

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PERNYATAAN i

KATA PENGANTAR ii

ABSTRAK iv

DAFTAR ISI vi

DAFTAR GAMBAR x

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GRAFIK xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Perusahaan1

1.1.1 Profil Telkomsel1

1.1.2 Visi dan Misi Telkomsel2

1.1.3 Produk dan Layanan Telkomsel2

1.1.4 Sekilas GraPARI4

1.2 Latar Belakang Penelitian7

1.3 Perumusan Masalah12

1.4 Tujuan Penelitian12

1.5 Kegunaan Penelitian13

1.6 Sistematika Penelitian13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Rangkuman Teori	15
2.1.1 Pengertian Stres Kerja	15
2.1.2 Faktor-Faktor Stres Kerja	16
2.1.3 Dampak Stres Kerja	22
2.1.4 Manajemen Stres	23
2.1.5 Model Teoritis Stres	25
2.1.6 Karakteristik Individu	26
2.1.7 Perilaku Stres Berdasarkan Karakteristik	27
2.1.8 Hubungan Stres dan Prestasi Kerja	30
2.2 Penelitian Terdahulu	30
2.2.1 Penelitian Terdahulu I	30
2.2.2 Penelitian Terdahulu II	31
2.2.3 Penelitian Terdahulu III	32
2.2.4 Penelitian Terdahulu IV	32
2.2.5 Penelitian Terdahulu V	34
2.3 Kerangka Pemikiran	35
2.4 Ruang Lingkup Penelitian	37

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	38
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	38
3.3 Tahapan Penelitian	42

3.3.1 Identifikasi dan Perumusan Masalah	42
3.3.2 Penentuan Tujuan	42
3.3.3 Studi Lapangan	42
3.3.4 Studi Pustaka	42
3.3.5 Pengumpulan Data	42
3.3.6 Pengolahan Data	44
3.3.7 Analisis dan Pembahasan	44
3.3.8 Kesimpulan dan Saran	44
3.4 Populasi dan Sampel	45
3.4.1 Populasi	45
3.4.2 Teknik Pengambilan Sampel	45
3.5 Pengumpulan Data	45
3.5.1 Pengumpulan Data Primer	45
3.5.2 Pengumpulan Data Sekunder	46
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	46
3.6.1 Uji Validitas	46
3.6.2 Uji Reliabilitas	48
3.7 Teknik Analisis Data	49
3.7.1 Analisis Deskriptif	49
3.7.2 Analisis Nilai Jenjang	50
3.7.3 Independent Sample T Test dan ANOVA	53
3.7.4 Partial Least Square (PLS)	54

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden	59
4.1.1 Jenis Kelamin	59
4.1.2 Usia.....	60
4.1.3 Status Pernikahan	61
4.1.4 Tingkat Pendidikan	62
4.1.5 Masa Kerja	62
4.2 Deskriptif Tanggapan Responden	63
4.2.1 Analisis Tanggapan Responden dari Lingkungan Luar	64
4.2.2 Analisis Tanggapan Responden dari Organisasi	68
4.2.3 Analisis Tanggapan Responden dari Individu	75
4.3 Tingkat Stres Kerja Berdasarkan Karakteristik Karyawan	79
4.4 Crosstab Tingkat Stres Berdasarkan Karakteristik Karyawan	86
4.5 Partial Least Square (PLS)	91
4.5.1 Uji Normalitas Data	92
4.5.2 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	92
4.5.3 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	97

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	101
5.2 Saran	102

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN