

## 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>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Penelitian .....	11
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Kontribusi Penelitian .....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
A. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	13
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	13
2. Fungsi - Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	14
3. Manfaat Manajemen Sumber Daya Manusia .....	16
B. <i>Servant Leadership</i> .....	17
1. Pengertian <i>Servant Leadership</i> .....	17
2. Dimensi dan Indikator <i>Servant Leadership</i> .....	18

C.	Kecerdasan Emosional ( <i>Emotional Intelligence-EI</i> ).....	20
1.	Pengertian Kecerdasan Emosional .....	20
2.	Dimensi Kecerdasan Emosional .....	25
D.	Konflik Internal .....	27
1.	Pengertian Konflik .....	27
2.	Jenis Konflik .....	27
3.	Faktor-Faktor Penyebab Konflik .....	28
4.	Proses Konflik.....	29
5.	Sumber Konflik.....	33
6.	Dimensi Konflik Internal .....	35
E.	<i>Turnover Intention</i> .....	36
1.	Pengertian <i>Turnover Intention</i> .....	36
2.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Turnover Intention</i> .....	37
3.	Dimensi dan Indikator <i>Turnover Intention</i> .....	39
F.	Penelitian Terdahulu .....	40
G.	Rerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis .....	45
1.	Rerangka Konseptual.....	45
2.	Pengembangan Hipotesis .....	46

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A.	Waktu dan Tempat Penelitian .....	49
1.	Waktu penelitian .....	49
2.	Tempat Penelitian .....	49
B.	Desain Penelitian .....	49
C.	Definisi dan Operasional Variabel .....	50
1.	Definisi Variabel .....	50
2.	Operasional Variabel .....	52
3.	Skala Pengukuran.....	54
D.	Populasi dan Sampel .....	55
1.	Populasi.....	55
2.	Sampel .....	55

E. Teknik Pengumpulan Data .....	55
1. Cara Mengumpulkan Data .....	55
2. Teknik Pengumpulan Data .....	56
3. Instrumen Pengumpulan Data .....	56
4. Jenis Data .....	56
F. Metode Analisis Data .....	57
1. Analisa Deskriptif .....	57
2. Uji Kualitas Data .....	57
a. Uji Validitas .....	57
b. Uji Reliabilitas .....	58
3. Uji Asumsi Klasik .....	58
a. Uji Normalitas .....	58
b. Uji Multikolinearitas .....	59
c. Uji Heteroskedastisitas .....	59
4. Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	60
5. Uji Hipotesis .....	61
a. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	61
b. Uji Ketepatan Model .....	61
c. Uji Signifikan Parsial(Uji t) .....	62

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	63
a. Sejarah Singkat Perusahaan.....	63
B. Uji Statistik Deskriptif .....	64
1. Karakteristik Responden .....	64
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	65
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	65
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	66
2. Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	67
C. Uji Kualitas Data.....	70

1. Uji Validitas .....	70
a. Hasil Uji Validitas Terhadap <i>Servant Leadership</i> .....	70
b. Hasil Uji Validitas Terhadap Kecerdasan Emosional .....	71
c. Hasil Uji Validitas Terhadap Konflik Internal .....	72
d. Hasil Uji Validitas Terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	72
2. Hasil Uji Reliabilitas .....	73
D. Uji Asumsi Klasik .....	74
1. Hasil Uji Normalitas .....	74
2. Hasil Uji Multikolinearitas.....	75
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	76
E. Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	77
F. Hasil Uji Hipotesis .....	79
1. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	79
2. Hasil Uji Ketepatan Model .....	79
3. Hasil Uji Signifikansi Parsial .....	80
G. Pembahasan Hasil Penelitian .....	82
1. Pengaruh Konflik Internal Terhadap Stres Kerja.....	82
2. Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Stres Kerja.....	83
3. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja .....	84
<b>BAB V   SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	86
B. Saran.....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>92</b>