

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.....	XII
DAFTAR LAMPIRAN.....	XIII
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	9
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	9
1. Tujuan Penelitian.....	9
2. Kontribusi Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	11
1. Pengertian Sumber Daya Manusia.....	11
2. Pengertian Jasa.....	13
3. Karakteristik Jasa.....	14
4. Pengertian Pos.....	15
5. Pengertian Stres Kerja.....	16
6. Dimensi Stres Kerja.....	18
7. Pengertian Beban Kerja.....	18
8. Dimensi Beban Kerja.....	19
9. Pengertian Motivasi Kerja.....	19
10. Dimensi Motivasi Kerja.....	20

11. Pengertian Kinerja	21
12. Dimensi dan indikator Kinerja	22
13. Langkah-langkah Peningkatan Kinerja	22
14. Faktor-Faktor Kinerja	23
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Hubungan Antar Variabel.....	29
1. Hubungan Stres Kerja Dengan Kinerja.....	29
2. Hubungan Beban Kerja Dengan Kinerja	30
3. Hubungan Motivasi Kerja Dengan Kinerja	31
D. Rerangka Pemikiran	31
E. Hipotesis	32

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	33
1. Waktu Penelitian	33
2. Tempat Penelitian	33
B. Desain Penelitian	33
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	34
1. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	34
D. Pengukuran Variabel	37
E. Populasi dan Sampel Penelitian	37
1. Populasi Penelitian	37
2. Sampel Penelitian	38
F. Teknik Pengumpulan Data	38
1. Cara Mengumpulkan Data.....	38
2. Instrument Pengumpulan Data	38
G. Metode Analisis Data	39
1. Statistik Deskriptif.....	39
2. Uji Kualitas Data.....	39
a. Uji Validitas.....	39
b. Uji Reliabilitas.....	39

3. Uji Asumsi Klasik	40
a. Uji Normalitas	40
b. Uji Multikolinearitas	41
c. Uji Heteroskedastisitas	42
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	42
5. Uji Hipotesis.....	43
a. Koefisien Determinasi	43
b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	44
c. Uji Signifikansi Partial (Uji t).....	45

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	46
1. Sejarah Singkat Perusahaan	46
2. Visi dan Misi Perusahaan	47
a. Visi	47
b. Misi	47
3. Struktur Organisasi Perusahaan	47
4. Statistik Deskriptif	49
a. Jenis Kelamin	49
b. Usia	50
c. Pendidikan	50
d. Lama Bekerja	51
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif	51
C. Hasil Uji Kualitas Data	55
1. Hasil Uji Validitas	56
2. Hasil Uji Reliabilitas	60
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	60
1. Hasil Uji Normalitas	60
2. Hasil Uji Multikolonieritas	61
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
E. Analisis Regresi Linier Berganda	63
F. Hasil Uji Hipotesis	65

1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	65
2. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	65
3. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik T)	66
G. Pembahasan	68
1. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	68
2. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	68
3. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A.Simpulan	70
B.Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	75

