DAFTAR ISI

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

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

MOTTO ..... **iii**

ABSTRAK ..... **iv**

ABSTRACT ..... **v**

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

DAFTAR ISI ..... **viii**

DAFTAR TABEL ..... **xii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xv**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi & Rumusan Masalah 8

1.2.1 Identifikasi Masalah 8

1.2.2 Rumusan Masalah 9

1.3 Tujuan Penelitian 9

1.4 Kegunaan Penelitian 10

1.4.1 Kegunaan Akademis/Teoritis 10

1.4.2 Kegunaan Praktis/Operasional 10

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 11

1.5.1 Lokasi Penelitian 11

1.5.2 Waktu Penelitian 11

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PENELITIAN & HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 12

2.1.1 Kinerja Karyawan 12

2.1.1.1 Definisi Kinerja 12

2.1.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja 12

2.1.1.3 Karakteristik Kinerja Karyawan 13

2.1.1.4 Indikator Kinerja Karyawan 14

2.1.2 Konflik Kerja 15

2.1.2.1 Pengertian Konflik 15

2.1.2.2 Jenis-jenis Konflik 15

2.1.2.3 Sebab-sebab timbulnya konflik 16

2.1.2.4 Dampak adanya konflik 16

2.1.2.5 Faktor Konflik 19

2.1.2.6 Cara mengatasi Konflik Kerja 20

2.1.2.7 Indikator Konflik Kerja 20

2.1.3 Stres Kerja 21

2.1.3.1 Definisi Stres 21

2.1.3.2 Penyebab Stres Kerja 23

2.1.3.3 Cara Mengatasi Stres Kerja 23

2.1.3.4 Indikator Stres Kerja 24

2.1.4 Penelitiian Terdahulu 25

2.3 Kerangka Pemikiran 28

2.3.1 Keterkaitan Konflik Kerja dengan Kinerja 28
2.3.2 Keterkaitan Stres dengan Kinerja 29
2.3.3 Keterkaitan Kinerja Karyawan melalui Konflik dan Stres 29
2.4. Hipotesis Penelitian 31
BAB III METODE PENELITIAN
3.1 Objek Penelitian..... 32
3.2 Metode Penelitian 32
3.2.1 Desain Penelitian 33
3.2.2 Operasional variabel penelitian..... 35
3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan data 37
3.2.3.1 Sumber Data..... 37
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data 38
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data..... 41
3.2.4.1 Uji Validitas 42
3.2.4.2 Uji Reabilitas..... 45
3.2.4.3 Uji Metode Suksesif Internal (MSI)..... 47
3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis 49
3.2.5.1 Rancangan Analisis..... 49
3.2.5.1.1 Metode Analisis Deskriptif (Kualitatif) 49
3.2.5.1.2 Metode Analisis Verifikatif (Kuantitatif)..... 51
3.2.5.1.3 Analisis Regresi dan Asumsi Klasik 53
3.2.5.1.4 Analisis Korelasi 57
3.2.5.1.5 Analisis Koefisien Determinasi..... 59

3.2.5.2 Pengujian Hipotesis..... 59

3.3 Penarikan Kesimpulan 65

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan..... 66

4.1.1 Sejarah Singkat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung..... 66

4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan 69

4.1.3 Deskripsi Jabatan 69

4.2 Karakteristik Responden..... 72

4.2.1 Data Responden 72

4.3 Analisis Deskriptif 74

4.3.1 Analisis Deskriptif Konflik Kerja (X_1) 74

4.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Stres Kerja (X_2)..... 79

4.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan (Y).....85

4.4 Analisis Verifikatif.....90

4.4.1 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji T) 100

4.4.1.1 Pengujian Hipotesis Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan..... 100

4.4.1.2 Pengujian Hipotesis Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan 102

4.4.2 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)..... 104

BAB V KESIMPULAN & SARAN

5.1 Kesimpulan 107

5.2 Saran 108

DAFTAR PUSTAKA