

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	13
1.4 Sistematika Penulisan .....	15
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori .....	17
2.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan .....	17
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan .....	18
2.1.3 Pengertian Stres .....	20
2.1.4 Pengertian Stres Kerja .....	22

2.1.5 Gejala-gejala Stres .....	22
2.1.6 Penyebab Stres .....	25
2.1.7 Konflik Peran .....	29
2.1.8 Ambiguitas Peran .....	31
2.1.9 Hubungan Konflik Peran dengan Stres Kerja .....	33
2.1.10 Hubungan antara Ambiguitas Peran dan Stres Kerja .....	34
2.1.11 Hubungan antara Stres dan Kinerja .....	35
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	37
2.3 Kerangka Pemikiran .....	40
2.4 Hipotesis Penelitian .....	40
<b>BAB III METODA PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	41
3.1.1 Variabel Independen (Variabel Bebas).....	41
3.1.2 Variabel Intervening atau Variabel Moderasi .....	43
3.1.3 Variabel Dependen atau Variabel Terikat .....	45
3.2 Populasi dan Sampel.....	46
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	46
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	47
3.5 Metode Analisis .....	47
3.5.1 Uji Kualitas Data .....	47
3.5.1.1 Uji Reliabilitas .....	47
3.5.1.2 Uji Validitas .....	48
3.5.2 Uji Asumsi Klasik .....	50
3.5.2.1 Uji Multikolinieritas .....	50

3.5.2.2 Uji Normalitas .....	51
3.5.2.3 Uji Linieritas .....	51
3.5.3 Uji Hipotesis .....	52
3.5.3.1 Uji Statistik F .....	52
3.5.3.2 Uji Statistik t .....	53
3.5.3.3 Koefisien Determinasi Total .....	54
3.5.4 Analisis Jalur .....	54
3.5.4.1 Pengertian Analisis Jalur .....	55
3.5.4.2 Diagram Jalur dan Persamaan Struktural .....	55
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>58</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	58
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	58
4.1.1.1 Sejarah Singkat PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk... ..	58
4.1.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk .....	61
4.1.1.3 Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk .....	62
4.1.1.4 Lokasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk .....	65
4.1.2 Deskripsi Responden .....	65
4.1.3 Analisis Deskriptif .....	67
4.1.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Konflik Peran .....	68
4.1.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Ambiguitas Peran .....	70
4.1.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Stres Kerja .....	71
4.1.3.4 Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan .....	72
4.2 Analisis Data .....	73

4.2.1 Uji Kualitas Data .....	73
4.2.1.1 Uji Validitas.....	73
4.2.1.2 Uji Reliabilitas.....	75
4.2.2 Uji Asumsi Klasik .....	75
4.2.2.1 Uji Multikolinieritas .....	75
4.2.2.2 Uji Normalitas .....	76
4.2.2.3 Uji Linieritas.....	79
4.2.3 Uji Hipotesis .....	81
4.2.3.1 Uji F.....	81
4.2.3.2 Uji t.....	83
4.2.3.3 Uji Koefisien Determinasi Total .....	84
4.2.4 Uji Sobel .....	86
4.2.5 Analisis Jalur .....	88
4.3 Pembahasan .....	90
4.3.1 Pengaruh Konflik Peran Terhadap Stres Kerja .....	90
4.3.2 Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Stres Kerja .....	94
4.3.3 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	97
4.3.4 Pengaruh Mediasi .....	100
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>102</b>
5.1 Kesimpulan.....	102
5.2 Implikasi Manajerial .....	105
5.3 Saran .....	107
5.4 Keterbatasan Penelitian .....	108
5.5 Saran Untuk Penelitian Mendatang .....	108

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN