

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	14
1. Tujuan penelitian	14
2. Kontribusi Penelitian	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	16
A. Manajemen Sumber Daya Manusia	16
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	16
2. Fungsi manajemen sumber Manusia.....	17
3. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	20
B. Kecerdasan Emosional	21
1. Pengertian Kecerdasan Emosional	21
2. Unsur-Unsur Utama Kecerdasan Emosional.....	21
3. Dimensi dan Indikator Kecerdasan Emosional	24
C. Konflik Internal.....	25
1. Pengertian Konflik Internal	25
2. Jenis Konflik	25

3.	Faktor-faktor Penyebab Konflik	27
4.	Cara Mengelola Konflik	30
5.	Indikator Konflik	33
D.	Lingkungan Kerja Psikis	34
1.	Pengertian Lingkungan Kerja	34
2.	Jenis Lingkungan Kerja	34
3.	Faktor-faktor lingkungan kerja	36
4.	Dimensi dan Indikator Lingkungan Kerja	38
E.	Stress kerja	39
1.	Pengertian Stres kerja	39
2.	Faktor Stres kerja	40
3.	Pendekatan Stres Kerja	40
4.	Dimensi dan Indikator Stres	41
5.	Akibat Stres Kerja	42
F.	Peneliti Terdahulu	43
G.	Rerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis	46
1.	Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Stres kerja	46
2.	Pengaruh Konflik Internal Terhadap Stres Kerja	47
3.	Pengaruh Lingkungan Kerja Psikis Terhadap Stres Kerja	47
H.	Hipotesis	49
BAB III METODE PENELITIAN		50
A.	Tempat dan Waktu Penelitian	50
B.	Desain Penelitian	50
C.	Definis dan Operasionalisasi Variabel	50
1.	Definisi Variabel	50
a)	Kecerdasan Emosional	50
b)	Konflik Internal	51
c)	Lingkungan Kerja Psikis	51
d)	Stres Kerja	51

2. Operasionalisasi Variabel.....	52
D. Skala Pengukuran Variabel	55
E. Populasi Dan Sampel Penelitian	56
1. Populasi	56
2. Sampel	56
F. Teknik Pengumpulan Data.....	57
G. Jenis Data.....	57
H. Metode Analisis Data.....	57
1. Statistik Deskriptif	57
2. Uji Kualitas Data.....	58
a) Uji Validitas	58
b) Uji Realibilitas	58
3. Uji Asumsi Klasik.....	59
a) Uji Normalitas	59
b) Uji Multikolinearitas.....	59
c) Uji Heteroskedastisitas.....	60
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	61
5. Uji Hipotesis.....	62
a) Koefisien Determinasi (R^2).....	62
b) Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	62
c) Uji t (Parsial).....	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	65
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	65
1. Sejarah Singkat Bank BCA	65
2. Visi dan Misi	65
3. Tempat dan Waktu Penelitian	66
4. Karakteristik Profil Responden	66
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	69
C. Hasil Uji Kualitas Data.....	73

1. Hasil Uji Validitas	73
2. Hasil Uji Reliabilitas	75
D. Uji Asumsi Klasik.....	76
1. Hasil Uji Normalitas.....	76
2. Hasil Uji Multikolonieritas	77
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	78
E. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	79
F. Hasil Uji Hipotesis.....	81
1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	81
2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	81
3. Uji Signifikansi Parsial (Uji T).....	82
G. Pembahasan Hasil Penelitian.....	84
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	87
A. Simpulan	87
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN.....	94