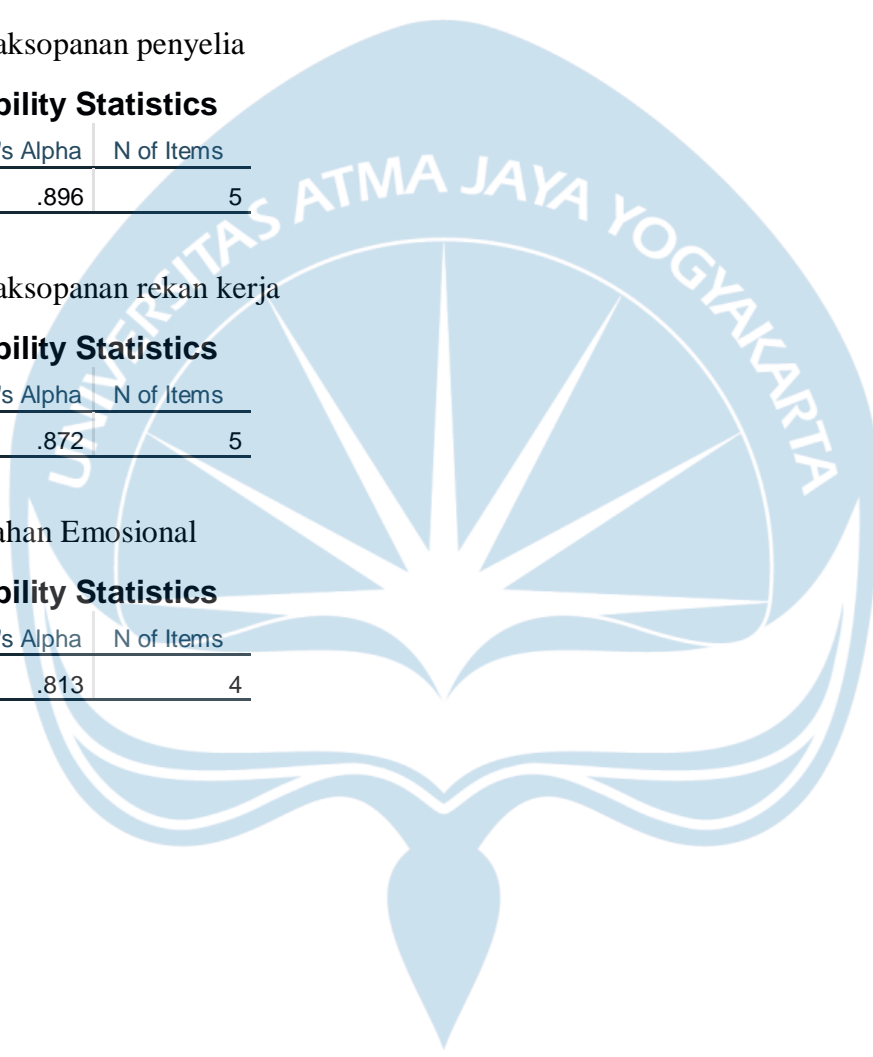
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.872	5

4. Kelelahan Emosional

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.813	4



Lampiran 4: Data primer yang diolah

keterangan	Responden	Persentase /%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	31	76%
Perempuan	10	24%
total	41	100%
usia		
<20 tahun	0	0%
20 - 30 tahun	17	41%
30 - 40 tahun	15	37%
>40 tahun	9	22%
total	41	100%
status pribadi		
menikah	31	76%
belum menikah	10	24%
total	41	100%
masa kerja		
1 tahun	11	27%
1-2 tahun	30	73%
3-4 tahun	0	0%
>5 tahun	0	0%
total	41	100%
pendidikan		
SLTA/STM	22	54%
Diplomat 1-3	9	22%
S1	9	22%
Lainnya	1	2%
total	41	100%
Departemen pekerjaan		
A&G	7	17%
Human Resources	6	15%
Sales & Marketing	4	10%
Front Office	4	10%
FB Service	3	7%
FB Product	5	12%
Housekeeping	7	17%
Engineering	5	12%
Total	41	100%

Lampiran 5 : Statistik Deskriptif

1. Ketidaksopanan konsumen

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x1.1	41	2.00	5.00	3.6585	.61684
x1.2	41	3.00	5.00	3.6341	.53647
x1.3	41	2.00	5.00	3.4390	.70883
x1.4	41	2.00	5.00	3.7317	.63342
x1.5	41	3.00	5.00	3.7317	.50122
x1.6	41	2.00	5.00	3.7317	.59264
Valid N (listwise)	41				

2. Ketidaksopanan penyelia

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x2.1	41	1.00	5.00	3.0976	1.30009
x2.2	41	1.00	5.00	3.3415	1.10927
x2.3	41	1.00	5.00	3.1463	1.15241
x2.4	41	1.00	5.00	3.1707	1.15979
x2.5	41	1.00	5.00	2.8293	1.30197
Valid N (listwise)	41				

3. Ketidaksopanan rekan kerja

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x3.1	41	1.00	5.00	3.2927	1.24988
x3.2	41	1.00	5.00	3.5366	1.09767
x3.3	41	1.00	5.00	3.5366	1.05113
x3.4	41	1.00	5.00	3.5122	1.18579
x3.5	41	1.00	5.00	2.9268	1.42110
Valid N (listwise)	41				

4. Kelelahan Emosional

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x1.1	41	2.00	5.00	3.6585	.61684
Y1.1	41	1.00	5.00	3.6341	.91532
Y1.2	41	1.00	5.00	3.3902	1.18064
Y1.3	41	2.00	5.00	3.5366	1.07465
Y1.4	41	1.00	5.00	3.9512	.97343
Valid N (listwise)	41				

Lampiran 6 : Analisis Regresi Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-3.530	5.317		-.664	.511
	Customer_Ketidaksopanan	.437	.212	.286	2.056	.047
	Supervisor_Ketidaksopanan	.275	.092	.419	2.984	.005
	Coworker_Ketidaksopanan	.249	.096	.367	2.597	.013

a. Dependent Variable: Kelelahan_Emosional

Lampiran 7 : Uji F

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	142.030	3	47.343	5.796	.002 ^b
	Residual	302.213	37	8.168		
	Total	444.244	40			

a. Dependent Variable: Kelelahan_Emosional

b. Predictors: (Constant), Coworker_Ketidaksopanan, Customer_Ketidaksopanan, Supervisor_Ketidaksopanan

Lampiran 8: Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	-3.530	5.317		-.664	.511
	Customer_Ketidaksop anan	.437	.212	.286	2.056	.047
	Supervisor_Ketidaksop anan	.275	.092	.419	2.984	.005
	Coworker_Ketidaksopa nan	.249	.096	.367	2.597	.013

a. Dependent Variable: Kelelahan_Emosional

