

## DAFTAR ISI

|                                                                  | Halaman     |
|------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                                   | <b>i</b>    |
| <b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>                      | <b>ii</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                       | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                             | <b>vi</b>   |
| <b><i>ABSTRCT</i> .....</b>                                      | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                           | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                        | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                                       | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                     | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>                                | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian.....                               | 1           |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                                   | 6           |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                                       | 6           |
| 1.4 Kegunaan Hasil Penelitian.....                               | 7           |
| 1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu.....                            | 7           |
| 1.4.2 Kegunaan Praktis.....                                      | 7           |
| 1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian .....                            | 8           |
| <b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN</b>        |             |
| <b>    HIPOTESIS.....</b>                                        | <b>9</b>    |
| 2.1 Tinjauan Pustaka.....                                        | 9           |
| 2.1.1 stres Kerja .....                                          | 9           |
| 2.1.1.1 Pengertian Stres Kerja .....                             | 9           |
| 2.1.1.2 Pengertian Stres Kerja Negatif ( <i>Distress</i> ) ..... | 10          |
| 2.1.1.3 Pengertian Stres Kerja Positif ( <i>Eustress</i> ) ..... | 11          |
| 2.1.1.4 Faktor yang Memengaruhi Stres Kerja .....                | 13          |
| 2.1.1.5 Indikator Stres Kerja .....                              | 13          |
| 2.1.1.6 Dampak Stres Kerja.....                                  | 14          |
| 2.1.1.7 Cara Mengatasi Stres Kerja .....                         | 15          |
| 2.1.2 Beban Kerja .....                                          | 16          |

|                                                              |           |
|--------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.2.1 Pengertian Beban Kerja.....                          | 16        |
| 2.1.2.2 Jenis Beban Kerja.....                               | 18        |
| 2.1.2.3 Faktor yang Memengaruhi Beban Kerja .....            | 18        |
| 2.1.2.4 Aspek Beban Kerja.....                               | 21        |
| 2.1.2.5 Indikator Beban Kerja .....                          | 23        |
| 2.1.2.6 Dampak Beban Kerja .....                             | 25        |
| 2.1.2.7 Pengukuran Beban Kerja.....                          | 26        |
| 2.1.2.8 Manfaat Pengukuran Beban Kerja .....                 | 26        |
| 2.1.3 Kinerja Karyawan.....                                  | 27        |
| 2.1.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan .....                    | 27        |
| 2.1.3.2 Indikator Kinerja Karyawan.....                      | 28        |
| 2.1.3.3 Dimensi Kinerja Karyawan .....                       | 29        |
| 2.1.3.4 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kinerja Karyawan..... | 30        |
| 2.1.3.5 Karakteristik Kinerja Karyawan.....                  | 30        |
| 2.1.3.6 Penilaian Kinerja Karyawan.....                      | 31        |
| 2.1.4 Penelitian Terdahulu .....                             | 31        |
| 2.2 Kerangka Pemikiran .....                                 | 38        |
| 2.3 Hipotesis Penelitian .....                               | 44        |
| <b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....</b>             | <b>45</b> |
| 3.1 Objek Penelitian .....                                   | 45        |
| 3.1.1 Profil Perusahaan .....                                | 45        |
| 3.1.2 Logo Mall Plaza Asia .....                             | 47        |
| 3.1.3 Visi dan Misi Mall Plaza Asia .....                    | 47        |
| 3.1.4 Tujuan Mall Plaza Asia.....                            | 48        |
| 3.1.5 Struktur Organisasi .....                              | 48        |
| 3.2 Metode Penelitian .....                                  | 49        |
| 3.2.1 Operasional Variabel.....                              | 49        |
| 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data .....                          | 51        |
| 3.2.2.1 Sumber Data .....                                    | 52        |
| 3.2.2.2 Populasi Sasaran.....                                | 53        |
| 3.2.2.3 Penentuan Sampel .....                               | 53        |

|                                                                                                                                                                        |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 3.2.3 Teknik Analisis Data.....                                                                                                                                        | 53         |
| 3.2.3.1 Analisis Deskriptif.....                                                                                                                                       | 54         |
| 3.2.3.2 Uji Instrumen.....                                                                                                                                             | 55         |
| 3.2.4 Model Penelitian.....                                                                                                                                            | 57         |
| 3.2.4.1 <i>Method of Successive Internal</i> (MSI).....                                                                                                                | 57         |
| 3.2.5 Analisa Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....                                                                                                                      | 58         |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                                                                                                                               | <b>61</b>  |
| 4.1 Hasil Penelitian.....                                                                                                                                              | 61         |
| 4.1.1 Stres Kerja Karyawan SPG ( <i>Sales Promotion Girl</i> ) Produk<br>Mayora di Supermarket Mall Plaza Asia Tasikmalaya .....                                       | 61         |
| 4.1.2 Beban Kerja Karyawan SPG ( <i>Sales Promotion Girl</i> ) Produk<br>Mayora di Supermarket Mall Plaza Asia Tasikmalaya .....                                       | 67         |
| 4.1.3 Kinerja Karyawan SPG ( <i>Sales Promotion Girl</i> ) Produk Mayora<br>di Supermarket Mall Plaza Asia Tasikmalaya .....                                           | 72         |
| 4.1.4 Pengaruh Stres dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan<br>SPG ( <i>Sales Promotion Girl</i> ) Produk Mayora di Supermarket<br>Mall Plaza Asia Tasikmalaya..... | 77         |
| 4.1.5 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan SPG ( <i>Sales<br/>        Promotion Girl</i> ) Produk Mayora di Supermarket Mall Plaza<br>Asia Tasikmalaya.....  | 80         |
| 4.1.6 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan SPG ( <i>Sales<br/>        Promotion Girl</i> ) Produk Mayora di Supermarket Mall Plaza<br>Asia Tasikmalaya.....  | 81         |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                                                                                                                  | <b>83</b>  |
| 5.1 Simpulan.....                                                                                                                                                      | 83         |
| 5.2 Saran .....                                                                                                                                                        | 84         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                                                                                                                             | <b>86</b>  |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                                                                                                                   | <b>91</b>  |
| <b>BIODATA PENULIS.....</b>                                                                                                                                            | <b>110</b> |