

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB 1 .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>2</b>
1.1    Latar Belakang .....	2
1.2    Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	13
1.2.1    Identifikasi Masalah.....	13
1.2.2    Rumusan Masalah.....	15
1.3    Maksud dan Tujuan Penelitian.....	15
1.3.1    Maksud Penelitian.....	16
1.3.2    Tujuan Penelitian .....	16
1.4    Kegunaan Penelitian .....	16
1.4.1    Kegunaan Praktis .....	16
1.4.2    Kegunaan Akademik.....	17
1.5    Lokasi dan Waktu Penelitian .....	17
1.5.1    Lokasi Penelitian.....	17
1.5.2    Waktu Penelitian.....	17
<b>BAB II .....</b>	<b>19</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS.....</b>	<b>19</b>
2.1    Kajian Pustaka .....	19
2.1.1    Beban Kerja .....	19
2.1.1.1    Definisi Beban Kerja.....	19
2.1.1.2    Faktor yang mempengaruhi Beban Kerja .....	20
2.1.1.3    Indikator Beban Kerja.....	21
2.1.2    Burnout/Kelelahan Kerja .....	22
2.1.3.1    Definisi Kelelahan Kerja.....	22
2.1.3.1    Indikator Burnout.....	24
2.1.3    Stres Kerja.....	25
2.1.3.1    Definisi Stres Kerja.....	25
2.1.3.2    Faktor yang mempengaruhi stres kerja .....	27
2.2    Kerangka Pemikiran.....	33

1.3	HIPOTESIS.....	42
<b>BAB III.....</b>		<b>44</b>
<b>OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....</b>		<b>44</b>
3.1	Objek Penelitian .....	44
3.2	Metode Penelitian.....	44
3.2.1	Desain Penelitian .....	46
3.2.2	Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	48
3.2.3	Sumber Data dan Teknik Penentuan Data .....	52
3.2.3.1	Sumber Data.....	52
3.2.3.2	Teknik Penentuan Data .....	53
3.2.4	Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.2.4.1	Pengujian Kualitas Alat Ukur Penelitian .....	57
3.2.4.1.1	Hasil Uji Validitas .....	57
3.2.4.1.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	60
3.2.4.1.3	Hasil Uji Reliabilitas.....	61
3.2.5	Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis .....	63
3.2.5.1	Rancangan Analisis.....	63
3.2.5.1.1	Analisis Deskriptif/Kualitatif.....	63
3.2.5.1.2	Analisis Verifikatif/Kuantitatif .....	64
3.2.5.2	Pengujian Hipotesis .....	70
<b>BAB IV .....</b>		<b>74</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>74</b>
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	74
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan .....	74
4.1.2	Visi, Misi serta Nilai-Nilai Budaya Perusahaan .....	75
4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan .....	77
4.1.4	Job Description PT. Bank Tabungan Negara KC Bandung .....	78
4.2	Hasil dan Pembahasan Penelitian .....	79
4.2.1	Karakteristik Responden .....	79
4.3	Hasil Analisis Deskriptif.....	86
4.4	Analisis Verifikatif.....	112
4.4.1	Persamaan Regresi Linier Berganda .....	112
4.4.2	Uji Asumsi Klasik.....	114

4.4.2.1	Uji Normalitas.....	114
4.4.2.2	Uji Multikolinieritas.....	116
4.4.2.3	Uji Heteroskedastisitas.....	117
4.4.3	Analisis Koefisien Korelasi .....	118
4.4.4	Analisis Koefisien Determinasi .....	123
4.5	Pengujian Hipotesis .....	125
4.5.1	Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji T).....	125
4.5.2	Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	133
<b>BAB V</b>	.....	<b>135</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>135</b>
5.1	Kesimpulan .....	135
5.2	Saran .....	137