

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAKSI.....	iv
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
1. Bagi Pihak Perusahaan.....	11
2. Bagi Akademik	11
3. Bagi Peneliti.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Kecerdasan Emosional.....	12

1. Pengertian Kecerdasan Emosional.....	12
2. Aspek-Aspek Kecerdasan Emosional.....	14
B. Stres Kerja.....	16
1. Pengertian Stres Kerja.....	16
2. Aspek-Aspek Stres Kerja.....	18
3. Sumber-Sumber Stres.....	19
C. Kepuasan Kerja.....	23
1. Pengertian Kepuasan Kerja.....	20
2. Indikator Kepuasan Kerja.....	21
D. Kinerja Karyawan.....	23
1. Pengertian Kinerja Karyawan.....	23
2. Indikator Kinerja Karyawan.....	24
E. Penelitian Terdahulu.....	25
F. Pengaruh Antar Variabel.....	30
G. Rerangka Pemikiran.....	35
H. Hipotesis Penlitian.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	26
A. Rancangan Penelitian.....	37
B. Objek Penelitian.....	38
C. Populasi.....	38
D. Jenis Data Penelitian.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data.....	39
F. Operasional Variabel Penelitian.....	40

G. Definisi Variabel.....	41
1. Kecerdasan Emosional (X_1).....	41
2. Stres Kerja (X_2).....	43
3. Kepuasan Kerja (Z).....	45
4. Kinerja Karyawan (Y).....	47
5. Minat beli (Y).....	33
H. Pengukuran Variabel.....	48
I. Uji Instrumen.....	50
1. Uji Validitas.....	50
2. Uji Reliabilitas.....	53
J. Teknis Analisis Data.....	54
1. Analisis Deskriptif.....	54
2. Analisis Kuantitatif.....	55
3. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
A. Analisis Deskriptif.....	59
1. Deskripsi karakteristik responden.....	59
2. Analisis Deskriptif Variabel.....	62
a. Kecerdasan Emosional.....	62
b. Stres Kerja.....	63
c. Kepuasan Kerja.....	64
d. Kinerja Karyawan.....	65
3. Analisis Kuantitatif.....	66

4. Pengujian Hipotesis.....	68
B. Pembahasan	74
1. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan.....	74
2. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	75
3. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan yang dimediasi oleh kepuasan kerja.....	76
4. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan yang dimediasi oleh kepuasan kerja.....	78
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	80
A. Simpulan.....	80
B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 <i>Key Performance</i> Indikator tahun 2017-2018.....	7
Tabel 1.2 Jumlah keluhan nasabah PT. Taspen (Persero) Yogyakarta tahun 2016 dan 2017	8
Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang (Judul, Objek, Variabel, Teknik Analisis).....	25
Tabel 2.2 Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang (Indikator).....	26
Tabel 2.3 Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang (Hipotesis).....	27
Tabel 2.4 Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang (Teknik Sampling, Populasi).....	28
Tabel 2.5 Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang (Hasil Penelitian).....	29
Tabel 3.1 Uji Validitas.....	52
Tabel 3.2 Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 4.1 Karakteristik responden	61
Tabel 4.2 Penilaian Variabel Kecerdasan Emosional.....	62
Tabel 4.3 Penilaian Variabel Stres Kerja.....	63
Tabel 4.4 Penilaian Variabel Persepsi Kepuasan Kerja.....	64
Tabel 4.5 Penilaian Variabel Persepsi Kinerja Karyawan.....	65
Tabel 4.6 Hasil <i>Path Analysis</i> Tahap 1.....	66
Tabel 4.7 Hasil <i>Path Analysis</i> Tahap 2.....	67

Tabel 4.8 <i>Direct Effect, Indirect Effect, dan Total Effect</i> Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja yang dimediasi oleh Kepuasan Kerja.....	70
Tabel 4.9 <i>Direct Effect, Indirect Effect, dan Total Effect</i> Stres Kerja Terhadap Kinerja yang dimediasi oleh Kepuasan Kerja	72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 3.1 <i>Path Analysis</i> (Analisis Jalur).....	56
Gambar 4.1 Diagram <i>Path Analysis</i>	68

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian.....	85
Lampiran 2 Kuesioner.....	86
Lampiran 3 Entry Data.....	92
Lampiran 4 Karakteristik Responden.....	93
Lampiran 5 Kategori Variabel.....	94
Lampiran 6 Uji Regresi Tahap 1.....	95
Lampiran 7 Uji Regresi Tahap 2.....	97
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	101