DAFTAR ISI

ABSTRACT i
ABSTRAK ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR TABEL viii
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR LAMPIRAN xii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN 1
1.2 IDENTIFIKASI DAN RUMUSAN MASALAH 14
1.2.1 IDENTIFIKASI MASALAH 14
1.2.2 RUMUSAN MASALAH 15
1.3 MAKSUD DAN TUJUAN PENELITIAN 15
1.3.1 MAKSUD PENELITIAN 15
1.3.2 TUJUAN PENELITIAN 16
1.4 KEGUNAAN PENELITIAN 16
1.4.1 KEGUNAAN PRAKTIS 16
1.4.2 KEGUNAAN AKADEMIS 16
1.5 LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN 17
1.5.1 Lokasi Penelitian 17
1.5.2 Waktu Penelitian 17
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS 18
2.1 KAJIAN PUSTAKA 18
2.1.1 Konflik Kerja 18
2.1.1.1 Definisi Konflik Kerja 18
2.1.1.2 Bentuk-bentuk Konflik Kerja dalam Organisasi 19
2.1.1.3 Indikator Konflik 20
2.1.1.4 Akibat-akibat Konflik Kerja 21
2.1.2 Kecerdasan Emosional 22
2.1.2.1 Definisi Kecerdasan Emosional 22
2.1.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional 23

2.1.2.3 Unsur-unsur Kecerdasan Emosional 24
2.1.2.4 Jenis-jenis Kecerdasan Emosional 26
2.1.3 Produktivitas Karyawan 27
2.1.3.1 Definisi Produktivitas Karyawan 27
2.1.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja 28
2.1.3.3 Indikator Produktivitas Kerja 29
2.1.4 Hasil Penelitian Terdahulu 31
2.2 KERANGKA PEMIKIRAN 35
2.2.1 Hubungan Antara Konflik Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan 35
2.2.2 Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Terhadap Produktivitas Karyawan 36
2.2.3 Keterkaitan antara Kecerdasan Emosional dan Konflik Kerja terhadap Produktivitas Karyawan 37
2.3 HIPOTESIS 40
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN 41
3.1 Objek Penelitian 41
3.2 Metode Penelitian 41
3.2.1 Desain Penelitian 42
3.2.2 Operasionalisasi Variabel 44
3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data 46
3.2.3.1 Sumber Data (Primer dan Sekunder) 46
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data 47
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 47
3.2.4.1 Uji Validitas 48
3.2.4.2 Uji Reliabilitas 51
3.2.4.3 Uji MSI 53
3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis 55
3.2.5.1 Rancangan Analisis 55
3.2.5.2 Analisis Data Deskriptif/Kualitatif 55
3.2.5.3 Analisis Verifikatif (Kuantitatif) 56
3.2.5.4 Pengujian Hipotesis 61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 65
4.1 Gambaran Umum Perusahaan 65
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan 65

4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan 67
4.2 Pembahasan Penelitian 69
4.2.1 Karakteristik Responden 70
4.3 Analisis Deskriptif 72
4.3.1 Analisis Deskriptif Konflik Kerja sebagai Variabel X2 72
4.3.2 Analisis Deskriptif Kecerdasan Emosional sebagai Variabel X2 78
4.3.3 Analisis Deskriptif Produktivitas Karyawan sebagai Variabel Y 83
4.4 Analisis Verifikatif 89
4.4.1 Persamaan Regresi Linier Berganda 89
4.4.2 Uji Asumsi Klasik 91
4.4.3 Analisis Korelasi 95
4.4.4 Analisis Koefesien Determinasi 98
4.4.5 Uji Hipotesis 101
4.4.5.1 Pengujian Secara Parsial (Uji-T) 101
4.4.5.2 Pengujian Secara Simultan (Uji-F) 104
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 108
5.1 Kesimpulan 108
5.2 Saran 110
DAFTAR PUSTAKA 112

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Karyawan PT. Bikasoga 6

Tabel 1.2 Data Pelanggan PT. Bikasoga Lima Tahun Terakir 7

Tabel 1.3 Status Karyawan Sub Divisi GPS PT. Bikasoga 8

Tabel 1.4 Survey Awal Mengenai Konflik Kerja 10

Tabel 1.5 Survey Awal Mengenai Kecerdasan Emosional 11

Tabel 1.6 Survey Awal Mengenai Produktivitas Kerja 12

Tabel 1.7 *Level Of Service* PT. Bikasoga 13

Tabel 1.8 Waktu Penelitian 17

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 31

Tabel 3.1 Desain Penelitian 41

Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel 42

Tabel 3.3 Standar Penilaian Untuk Validitas 45

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas 47

Tabel 3.5 Standar Penilaian Untuk Reliabilitas 49

Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas 50

Tabel 3.7 Kriteria Tanggapan Responden 53

Tabel 3.8 Tingkat Keeratan Korelasi 58

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 70

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 71

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 71

Tabel 4.4 Jumlah Skor Tanggapan Responden Mengenai Variabel Konflik Kerja 73

Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan 74

Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan..... 75
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan..... 76
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan..... 76
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan..... 77
Tabel 4.10 Jumlah Skor Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kecerdasan Emosional 78
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan..... 79
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan..... 80
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan..... 81
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan..... 82
Tabel 4.15 Jumlah Skor Tanggapan Responden Mengenai Variabel Produktivitas Karyawan 84
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan..... 85
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan..... 86
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan..... 87
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan..... 88
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan..... 89
Tabel 4.21 Koefisien Regresi Linier Berganda 90
Tabel 4.22 Uji Normalitas Dengann Uji *Kolgomorov-Smirnov*..... 92
Tabel 4.23 Uji Multikolinieritas..... 94
Tabel 4.24 Koefisien Korelasi Konflik Kerja dengan Produktivitas Karyawan..... 96
Tabel 4.25 Koefisien Korelasi Kecerdasan Emosional dengan Produktivitas Karyawan..... ..97

Tabel 4.26 Koefisien Korelasi Simultan Konflik Kerja, Kecerdasan emosional, dan Produktivitas Karyawan 98
Tabel 4.27 Koefisien Determinasi 99
Tabel 4.28 Koefisien Determinasi Parsial 99
Tabel 4.29 Tabel Uji-T (Parsial) 102
Tabel 4.30 Tabel Uji-F (Simultan) 106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian 39

Gambar 3.1 Daerah penolakan dan penerimaan 61

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Bikasoga 68

Gambar 4.2 Garis Kontinum Mengenai Variabel Konflik Kerja 73

Gambar 4.3 Garis Kontinum Mengenai Variabel Kecerdasan Emosional 78

Gambar 4.4 Garis Kontinum Mengenai Variabel Produktivitas Karyawan 84

Gambar 4.5 Grafik *Normal Probability Plot* 92

Gambar 4.6 *Scatterplot* Hasil Uji Heteroskedastitas 95

Gambar 4.7 Pengujian Hipotesis (Kurva Uji-T) Pada Uji Konflik Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan 103

Gambar 4.8 Pengujian Hipotesis (Kurva Uji-T) Pada Uji Kecerdasan Emosional Terhadap Produktivitas Karyawan 104

Gambar 4.9 Pengujian Hipotesis (Kurva Uji-F) Pada Uji Konflik Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Produktivitas Karyawan 107

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Surat Permohonan Mengadakan Penelitian

LAMPIRAN 2 Surat Balasan Perusahaan

LAMPIRAN 3 Surat Keterangan Persetujuan Publikasi

LAMPIRAN 4 Berita Acara Bimbingan

LAMPIRAN 5 Kuisioner

LAMPIRAN 6 Tabulasi

LAMPIRAN 7 Tabel T

LAMPIRAN 8 Tabel F

LAMPIRAN 9 Hasil Output SPSS

LAMPIRAN 10 Riwayat Hidup Penulis