

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	<i>Hal</i>
SURAT PERNYATAAN	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	9
1.4.1 Pengembangan Ilmu Pengetahuan	9
1.4.2 Terapan Ilmu Pengetahuan	9
1.5 Tempat dan Jadwal Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	11
2.1.1 Stres Kerja	11
2.1.2 <i>Self Efficacy</i>	14
2.1.3 <i>Employee Engagement</i>	17
2.1.4 <i>Service Quality</i>	20

2.1.5	Penelitian Terdahulu	viii
2.2	Kerangka Pemikiran.....	30
2.3	Hipotesis.....	33
 BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN		
3.1	Objek Penelitian.....	34
3.1.1	Gambaran Umum Puskesmas di Kabupaten Ciamis ...	34
3.1.2	Struktur Organisasi	34
3.1.3	Tugas Pokok dan Fungsi	35
3.2	Metode Penelitian	37
3.2.1	Operasionalisasi Variabel.....	39
3.2.2	Model Penelitian	40
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data	42
3.2.4	Teknik Analisis Data.....	47
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Penelitian.....	59
4.1.1	Stres Kerja pada Tenaga Kesehatan Puskesmas di Kabupaten Ciamis	60
4.1.2	<i>Self Efficacy</i> pada Tenaga Kesehatan Puskesmas di Kabupaten Ciamis	69
4.1.3	<i>Employee Engagement</i> pada Tenaga Kesehatan Puskesmas di Kabupaten Ciamis	81
4.1.4	<i>Service Quality</i> pada Tenaga Kesehatan Puskesmas di Kabupaten Ciamis	92
4.1.5	Analisis Data	101
4.2	Pembahasan	105
4.2.1	Stres Kerja, <i>Self Efficacy</i> , <i>Employee Engagement</i> dan <i>Service Quality</i>	105
4.2.2	Pengaruh Stres Kerja dan <i>Self Efficacy</i> , terhadap <i>Employee Engagement</i>	113
4.2.3	Pengaruh Stres Kerja, <i>Self Efficacy</i> , dan <i>Employee Engagement</i> terhadap <i>Service Quality</i>	118
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		

5.1	Kesimpulan.....	ix
5.2	Saran	127
5.2.1	Bagi Pemerintah Kabupaten Ciamis	127
5.2.2	Bagi Peneliti Lain	128
	DAFTAR PUSTAKA	129
	LAMPIRAN	135

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Hal
1.1	Jadwal Penelitian	10
2.1	Penelitian Terdahulu	26
3.1	Operasionalisasi Variabel	39
3.2	Kategori Jawaban Responden	42
3.3	Sebaran Populasi	44
3.4	Sebaran Sampel	46
3.5	Formula untuk Mencari Pengaruh Variabel X_1 dan X_2 terhadap Y	53
3.6	Formula untuk Mencari Pengaruh Variabel X_1 , X_2 dan Y terhadap Z	53
4.1	Interpretasi Skor Tiap Pernyataan	59
4.2	Persepsi Responden tentang Saya Diberikan Target Kinerja yang Terlalu Tinggi	60
4.3	Persepsi Responden tentang Saya Bekerja pada Lingkungan Kerja yang Kurang Baik	61
4.4	Persepsi Responden tentang Saya Sering Terlibat dalam Konflik Baik dengan Teman, Maupun Pimpinan	62
4.5	Persepsi Responden tentang Saya Diberikan Tugas Melampaui Tugas dan Kewenangan yang Dimiliki.....	63
4.6	Persepsi Responden tentang Saya Merasa Pengembangan Karir Saya Terhambat.....	64
4.7	Persepsi Responden tentang Tempat Saya Bekerja Tidak Memiliki Jenjang Karir yang Jelas.....	65
4.8	Persepsi Responden tentang Saya tidak Memiliki Struktur dan Uraian Kerja yang Jelas.	66
4.9	Persepsi Responden tentang Saya Sering Ditugaskan Mengerjakan Tugas Orang Lain.....	67

4.10	Rekapitulasi Persepsi Responden Mengenai Stres Kerja	68
4.11	Interpretasi Variabel Stres Kerja	69
4.12	Persepsi Responden tentang Saya Senang Mengerjakan Tugas dan Target Kinerja yang Memiliki Tantangan.	70
4.13	Persepsi Responden tentang Saya Yakin Dapat Mengerjakan Tugas dengan Tingkat Kesulitan yang Tinggi	71
4.14	Persepsi Responden tentang Saya Memahami Minat dan Tingkat Kemampuan Saya.....	72
4.15	Persepsi Responden tentang Saya Memiliki Rencana yang Jelas Agar Dapat Mengerjakan Tugas Secara Konsisten	73
4.16	Persepsi Responden tentang Saya selalu Berusaha untuk Meningkatkan dan Melakukan Pebaikan Kinerja	74
4.17	Persepsi Responden tentang Saya Memiliki Komitmen yang Tinggi dalam Mencapai Target yang Ditentukan.....	75
4.18	Persepsi Responden tentang Saya Selalu Mengambil Pelajaran dari Pengalaman Saya dalam Bekerja	76
4.19	Persepsi Responden tentang Kegagalan di Masa Lalu Membuat Saya Lebih Termotivasi dalam Mengerjakan Tugas	77
4.20	Persepsi Responden tentang Saya Yakin Mampu Menyikapi Kondisi dan Tantangan Pekerjaan dengan Baik	78
4.21	Rekapitulasi Persepsi Responden Mengenai <i>Self Efficacy</i>	79
4.22	Interpretasi Variabel <i>Self Efficacy</i>	80
4.23	Persepsi Responden tentang Saya Merasa Memiliki Ketahanan Mental yang Cukup dalam Menghadapi Tantangan Pekerjaan	81
4.24	Persepsi Responden tentang Saya Selalu Bersemangat Untuk Berusaha Semaksimal Mungkin Menjalani Pekerjaan	82
4.25	Persepsi Responden tentang Saya Selalu Bersungguh-sungguh dan Tidak Mudah Menyerah dalam Bekerja	83
4.26	Persepsi Responden tentang Saya Merasa Bangga Berada pada Posisi Pekerjaan Saat Ini	84

4.27	Persepsi Responden tentang Saya Merasa Tantangan dalam Pekerjaan Membuat Saya Lebih Bersemangat dalam Bekerja	85
4.28	Persepsi Responden tentang Saya Tetap Mengerjakan Tugas dengan Sungguh-sungguh, walaupun Memiliki Tingkat Kesulitan Tinggi	86
4.29	Persepsi Responden tentang Saya Merasa Jam Kerja Saya Terlalu Singkat dalam Menyelesaikan Pekerjaan Saya	87
4.30	Persepsi Responden tentang Saya Tidak Pernah Meninggalkan Pekerjaan Sebelum Diselesaikan dengan Baik	88
4.31	Persepsi Responden tentang Saya Selalu Bersungguh-sungguh dan Berkonsentrasi Menyelesaikan Pekerjaan	89
4.32	Rekapitulasi Persepsi Responden Mengenai <i>Employee Engagement</i> ..	90
4.33	Interpretasi Variabel <i>Employee Engagement</i>	91
4.34	Persepsi Responden tentang Puskesmas Memberikan Pelayanan Secara Efektif.....	92
4.35	Persepsi Responden tentang Pelayanan Telah Dilakukan dengan Mengutamakan Keselamatan.....	93
4.36	Persepsi Responden tentang Pelayanan yang Diberikan Berorientasi pada Pasien	94
4.37	Persepsi Responden tentang Pelayanan Dilakukan dengan Tepat Waktu, dan Meminimalisir Waktu Tunggu	95
4.38	Persepsi Responden tentang Pelayanan Dilakukan Secara Efisien.....	96
4.39	Persepsi Responden tentang Pelayanan Diberikan Secara Adil Tanpa Memandang Suku, Agama, Ras dan Status Sosial.....	97
4.40	Persepsi Responden tentang Pelayanan Diberikan Secara Terintegrasi Baik Internal, Maupun Eksternal	98
4.41	Rekapitulasi Persepsi Responden Mengenai <i>Service Quality</i>	99
4.42	Interpretasi Variabel <i>Service Quality</i>	100
4.43	Validitas Variabel Stres Kerja	101
4.44	Validitas Variabel <i>Self Efficacy</i>	102

4.45	Validitas Variabel <i>Employee Engagement</i>	103
4.46	Validitas Variabel <i>Service Quality</i>	104
4.47	<i>Output Path Analysis</i> Substruktur I	113
4.48	<i>Model Summary</i> Stres Kerja dan <i>Self-efficacy</i> terhadap <i>Employee Engagement</i>	113
4.49	Pengaruh Variabel X1 dan X2 terhadap Z	114
4.50	Tabel <i>Annova</i> Substruktur I	117
4.51	<i>Output Path Analysis</i> Substruktur II	118
4.52	<i>Model Summary</i> Stres Kerja, <i>Self-efficacy</i> dan <i>Employee Engagement</i> terhadap <i>service quality</i>	119
4.53	Pengaruh X1, X2 dan Z terhadap Y	120
4.54	Tabel <i>Annova</i> Substruktur II	125

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Hal
2.1	Bagan Kerangka Pemikiran	33
3.1	Struktur Total Pengaruh Stres Kerja dan <i>Self Efficacy</i> terhadap <i>Service Quality</i> melalui <i>Employee Engagement</i>	40
3.2	Sub Struktur I Pengaruh Stres Kerja dan <i>Self Efficacy</i> terhadap <i>Employee Engagement</i>	41
3.3	Sub Struktur II Pengaruh Stres Kerja dan <i>Self Efficacy</i> dan <i>Employee Engagement</i> terhadap <i>Service Quality</i>	41
4.1	Persentase Tanggapan Responden mengenai Stres Kerja	106
4.2	Persentase Tanggapan Responden mengenai <i>Self Efficacy</i>	108
4.3	Persentase Tanggapan Responden mengenai <i>Employee Engagement</i> ..	109
4.4	Persentase Tanggapan Responden mengenai <i>Service Quality</i>	111
4.5	Bagan Hasil Analisis Data Sub Struktur I	114
4.6	Bagan Analisis Data Sub Struktur II	119
4.7	Bagan Pengaruh Stres Kerja dan <i>Self Efficacy</i> terhadap <i>Service Quality</i> melalui <i>Employee Engagement</i>	124

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Hal
1	Keputusan Direktur Pascasarjana Universitas Siliwangi	135
2	Surat Ijin Penelitian	137
3	Kuesioner Penelitian	138
4	Jawaban Responden	141
5	<i>Methodes Succesive Interval</i>	156
6	Validitas dan Reliabilitas Variabel Stres Kerja	176
7	Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Self Efficacy</i>	178
8	Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Employee Engagement</i>	180
9	Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Service Quality</i>	182
10	<i>Output Regression</i> : Sub Struktur I	184
11	<i>Output Regression</i> : Sub Struktur II	186