

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Pembatasan Masalah .....	5
1.4 Rumusan Masalah .....	6
1.5 Tujuan Penelitian .....	6
1.6 Manfaat Penelitian .....	7
1.7 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN</b>	
2.1 Sejarah PT. Berco Mandiri Wijaya .....	9
2.2 Lingkup Usaha PT. Berco Mandiri Wijaya .....	10

2.2.1	Struktur Organisasi .....	11
2.3	Sumber Daya Manusia .....	13
2.4	Tantangan Bisnis .....	14
2.5	Proses Bisnis .....	14

### **BAB III TINJAUAN PUSTAKA**

3.1	Tinjauan Pustaka .....	16
3.1.1	Konflik .....	16
3.1.2	Stres Kerja .....	21
3.1.3	Kinerja .....	30
3.2	Kerangka Pemikiran .....	38
3.2.1	Hubungan Konflik dan Stres .....	39
3.2.2	Pengaruh Konflik terhadap Kinerja .....	40
3.2.3	Pengaruh Stres terhadap Kinerja .....	42
3.2.4	Pengaruh Bersama Konflik dan Stres kerja terhadap Kinerja .	42
3.3	Hipotesa Penelitian .....	45

### **BAB IV METODE PENELITIAN**

4.1	Metode Penelitian .....	46
4.2	Variabel dan Operasionalisasinya .....	49
4.2.1	Definisi Variabel .....	49
4.2.2	Variabel yang digunakan .....	49
4.2.3	Definisi operasonal variabel .....	49
4.3	Populasi dan Sampel .....	53

4.4 Instrumen Penelitian .....	53
4.5 Metode Pengumpulan Data .....	54
4.6 Uji Validasi Instrumen .....	54
4.7 Uji Reliabilitas Instrumen .....	55
4.8 Rancangan Uji Hipotesis .....	56
4.8.1 Formulasi Hipotesis 1 .....	57
4.8.2 Formulasi Hipotesis 2 dan 3 .....	59
4.8.3 Formulasi Hipotesis 4 .....	60

## **BAB V HASIL DAN ANALISA PENELITIAN**

5.1 Deskripsi Hasil Analisis Responden .....	63
5.1.1 Deskripsi Responden .....	63
5.1.2 Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
5.1.3 Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Usia .....	64
5.1.4 Deskripsi Responden berdasarkan Pendidikan .....	65
5.1.5 Deskripsi Responden berdasarkan Masa Kerja .....	66
5.2 Deskripsi Hasil Analisa Variabel .....	66
5.2.1 Deskripsi Variabel Konflik .....	66
5.2.2 Deskripsi Variabel Stres .....	71
5.2.3. Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan .....	75
5.3 Analisis Kuantitatif .....	78
5.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas pada Variabel Bebas Konflik ...	79
5.3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas pada Variabel Bebas Stres Kerja.	81

5.3.3 Uji Validitas dan Reliabilitas pada Variabel Terikat Kinerja ..	83
5.4 Pengujian Hipotesis .....	85
5.4.1 Hubungan Konflik dan Stres Kerja .....	85
5.4.2 Pengaruh Konflik dan Stres Kerja terhadap Kinerja .....	86
5.4.3 Pengaruh bersama Konflik dan Stres Kerja terhadap Kinerja.	88
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1 Kesimpulan .....	90
6.2 Saran-saran .....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	93
<b>LAMPIRAN</b> .....	96
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	120

