

## DAFTAR ISI

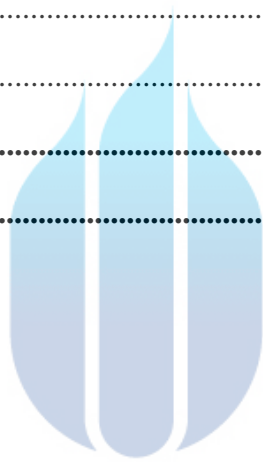
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	14
C. TUJUAN DAN KONTRIBUSI PENELITIAN.....	15
1. TUJUAN PENELITIAN.....	15
2. KONTRIBUSI PENELITIAN.....	16
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN</b> <b>DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>17</b>
A. KAJIAN PUSTAKA .....	17
1. MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA .....	17
a) Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	17
b) Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	18
c) Manfaat Manajemen Sumber Daya Manusia .....	20
d) Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	21

2. Kecerdasan Emosional ( <i>Emotional Intelligence-EI</i> ) .....	22
a) Pengertian Kecerdasan Emosional .....	22
b) Dimensi Kecerdasan Emosional.....	26
3. Perilaku Mengeluh .....	27
a) Pengertian Perilaku Mengeluh.....	27
b) Komponen Perilaku .....	28
c) Bentuk Penyampaian Keluhan.....	29
d) Indikator Perilaku Mengeluh .....	30
4. Kepuasan Kerja .....	30
a) Pengertian Kepuasan Kerja.....	30
b) Teori-Teori Kepuasan Kerja.....	31
c) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	33
d) Dimensi Kepuasan Kerja.....	34
e) Pengaruh Kepuasan Kerja.....	35
5. Kinerja Karyawan.....	37
a) Pengertian Kinerja Karyawan.....	37
b) Faktor-Faktor Kinerja.....	37
c) Aspek-Aspek Kinerja.....	38
d) Pengukuran Kinerja Karyawan.....	39
e) Dimensi dan Indikator Kinerja Karyawan .....	39
B. Penelitian Terdahulu.....	40
C. Rerangka Pemikiran dan Hipotesis .....	50
a) Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan.....	50
b) Pengaruh Perilaku Mengeluh Terhadap Kinerja Karyawan .....	51
c) Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	51

<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>53</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	53
1. Waktu Penelitian .....	53
2. Tempat Penelitian.....	53
B. Desain Penelitian .....	53
C. Definisi dan Operasional Variabel .....	54
D. Skala Pengukuran.....	58
E. Populasi dan Sampel.....	59
1. Populasi .....	59
2. Sampel .....	60
F. Teknik Pengumpulan Data.....	60
G. Metode Analisis Data .....	60
1. Uji Validitas .....	60
2. Uji Reliabilitas.....	62
3. Uji Asumsi Klasik .....	62
a) Uji Normalitas .....	62
b) Uji Multikolinieritas .....	63
c) Uji Heteroskedastisitas .....	64
H. Analisis Regresi Linier Berganda .....	64
I. Uji Hipotesis .....	65
a) Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	65
b) Uji Signifikansi Hipotesis Ketepatan Model (Uji Statistik F) .....	66
c) Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	66
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>68</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	68

1. Tempat dan Waktu Penelitian .....	68
a) Sejarah Singkat Perusahaan .....	68
b) Visi dan Misi Perusahaan .....	70
c) Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tangerang Selatan .....	70
2. Karakteristik Responden .....	71
a) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	71
b) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
c) Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	72
d) Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	73
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	74
C. Hasil Uji Kualitas Data.....	78
1. Hasil Uji Validitas .....	78
a) Hasil Uji Validitas Terhadap Variabel Kecerdasan Emosional.....	79
b) Hasil Uji Validitas Terhadap Variabel Perilaku Mengeluh.....	80
c) Hasil Uji Validitas Terhadap Variabel Kepuasan Kerja.....	80
d) Hasil Uji Validitas Terhadap Variabel Kinerja Karyawan.....	81
2. Hasil Uji Reliabilitas .....	82
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	83
1. Hasil Uji Normalitas.....	83
2. Hasil Uji Multikolinieritas.....	85
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	86
E. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	87
F. Hasil Uji Hipotesis.....	88
a) Hasil Uji Hipotesis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	88

b) Hasil Uji Ketepatan Model (Uji Statistik F) .....	88
c) Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji t) .....	89
G. Pembahasan Hasil Penelitian .....	91
a) Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan.....	91
b) Pengaruh Perilaku Mengeluh Terhadap Kinerja Karyawan .....	91
c) Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	92
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>93</b>
A. Simpulan .....	93
B. Saran .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>100</b>



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**