DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ..... **i**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ..... **ii**

MOTTO ..... **iii**

ABSTRAK ..... **iv**

ABSTRACT ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

DAFTAR ISI ..... **ix**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**

DAFTAR TABEL ..... **xiv**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvii**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 6

1.2.1 Identifikasi Masalah 6

1.2.2 Rumusan Masalah 7

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 7

1.3.1 Maksud Penelitian 7

1.3.2 Tujuan Penelitian 8

1.4 Kegunaan Penelitian 8

1.4.1 Kegunaan Praktis 8

1.4.2 Kegunaan Akademis 9

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 9

1.5.1 Lokasi Penelitian 9

1.5.2 Waktu Penelitian 10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 11

2.1.1 Beban Kerja 11

2.1.1.1 Pengertian Beban Kerja 11

2.1.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja 11

2.1.1.3 Jenis Beban Kerja 13

2.1.2 Konflik Peran 15

2.1.2.1 Pengertian Konflik Peran 15

2.1.2.2 Dampak Positif dan Negatif Konflik Peran 18

2.1.2.3 Tipe-tipe Konflik Peran 19

2.1.2.4 Faktor yang Mempengaruhi Konflik Peran 21

2.1.2.5 Metode-metode Penyelesaian Konflik 22

2.1.3 Kepuasan Kerja 24

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja 24

2.1.3.2 Faktor-faktor Kepuasan Kerja 25

2.1.3.3 Pedoman Meningkatkan Kepuasan Kerja 26

2.1.3.4 Indikator Kepuasan Kerja 27

2.1.4 Hasil Penelitian Terdahulu 28

2.2 Kerangka Pemikiran 32

2.2.1 Keterkaitan antara Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja 32

2.2.2 Keterkaitan antara Konflik Peran Dengan Kepuasan Kerja 32

2.3 Hipotesis 34

III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 35

3.2 Metode Penelitian 35

3.2.1 Desain Penelitian 37

3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian 40

3.2.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data 42

3.2.3.1 Sumber Data 42

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data 43

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 46

3.2.4.1 Uji Validitas 49

3.2.4.2 Uji Reliabilitas..... 52

3.2.4.3 Uji MSI 54

3.2.5 Rancangan Analisis dan pengujian Hipotesis 56

3.2.5.1 Rancangan Analisis 56

3.2.5.1.1 Analisis deskriptif/kualitatif 56

3.2.5.1.2 Analisis verifikatif/kuantitatif 57

3.2.5.2 Pengujian Hipotesis..... 62

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan 66

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan 66

4.1.2 Struktur Organisasi PT. Pos PC *(Processing Center)* Bandung..... 69

4.1.3 Deskripsi Jabatan..... 70

4.2 Karakteristik Responden 83
4.3 Analisis Deskriptif 85
4.3.1 Analisis Deskriptif Beban Kerja sebagai Variabel X_1 85
4.3.2 Analisis Deskriptif Konflik Peran sebagai Variabel X_2 90
4.3.3 Analisis Deskriptif Kepuasan Kerja sebagai Variabel Y 95
4.4 Analisis Verifikatif 101
4.4.1 Persamaan Regresi Linier Berganda 101
4.4.2 Uji Asumsi Klasik 103
4.4.3 Analisis Korelasi 108
4.4.4 Analisis Koefisien Determinasi 110
4.4.5 Uji Hipotesis 112
4.4.5.1 Pengujian Secara Parsial (Uji-T) 112
4.4.5.2 Pengujian Secara Simultan (Uji-F) 116

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 119
5.2 Saran 120
DAFTAR PUSTAKA .....
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....
LAMPIRAN .....