

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Penelitian	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kontribusi Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
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
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	86
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	92