

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis .....	7
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1 Kinerja.....	9
2.1.1 Definisi Kinerja.....	9
2.1.2 Aspek-aspek Kinerja.....	9
2.1.3 Faktor-faktor Kinerja .....	10
2.2 Kecerdasan Emosional .....	11
2.2.1 Definisi Kecerdasan Emosional.....	11
2.2.2 Aspek-aspek Kecerdasan Emosional .....	11

2.2.3 Faktor-faktor Kecerdasan Emosional .....	12
2.3 PT. AF .....	14
2.4 Kerangka Berpikir .....	15
2.5 Hipotesis .....	16
<b>BAB III .....</b>	<b>17</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>17</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	17
3.2 Variabel Penelitian .....	17
3.2.1 Variabel Kinerja.....	17
3.2.2 Variabel Kecerdasan Emosional.....	17
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	18
3.3.1 Populasi.....	18
3.3.2 Sampel .....	18
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	18
3.4 Instrumen Penelitian.....	19
3.4.1 Tipe Alat Ukur .....	19
3.4.2 Skala Alat Ukur .....	19
3.4.3 Teknik Skoring .....	19
3.5 Kisi-kisi Alat Ukur .....	20
3.5.1 Kinerja .....	20
3.5.2 Kecerdasan Emosional.....	20
3.6 Uji Coba Alat Ukur .....	22
3.6.1 Validitas .....	22
3.6.2 Reliabilitas .....	23
3.7 Teknik Analisa Data .....	23
3.7.1 Frekuensi.....	23
3.7.2 Uji Normalitas.....	24
3.7.3 Uji Regresi Linear Sederhana .....	24
3.7.4 Kategorisasi .....	24
3.7.5 Analisis Tabulasi Silang ( <i>Crosstab</i> ) .....	25
3.8 Waktu dan Tempat Penelitian .....	25

3.9 Prosedur Pelaksanaan Penelitian .....	25
BAB IV .....	28
HASIL .....	28
4.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian .....	28
4.1.1 Usia .....	28
4.1.2 Jenis Kelamin.....	28
4.1.3 Tingkat Pendidikan .....	29
4.1.4 Masa Kerja Karyawan .....	29
4.1.5 Status Pernikahan Karyawan .....	30
4.1.6 Riwayat Penyakit .....	30
4.2 Hasil Uji Coba Alat Ukur .....	30
4.2.1 Kinerja .....	30
4.2.2 Kecerdasan Emosional.....	30
4.3 Uji Normalitas .....	31
4.4 Uji Regresi Linear Sederhana.....	31
4.5 Kategorisasi Variabel .....	32
4.5.1 Kinerja .....	32
4.5.2 Kecerdasan Emosional.....	33
4.6 <i>Crosstab</i> Kecerdasan Emosional dengan Data Penunjang.....	34
4.6.1 <i>Crosstab</i> Kecerdasan Emosional dengan Tingkat Pendidikan .....	34
4.6.2 <i>Crosstab</i> Kecerdasan Emosional dengan Masa Kerja .....	34
4.6.3 <i>Crosstab</i> Kecerdasan Emosional dengan Status Pernikahan.....	35
4.6.4 <i>Crosstab</i> Kecerdasan Emosional dengan Riwayat Penyakit .....	35
BAB V.....	37
PEMBAHASAN .....	37
5.1 Gambaran Umum .....	37
5.2 Pembahasan .....	37
BAB VI .....	42
PENUTUP.....	42
6.1 Simpulan.....	42
6.2 Saran .....	42

6.2.1 Saran Teoritis.....	42
6.2.2 Saran Praktis.....	42
DAFTAR PUSTAKA.....	42
LAMPIRAN.....	46

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Teknik Skoring Skala Kecerdasan Emosional .....	20
Tabel 3.2	Kisi-Kisi Skala Kecerdasan Emosional Sebelum Uji Coba ....	21
Tabel 3.3	Kisi-Kisi Skala Kecerdasan Emosional Setelah Uji Coba .....	22
Tabel 3.3	Kategorisasi Variabel Kinerja .....	24
Tabel 3.4	Kategorisasi Variabel Kecerdasan Emosional .....	25
Tabel 4.1	Subjek berdasarkan usia .....	28
Tabel 4.2	Subjek berdasarkan jenis kelamin .....	28
Tabel 4.3	Subjek berdasarkan tingkat pendidikan .....	29
Tabel 4.4	Subjek berdasarkan masa kerja .....	29
Tabel 4.5	Subjek berdasarkan status pernikahan .....	30
Tabel 4.6	Subjek berdasarkan riwayat penyakit .....	30
Tabel 4.7	Hasil Uji Normalitas Data Variabel .....	31
Tabel 4.8	Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana .....	31
Tabel 4.9	Hasil <i>Model Summary</i> .....	32
Tabel 4.10	<i>Descriptive Statistics</i> Kinerja .....	33
Tabel 4.11	Kategorisasi Kinerja .....	33
Tabel 4.12	<i>Descriptive Statistics</i> Kecerdasan Emosional .....	33
Tabel 4.13	Kategorisasi Variabel Kecerdasan Emosional .....	34
Tabel 4.14	<i>Crosstab</i> kecerdasan emosional dengan tingkat pendidikan ...	34
Tabel 4.15	<i>Crosstab</i> kecerdasan emosional dengan masa kerja .....	35
Tabel 4.16	<i>Crosstab</i> kecerdasan emosional dengan status pernikahan .....	35
Tabel 4.17	<i>Crosstab</i> kecerdasan emosional dengan riwayat penyakit .....	36

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Berpikir ..... 16

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	<i>Informed Consent</i> .....	42
Lampiran 2	Kuesioner Kecerdasan Emosional Sebelum Uji Coba .....	45
Lampiran 3	Kuesioner Kecerdasan Emosional Setelah Uji Coba .....	49
Lampiran 4	KPI ( <i>Key Performance Indicators</i> ) Operator <i>Process</i> .....	52
Lampiran 5	Validitas dan Reliabilitas Variabel Kecerdasan Emosional Sebelum Uji Coba .....	54
Lampiran 6	Validitas dan Reliabilitas Variabel Kecerdasan Emosional Setelah Uji Coba .....	57
Lampiran 7	Data Frekuensi .....	59
Lampiran 8	Uji Normalitas Variabel Penelitian .....	61
Lampiran 9	Uji Regresi Variabel Penelitian .....	62
Lampiran 10	Kategorisasi Variabel Kinerja .....	63
Lampiran 11	Kategorisasi Variabel Kecerdasan Emosional .....	64
Lampiran 12	Uji <i>Crosstab</i> .....	65
Lampiran 13	Format penilaian KPI Operator <i>Process</i> .....	69
Lampiran 14	Verbatim Wawancara .....	70