

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
1. Manfaat Teoritis	10
2. Manfaat Praktis	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
A. Stres Kerja	11
1. Pengertian Stres Kerja.....	11
2. Faktor Penyebab Timbulnya Stres	12
3. Aspek-Aspek Stres Kerja	17
5. Dampak Stres Kerja	20
B. Beban Kerja.....	22
1. Pengertian Beban Kerja.....	22
2. Aspek-Aspek dalam Beban Kerja	24

3.	Dampak Beban Kerja	26
C.	Efikasi Diri	27
1.	Pengertian Efikasi Diri	27
2.	Aspek Efikasi Diri	28
3.	Sumber Efikasi Diri	30
4.	Dimensi Efikasi Diri	31
D.	Hubungan antara Beban Kerja dan Efikasi Diri dengan Stres Kerja .	32
E.	Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN		35
A.	Identifikasi Variabel Penelitian	35
B.	Definisi Operasional	35
1.	Stres Kerja	35
2.	Beban Kerja	36
3.	Efikasi Diri	36
C.	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	37
1.	Populasi	37
2.	Sampel	37
3.	Teknik Sampling	38
D.	Metode Pengumpulan Data	38
1.	Skala Stres Kerja	39
2.	Skala Beban Kerja	39
3.	Skala Efikasi Diri	40
E.	Validitas, Uji Daya Beda dan Estimasi Reliabilitas Aitem	40
1.	Validitas	40
2.	Daya Beda Aitem	41
3.	Estimasi Reliabilitas	42
F.	Metode Analisis Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		43
A.	Orientasi Kacah dan Pelaksanaan Penelitian	43
1.	Orientasi Kacah Penelitian	43
2.	Persiapan dan Pelaksanaan Penelitian	44

B. Pelaksanaan Penelitian	52
C. Analisis Data dan Hasil Penelitian	53
1. Uji Asumsi	53
2. Uji Hipotesis.....	56
D. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	58
1. Deskripsi Data Skala Stres Kerja	59
2. Deskripsi Data Skala Beban Kerja.....	60
3. Deskripsi Data Skala Efikasi Diri	62
E. Pembahasan.....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
A. Kesimpulan Penelitian.....	68
B. Saran.....	69
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Populasi Penelitian.....	37
Tabel 2. <i>Blue Print</i> Skala Stres Kerja	39
Tabel 3. <i>Blue Print</i> Skala Beban Kerja	40
Tabel 4. <i>Blue Print</i> Skala Efikasi Diri	40
Tabel 5. Agenda Penelitian	45
Tabel 6. Distribusi Nomor Aitem Skala Stres Kerja.....	46
Tabel 7. Distribusi Nomor Aitem Skala Beban Kerja	46
Tabel 8. Distribusi Nomor Aitem Skala Efikasi Diri.....	47
Tabel 9. Jumlah Agen <i>Call Center</i> <i>x</i>	48
Tabel 10. Daya Beda Aitem Skala Beban Kerja	50
Tabel 11. Daya Beda Aitem Skala Efikasi Diri	51
Tabel 12. Susunan Nomor Aitem Baru Skala Beban Kerja.....	51
Tabel 13. Susunan Nomor Aitem Baru Skala Efikasi Diri	52
Tabel 14. Hasil Uji Normalitas	53
Tabel 15. Norma Kategori Skor	59
Tabel 16. Deskripsi Variabel Stres Kerja.....	59
Tabel 17. Kategorisasi Skor Skala Stres Kerja	60
Tabel 18. Deskripsi Variabel Beban Kerja	61
Tabel 19. Kategorisasi Skor Skala Beban Kerja	61
Tabel 20. Deskripsi Variabel Efikasi Diri.....	62
Tabel 21. Kategorisasi Skor Skala Efikasi Diri	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bagan Stres Kerja.....	14
Gambar 2. Norma Kategorisasi Skala Stres Kerja.....	60
Gambar 3. Norma Kategorisasi Skala Beban Kerja.....	62
Gambar 4. Norma Kategorisasi Skala Efikasi Diri	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Skala Uji Coba.....	77
A 1. Skala Uji Coba Beban Kerja.....	79
A 2. Skala Uji Coba Efikasi Diri	79
Lampiran B.Tabulasi Data Skala Uji Coba.....	88
B 1. Tabulasi Data Skala Uji Coba Beban Kerja.....	88
B 2. Tabulasi Data Skala Uji Coba Efikasi Diri	88
Lampiran C. Uji Daya Beda Aitem Dan Realibilitas	101
C 1. Uji Daya Beda Aitem Dan Realibilitas Skala Beban Kerja ...	101
C 2. Uji Daya Beda Aitem Dan Realibilitas Skala Efikasi Diri.....	101
Lampiran D. Skala Penelitian	109
D 1. Skala Stres Kerja.....	109
D 2. Skala Beban Kerja.....	109
D 3. Skala Efikasi Diri	109
Lampiran E. Tabulasi Data Skala Penelitian	121
E 1. Tabulasi Data Skala Penelitian Stres Kerja	121
E 2. Tabulasi Data Skala Penelitian Beban Kerja.....	121
E 3. Tabulasi Data Skala Penelitian Efikasi Diri	121
Lampiran F. Analisis Data.....	140
F 1. Uji Normalitas	140
F 2. Uji Linieritas.....	140
F 3. Uji Multikolinieritas	140
F 4.Hipotesis Pertama	140
F 5. Hipotesis Kedua.....	140
F 6.Hipotesis Ketiga	140
Lampiran G. Surat Keterangan dan Dokumentasi Penelitian	151
G 1. Surat Keterangan.....	151
G 2. Dokumentasi	151