

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN DIRI SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	16
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	16
a. Tujuan Penelitian	16
b. Manfaat Penelitian.....	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	19
a. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	19
b. Perilaku Mengeluh.....	24
c. Komitmen Karyawan.....	28
d. Kecerdasan Emosional.....	33
e. Kinerja.....	38
B. Penelitian Terdahulu.....	41
C. Rerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis.....	47
a. Pengaruh Perilaku Mengeluh Terhadap Kinerja Karyawan.....	47

b. Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan	48
c. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan.....	49

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	51
1. Waktu Penelitian	51
2. Tempat penelitian	51
B. Desain Penelitian	51
C. Definisi Variabel dan Operasional Variabel	52
1. Definisi Variabel.....	52
2. Operasional Variabel	52
D. Skala Pengukuran	58
E. Populasi dan Sampel Penelitian	59
1. Populasi	59
2. Sampel dan Metode Pengambilan Sampel	59
F. Teknik Pengumpulan Data	60
1. Cara Mengumpulkan Data	60
2. Teknik Pengumpulan Data	60
3. Instrumen Pengumpulan Data	60
G. Metode Analisis Data.....	60
1. Evaluasi <i>Measurement (Outer Model)</i>	61
2. Pengujian atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>).....	63

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	64
B. Analisis Deskriptif	65
1. Karakteristik Responden	65
2. Deskriptif Jawaban Responden	68
C. Hasil Uji Kualitas Data.....	73
1. Evaluasi <i>Measurement (Outer Model)</i>	73

2. Pengujian atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>).....	81
D. Pembahasan Hasil Penelitian	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	88
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	94

