

LAMPIRAN 1 : PENELITIAN SEBELUMNYA

No	Peneliti	Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil
1.	Jui-Chang Cheng, Yi O-Yang	2018	Hotel employee job crafting, burnout, and satisfaction : The moderating role of perceived organizational support	<i>Burnout</i> memediasi hubungan yang negatif dan bersifat signifikan antara kerajinan kerja dan kepuasan kerja
2.	Nita P. Appelbaum, Nathaniel Lee, Michael Amendola, Kelley Dodson, Brian Kaplan	2019	Surgical Resident Burnout and Job Satisfaction : The Role of Workplace Climate and Perceived Support	<i>Burnout</i> mempunyai hubungan negatif dengan kepuasan kerja
3.	Menderes Tarcan, Neset Hikmet, Benjamin Schooley, Mehmet Top, Gamze Yorgancioglu Tarcan	2017	An analysis of the relationship between burnout, socio-demographic and workplace factors and job satisfaction among emergency department health professionals	Terdapat hubungan negatif antara <i>burnout</i> dengan tiga dimensi kepuasan kerja yaitu kepuasan lahir, batin dan kepuasan lahir batin, dan hasil penelitian mereka menyatakan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh <i>burnout</i>
4.	Abolghasem Masihabadi, Alireza Rajaei, Amir Shams Koloukhi, Hossein Parsian	2015	Effects of stress on auditors' organizational commitment, job satisfaction, and job performance	Stres kerja mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja
5.	Eun Kyoung Chung, Yeseul Jung, Young Woo Sohn	2017	A Moderate Mediation Of Job Stress, Job Satisfaction, And Turnover Intention For Airport Security Screeners	Stres kerja mempunyai pengaruh signifikan secara negatif terhadap kepuasan kerja
6.	Nicole L. Wilson and Camilla M. Holmvall	2013	The Development and Validation of the Incivility From Customers Scale	Ketidaksopanan konsumen berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan, pengaruh negatif tersebut secara signifikan
7.	Uju Violet Alola,	2019	Customer Incivility and	Ketidaksopanan

	Olusegun A.Olugbade, Turgay Avci, Ali Öztüren		Employees' Outcomes in the Hotel : Testing the Mediating Role of Emotional Exhaustion	konsumen berpengaruh secara negatif terhadap kepuasan kerja karyawan tetapi bersifat tidak secara signifikan
8.	Mun Mi Cho, Jung Hwa Lee	2016	Customer incivility's effect on organizational achievement and mediated effect on emotional exhaustion	Ketidaksopanan konsumen berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan
9.	Fiona X. Yang, Virginia Meng-Chan Lau	2019	Evil Customers, an Angel Boss and Coopetitive Coworkers : Burnout of Frontline Employees	Ketidaksopanan konsumen mempunyai pengaruh yang positif terhadap <i>burnout</i>
10.	Su Jin Han, Mark A. Bonn, Meehee Cho	2016	The Relationship Between Customer Incivility, Restaurant Frontline Service Employee Burnout and Turnover Intention	Ketidaksopanan konsumen mempunyai pengaruh yang positif terhadap <i>burnout</i> kerja secara signifikan
11.	Hyung-Min Choi, Abuelkassem A.A. Mohammad, Woo Gon Kim	2019	Understanding hotel frontline employees' emotional intelligence, emotional labor, job stress, coping strategies and burnout	stres kerja secara signifikan dan positif mempengaruhi <i>burnout</i>
12.	Natasha Khamisa, Brian Oldenburg, Karl Peltzer and Dragan Ilic	2015	Work Related Stress, Burnout, Job Satisfaction and General Health of Nurses	Stres kerja secara signifikan positif terhadap <i>burnout</i>

LAMPIRAN 2 : DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL

Ketidaksopanan Konsumen (X1)

Ketidaksopanan di tempat kerja adalah perilaku menyimpang intensitas rendah dengan niat ambigu untuk merugikan target, yang melanggar norma tempat kerja untuk saling menghormati, yang ditandai dengan tindakan kasar, atau tidak sopan yang jelas berniat untuk menyakiti karyawan dan karyawan mudah mengenali jenis penganiayaan tersebut karena sudah dianggap sebagai masalah sehari-hari daripada stres yang terang-terangan, pelakunya adalah dari luar organisasi (Sliter et al., 2012).

Dimensi	Original	Operasionalisasi
1. <i>Customer Condescension</i> Pelecehan oleh konsumen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Customers take out anger on employees 2. Customers make insulting comments to employees 3. Customers treat employees as if they were inferior or stupid 4. Customers show that they are irritated or impatient 5. Customers are condescending to me 6. Customers make comments that question the competence of employees 7. Customers make personal verbal attacks against me 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsumen selalu marah kepada saya 2. Konsumen berkomentar menghina terhadap saya 3. Di tempat saya bekerja, konsumen selalu memperlakukan karyawan seolah-olah mereka lebih rendah atau bodoh 4. Konsumen menunjukkan rasa jengkel atau tidak sabar kepada saya 5. Konsumen merendahkan saya 6. Konsumen membuat komentar yang mempertanyakan kompetensi saya 7. Konsumen melakukan serangan verbal pribadi terhadap saya
2. <i>Displaced Customer Frustration</i> Frustrasi konsumen yang terlantar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Customers have taken out their frustrations on employees at my organization 2. Customers do not trust the information that I give them and ask to speak with someone of higher authority 3. Customers make comments about my job performance 4. Internal or external customers make unreasonable demands 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Di tempat saya bekerja, konsumen selalu melampiaskan frustrasi kepada saya 2. Konsumen tidak mempercayai informasi yang saya berikan dan meminta untuk berbicara dengan pimpinan saya 3. Konsumen memberikan komentar tentang kinerja yang saya lakukan 4. Konsumen membuat tuntutan yang tidak masuk akal di tempat saya bekerja

Sumber : Burnfield et al.,(2004)

Stres Kerja (X2)

Reaksi individu terhadap karakteristik lingkungan kerja yang tampak berdampak secara emosi dan fisik yang ditandai dengan keadaan karyawan yang tidak sehat, kurang termotivasi, kurang produktif, dan kurang aman di tempat kerja (Arshadi & Damiri, 2013).

Dimensi	Original	Operasionalisasi
1. <i>Time Stress</i> Stres Waktu	<ol style="list-style-type: none">1. <i>Working here makes it hard to spend enough time with</i>2. <i>My job gets to me more than it should</i>3. <i>I spend so much time at work, I can't see the forest for the trees</i>4. <i>There are lots of times when my job drives me right up the wall</i>5. <i>Working here leaves little time for other activities</i>6. <i>I have too much work and too little time to do it in</i>7. <i>I feel like I never have a day off</i>	<ol style="list-style-type: none">1. Bekerja di sini membuat saya sulit menghabiskan cukup waktu dengan keluarga2. Pekerjaan saya lebih dari yang seharusnya saya kerjakan.3. Saya menghabiskan begitu banyak waktu di tempat kerja, sehingga tidak bisa melihat pepohonan di luar.4. Pekerjaan ini sangat menyita waktu saya.5. Bekerja di sini menyisakan sedikit waktu untuk kegiatan yang lain.6. Pekerjaan yang saya lakukan terlalu banyak dan waktu untuk menyelesaikannya terlalu sedikit7. Saya merasa seperti tidak pernah punya hari libur
2. <i>Anxiety</i> Kecemasan	<ol style="list-style-type: none">1. <i>I have felt fidgety or nervous as a result of my job</i>2. <i>Sometimes when I think about my job I get a tight feeling in my chest</i>3. <i>I frequently get the feeling I am married to the company</i>4. <i>I feel guilty when I take time off from job</i>5. <i>I sometimes dread the telephone ringing at home because the call might be job-related</i>6. <i>Too many people at my level in the company get burned out by job demands</i>	<ol style="list-style-type: none">1. Pekerjaan yang saya lakukan membuat gelisah atau gugup2. Terkadang ketika saya berpikir tentang beban pekerjaan saya, saya merasa tidak ikhlas di dada saya.3. Saya sering merasa unit kerja terlalu memanfaatkan saya.4. Saya merasa bersalah ketika saya mengambil cuti dari pekerjaan.5. Saya kadang takut ketika telepon berdering di rumah karena panggilan, karena mungkin itu panggilan berhubungan dengan pekerjaan6. Banyak sekali rekan kerja di tempat saya bekerja mengalami kelelahan karena tuntutan pekerjaan

Sumber : (Parker & Decotiis, 1983)

Burnout (Y)

Reaksi individu terhadap karakteristik lingkungan kerja yang tampak berdampak secara emosi dan fisik yang ditandai dengan keadaan karyawan yang tidak sehat, kurang termotivasi, kurang produktif, dan kurang aman di tempat kerja (Arshadi & Damiri, 2013).

Dimensi	Original	Operasionalisasi
1. <i>Emotional Exhaustion</i> Kelelahan emosional	1. <i>I feel emotionally drained from my work</i> 2. <i>I feel used up at the end of the workday</i> 3. <i>I feel burned out from my work</i>	1. Saya merasa lelah secara emosional dari pekerjaan saya. 2. Pada hari kerja, saya merasa lelah di ujung jam kerja pada hari kerja. 3. Saya merasa lelah dari pekerjaan saya.
2. <i>Reduce Personal Accomplishment</i> Pengurangan prestasi pribadi	1. <i>I deal very effectively with the problem of my clients</i> 2. <i>I feel I'm positively influencing other people's lives through my work</i> 3. <i>I can easily understand how my client feel about things</i>	1. Saya menangani dengan sangat efektif terhadap masalah konsumen saya. 2. Saya merasa secara positif mempengaruhi kehidupan orang lain melalui pekerjaan saya. 3. Saya dapat dengan mudah memahami bagaimana perasaan konsumen tentang berbagai hal.
3. <i>Depersonalisation</i> Depersonalisasi	1. <i>I feel I treat some clients as if they are impersonal objects</i> 2. <i>I feel I've become more callous toward people since I took this job</i> 3. <i>I worry that job is hardening me emotionally</i>	1. Saya merasa memperlakukan beberapa konsumen seolah-olah mereka adalah orang yang tidak dikenal. 2. Saya merasa saya menjadi orang yang tidak berperasaan terhadap orang sejak saya mengambil pekerjaan ini. 3. Saya khawatir bahwa pekerjaan ini membuat semakin saya semakin emosional.

Sumber : (Maslach & Jackson, 1981)

Kepuasan Kerja (Z)

Kepuasan kerja adalah perasaan afektif / emosional karyawan terhadap pekerjaannya dan apakah karyawan itu menyukai pekerjaannya (Lambert et al., 2016)

Dimensi	Original	Operasionalisasi
1. An Affective/emotional response by an concerning his/her particular job Perasaan karyawan terhadap pekerjaannya	<i>1. I feel that I am happier in my work than most other people.</i> <i>2. Most days I am enthusiastic about my work</i> <i>3. I feel that my job is no more interesting than others I could get</i>	1. Dalam pekerjaan ini, saya merasakan lebih bahagia daripada kebanyakan orang lain. 2. Hampir setiap hari saya antusias dengan pekerjaan saya. 3. Saya merasa pekerjaan saya tidak lebih menarik daripada yang lain yang bisa saya dapatkan.
2. Whether the employee likes the job Kesukaan karyawan terhadap pekerjaannya	<i>1. I like my job better than the average worker does</i> <i>2. I definitely dislike my work.</i>	1. Kesukaan saya terhadap pekerjaan ini lebih baik daripada pekerja rata-rata. 2. Saya jelas tidak menyukai pekerjaan saya.

Sumber : (Brayfield & Rothe, 1951)

Lampiran 3 : KUESIONER PENELITIAN

Petunjuk Penelitian

Dibawah ini merupakan daftar pernyataan yang mendukung terkait penelitian yang berjudul Pengaruh Ketidaksopanan Konsumen, dan Stres Kerja, terhadap Kepuasan Kerja yang didukung *Burnout*. Berilah tanda ceklist pada salah satu kolom di setiap pernyataan yang paling sesuai dengan pandangan Bapak/ibu.

Keterangan :

- 1 : Sangat Tidak Setuju
- 2 : Tidak Setuju
- 3 : Antara setuju dan tidak setuju
- 4 : Setuju
- 5 : Sangat Setuju

No	Pernyataan	Skala				
		1	2	3	4	5
	KETIDAKSOPANAN KONSUMEN (X1)					
1	Konsumen selalu marah kepada saya					
2	Di tempat saya bekerja, konsumen selalu melampiaskan frustrasi kepada petugas					
3	Konsumen berkomentar menghina terhadap saya					
4	Di tempat saya bekerja, konsumen selalu memperlakukan karyawan seolah-olah mereka lebih rendah atau bodoh					
5	Konsumen menunjukkan rasa jengkel atau tidak sabar kepada saya					
6	Konsumen tidak mempercayai informasi yang saya berikan dan meminta untuk berbicara dengan pimpinan saya					
7	Konsumen merendahkan saya					
8	Konsumen membuat komentar yang mempertanyakan kompetensi saya					
9	Konsumen memberikan komentar tentang kinerja yang saya lakukan					
10	Konsumen melakukan serangan verbal pribadi					

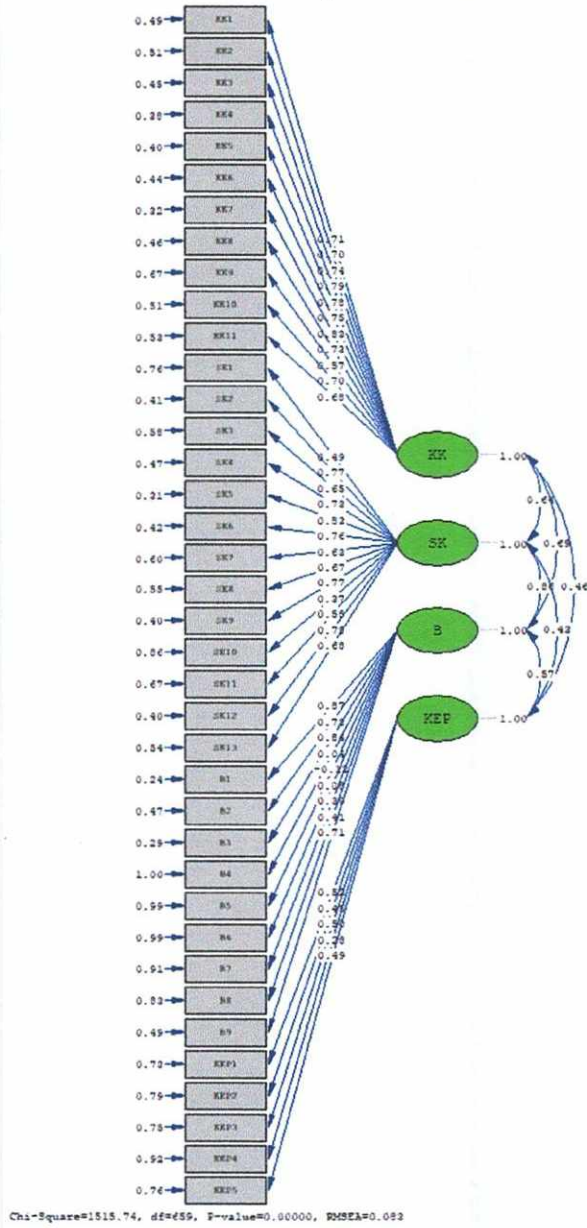
	terhadap saya					
11	Konsumen membuat tuntutan yang tidak masuk akal di tempat saya bekerja					
	STRES KERJA (X2)					
1	Pekerjaan yang saya lakukan membuat gelisah atau gugup					
2	Bekerja di sini membuat saya sulit menghabiskan cukup waktu dengan keluarga					
3	Pekerjaan saya lebih dari yang seharusnya saya kerjakan.					
4	Saya menghabiskan begitu banyak waktu di tempat kerja, sehingga tidak bisa melihat pepohonan di luar.					
5	Pekerjaan ini sangat menyita waktu saya.					
6	Bekerja di sini menyisakan sedikit waktu untuk kegiatan yang lain.					
7	Terkadang ketika saya berpikir tentang beban pekerjaan, di dada saya merasa tidak ikhlas.					
8	Saya sering merasa unit kerja terlalu memanfaatkan saya.					
9	Pekerjaan yang saya lakukan terlalu banyak dan waktu untuk menyelesaikannya terlalu sedikit					
10	Saya merasa bersalah ketika saya mengambil cuti dari pekerjaan.					
11	Saya kadang takut ketika telepon berdering di rumah karena panggilan, karena mungkin itu panggilan berhubungan dengan pekerjaan					
12	Saya merasa seperti tidak pernah punya hari libur					
13	Banyak sekali rekan kerja di tempat saya bekerja mengalami kelelahan karena tuntutan pekerjaan					
	BURNOUT (Y)					
1	Saya merasa lelah secara emosional dari pekerjaan saya.					
2	Pada hari kerja, saya merasa lelah di ujung jam					

	kerja.					
3	Saya merasa lelah dari pekerjaan saya.					
4	Saya menangani dengan sangat efektif terhadap masalah kosumen saya.					
5	Saya merasa secara positif mempengaruhi kehidupan orang lain melalui pekerjaan saya.					
6	Saya dapat dengan mudah memahami bagaimana perasaan konsumen tentang berbagai hal.					
7	Saya merasa memperlakukan beberapa konsumen seolah-olah mereka adalah orang yang tidak dikenal.					
8	Saya merasa saya menjadi orang yang tidak berperasaan terhadap orang sejak saya mengambil pekerjaan ini.					
9	Saya khawatir bahwa pekerjaan ini membuat semakin saya semakin emosional.					
	KEPUASAN KERJA (Z)					
1	Kesukaan saya terhadap pekerjaan ini lebih baik daripada karyawan yang lain.					
2	Saya jelas tidak menyukai pekerjaan saya.					
3	Dalam pekerjaan ini, saya merasakan lebih bahagia daripada kebanyakan orang lain.					
4	Saya merasa pekerjaan saya tidak lebih menarik daripada yang lain yang bisa saya dapatkan.					
5	Hampir setiap hari saya antusias dengan pekerjaan saya.					

Lampiran 4

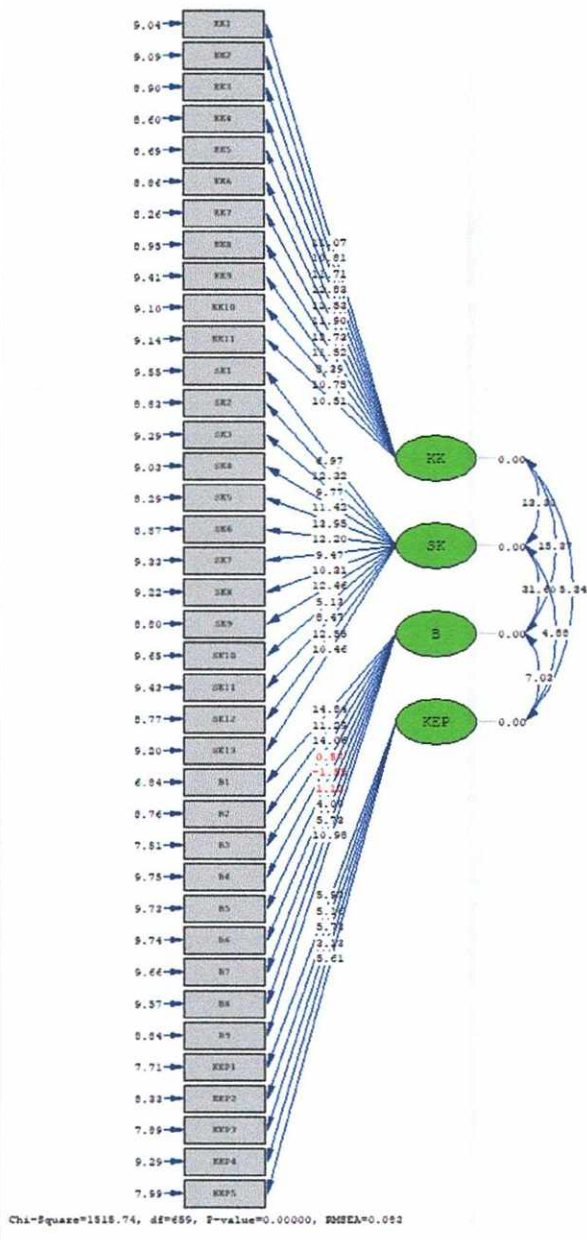
MODEL PENGUKURAN - AWAL

Output Standardized Solution

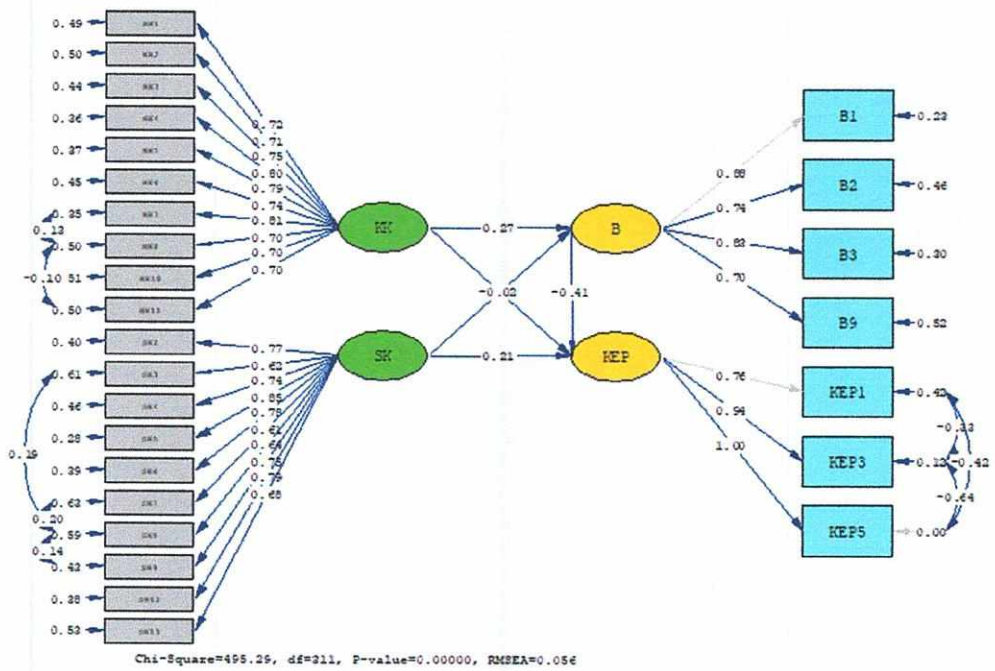


Gambar 2 : Output pengukuran awal

Output t-Values



Gambar 3 : Output T awal



Gambar 4 : Output Standardized Solution

Tabel 2 :
 Hasil Pengukuran Validitas Konstruk

Variabel	Indikator	Loading Factor	Nilai T	Keterangan
KK	KK1	0,71	11.06	Diterima
	KK2	0,7	10.79	Diterima
	KK3	0,74	11.73	Diterima
	KK4	0,8	13.06	Diterima
	KK5	0,78	12.49	Diterima
	KK6	0,75	11.82	Diterima
	KK7	0,83	13.72	Diterima
	KK8	0,72	11.25	Diterima
	KK10	0,7	10.78	Diterima
	KK11	0,69	10.56	Diterima
SK	SK2	0,76	12.18	Diterima
	SK3	0,65	9.81	Diterima
	SK4	0,73	11.53	Diterima
	SK5	0,84	14.09	Diterima
	SK6	0,77	12.29	Diterima
	SK7	0,63	9.44	Diterima
	SK8	0,68	10.42	Diterima
	SK9	0,77	12.41	Diterima
	SK12	0,78	12.59	Diterima
	SK13	0,68	10.48	Diterima
B	B1	0,88	15.02	Diterima
	B2	0,74	11.47	Diterima
	B3	0,83	13.75	Diterima
	B9	0,7	10.62	Diterima
KEP	KEP1	0,79	2.66	Diterima
	KEP3	0,94	2.81	Diterima
	KEP5	0,97	18.33	Diterima

Tabel 4 :

Hasil Perhitungan *Construct Reliability* dan *Variance Extracted*

Variabel	Indikator	Loading Factor	Error	CR	VE
KK	KK1	0,71	0,49	0,925	0,552
	KK2	0,7	0,51		
	KK3	0,74	0,45		
	KK4	0,8	0,36		
	KK5	0,78	0,4		
	KK6	0,75	0,44		
	KK7	0,83	0,32		
	KK8	0,72	0,48		
	KK10	0,7	0,51		
	KK11	0,69	0,53		
SK	SK2	0,76	0,42	0,920	0,536
	SK3	0,65	0,58		
	SK4	0,73	0,46		
	SK5	0,84	0,3		
	SK6	0,77	0,41		
	SK7	0,63	0,6		
	SK8	0,68	0,54		
	SK9	0,77	0,4		
	SK12	0,78	0,39		
	SK13	0,68	0,53		
B	B1	0,88	0,22	0,868	0,624
	B2	0,74	0,46		
	B3	0,83	0,31		
	B9	0,7	0,52		
KEP	KEP1	0,79	0,38	0,930	0,817
	KEP3	0,94	0,11		
	KEP5	0,97	0,06		

Goodness of Fit

Degrees of Freedom = 311
Minimum Fit Function Chi-Square = 521.00 (P = 0.00)
Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 495.29 (P = 0.00)
Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 184.29
90 Percent Confidence Interval for NCP = (127.58 ; 248.93)
Minimum Fit Function Value = 2.74
Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.97
90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.67 ; 1.31)
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.056
90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.046 ; 0.065)
P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.15
Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 3.31
90 Percent Confidence Interval for ECVI = (3.01 ; 3.65)
ECVI for Saturated Model = 3.98
ECVI for Independence Model = 60.12
Chi-Square for Independence Model with 351 Degrees of Freedom = 11368.01
Independence AIC = 11422.01
Model AIC = 629.29
Saturated AIC = 756.00
Independence CAIC = 11536.82
Model CAIC = 914.20
Saturated CAIC = 2363.36
Normed Fit Index (NFI) = 0.95
Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.98
Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.85
Comparative Fit Index (CFI) = 0.98
Incremental Fit Index (IFI) = 0.98
Relative Fit Index (RFI) = 0.95
Critical N (CN) = 136.64
Root Mean Square Residual (RMR) = 0.038
Standardized RMR = 0.053
Goodness of Fit Index (GFI) = 0.84
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.80
Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.69