

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	5
1.3 TUJUAN PENELITIAN	6
1.4 MANFAAT	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 KUALITAS KERJA	8
2.1.1 POTENSI DIRI	9
2.1.2 HASIL KERJA OPTIMAL	9
2.1.3 PROSES KERJA	9
2.1.4 ANTUSIASME.....	9
2.2 BEBAN KERJA	10
2.2.1 PENGERTIAN BEBAN KERJA	10
2.2.2 BEBAN KERJA DAN KUALITAS KERJA.....	13
2.3 KONFLIK KERJA	14
2.3.1 PENGERTIAN KONFLIK KERJA	14
2.3.2 KONFLIK KERJA DAN KUALITAS KERJA.....	17
2.4 <i>EMPATHY LEADERSHIP</i>	18

2.4.1	PENGERTIAN <i>EMPATHY LEADERSHIP</i>	18
2.4.2	<i>EMPATHY LEADERSHIP</i> DAN KUALITAS KERJA.....	21
2.5	PENELITIAN TERDAHULU	22
2.6	KERANGKA PIKIR	23
2.7	HIPOTESA PENELITIAN	24
BAB III	METODE PENELITIAN	25
3.1	JENIS PENELITIAN.....	25
3.2	SUMBER DAN JENIS DATA	27
3.3	METODE PENGUMPULAN DATA	28
3.4	VARIABEL DAN INDIKATOR.....	28
3.5	ANALISIS DATA.....	29
3.5.1	UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	30
3.5.2	ANALISIS MODEL PENELITIAN.....	31
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1	DESKRIPSI KARAKTERISTIK RESPONDEN	36
4.1.1	USIA.....	36
4.1.2	PENDIDIKAN.....	37
4.2	DESKRIPSI VARIABEL KARAKTERISTIK KHUSUS.....	37
4.2.1	BEBAN KERJA	37
4.2.2	KONFLIK KERJA	41
4.2.3	<i>EMPATHY LEADERSHIP</i>	44
4.2.4	KUALITAS KERJA	48
4.3	TEKNIK ANALISIS.....	52
4.3.1	ANALISIS JALUR PENELITIAN	52
4.3.2	UJI HIPOTESA	53
4.4	PEMBAHASAN	56
4.4.1	PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KUALITAS KERJA.....	56
4.4.2	PENGARUH KONFLIK KERJA TERHADAP KUALITAS KERJA	57

4.4.3 PERAN MODERASI <i>EMPATHY LEADERSHIP</i> PADA PENGARUH KONFLIK DAN BEBAN KERJA TERHADAP KUALITAS KERJA.....	58
BAB V PENUTUP.....	60
5.1 KESIMPULAN.....	60
5.2 IMPLIKASI MANAJERIAL.....	61
5.3 KETERBATASAN PENELITIAN.....	62
5.4 REKOMENDASI PENELITIAN MENDATANG.....	62
KUESIONER PENELITIAN.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional dan Skala Pengukuran.....	29
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	36
Tabel 4.2	Pendidikan Responden.....	37
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Pada Angket Beban Kerja	38
Tabel 4.4	Hasil Jawaban Responden Indikator <i>Overload</i>	38
Tabel 4.5	Hasil Jawaban Responden Indikator <i>Job Ambiguity</i>	39
Tabel 4.6	Hasil Jawaban Responden Indikator Lembur	40
Tabel 4.7	Hasil Jawaban Responden Indikator <i>Urgent</i>	40
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Pada Angket Variabel Konflik Kerja	41
Tabel 4.9	Hasil Jawaban Responden Indikator Hambatan.....	42
Tabel 4.10	Hasil Jawaban Responden Indikator Beda persepsi	43
Tabel 4.11	Hasil Jawaban Responden Indikator Harapan dan realita	43
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Pada Angket Variabel <i>Empathy Leadership</i> ...	44
Tabel 4.13	Hasil Jawaban Responden Indikator emosi.....	45
Tabel 4.14	Hasil Jawaban Responden Indikator waktu dan perhatian.....	46
Tabel 4.15	Hasil Jawaban Responden Indikator mendengarkan.....	46
Tabel 4.16	Hasil Jawaban Responden Indikator ikhlas.....	47
Tabel 4.17	Hasil Jawaban Responden Indikator tulus membantu.....	48
Tabel 4.18	Hasil Jumlah Responden Variabel Kualitas Keja.....	49
Tabel 4.19	Hasil Jawaban Responden Indikator potensi diri	49
Tabel 4.20	Hasil Jawaban Responden Indikator hasil kerja optimal	50
Tabel 4.21	Hasil Jawaban Responden Indikator proses kerja.....	51
Tabel 4.22	Hasil Jawaban Responden Indikator antusiasme	52
Tabel 4.23	Uji Hipotesa	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 .Kerangka pikir beban kerja, konflik kerja, dan <i>empathy leadership</i> terhadap kinerja karyawan	
Gambar 3.1 Model Penelitian	25
Gambar 3.2 Diagram Jalur	32
Gambar 4.1 Hasil Analisa Penelitian	53