

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.3 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Pengertian Regulasi Emosi	6
2.1.1. Aspek Regulasi Emosi	7
2.1.2. Faktor-Faktor Regulasi Emosi	7
2.2 Pengertian Agresivitas	8
2.2.1 Aspek Agresivitas	9
2.2.2. Faktor-Faktor Agresivitas	9
2.3 Kerangka Berpikir	10
2.3 Hipotesis	11
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	12
3.1 Rancangan Penelitian	12
3.2 Definisi Konseptual dan Operasional Variabel Penelitian	12
3.2.1 Definisi Regulasi Emosi	12

3.2.2 Definisi Agresivitas	12
3.3 Populasi dan Sampel	13
3.3.1 Populasi	13
3.3.2 Sampel	13
3.3.3 Teknik Sampling	13
3.4 Instrument Penelitian	13
3.4.1 Skala Alat Ukur	13
3.4.2 Teknik Skoring	13
3.5 Kisi-Kisi Alat Ukur	14
3.5.1 Kisi Kisi Alat Ukur Skala Variabel Regulasi Emosi	14
3.5.2. Kisi Kisi Alat Ukur Skala Variabel Agresivitas	15
3.6 Uji Coba Alat Ukur	16
3.6.1 Uji Validitas	16
3.6.2 Uji Realibilitas	17
3.7 Teknik Analisis Data	17
3.7.1 Frekuensi	17
3.7.2 Uji Normalitas	18
3.8 Uji Regresi Linear Sederhana.....	18
3.9 Waktu dan Tempat Penelitian	19
3.10 Prosedur Penelitian	19
BAB IV HASIL.....	20
4.1Gambaran Subjek Penelitian	20
4.1.1 Jenis Kelamin	20
4.1.2 Lama Bekerja	20
4.1.3 Banyak Nasabah Yang Agresiv	21
4.1.4 Tugas atau Pekerjaan Tidak Sesuai Dengan Keinginan Pribadi	21
4.1.5 Bosan Dengan Pekerjaan Yang ada Pada Saat Ini Dilakukan	22
4.1.6 Memiliki Kesehatan Baik	22
4.1.7 Memiliki Pengalaman Pekerjaan Sebagai <i>Deskcollection</i>	23

4.2 Analisis Data.....	23
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	23
4.2.2 Uji Normalitas.....	24
4.2.3 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	24
BAB V PEMBAHASAN.....	27
5.1 Gambaran Responden.....	27
5.2 Pembahasan.....	27
BAB VI PENUTUP.....	29
6.1 Kesimpulan.....	29
6.2 Saran.....	29
6.2.1 Saran Teoritis.....	29
6.2.2 Saran Praktis.....	29
DAFTAR PUSTAKA.....	34
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skoring Skala Regulasi Emosi dan Agresivitas.....	14
Tabel 3.2 Kisi Kisi Alat ukur regulasi emosi setelah di uji coba.....	14
Tabel 3.3 kisi kisi Alat Ukur Agresivitas Setelah di Uji Coba.....	15
Tabel 3.4 Kaidah Klasifikasi Reliabilitas.....	17
Tabel 4.1 Gambaran Jenis Kelamin Subjek Penelitian.....	20
Tabel 4.2 Gambaran Lama Bekerja Subjek Penelitian.....	21
Tabel 4.3 Gambaran Menghadapi Nasabah Yang Agresiv.....	21
Tabel 4.4 Gambaran Tugas atau Pekerjaan Tidak Sesuai Dengan keinginan Pribadi.....	21
Tabel 4.5 Gambaran Bosan Dengan Pekerjaan Yang Ada Pada Saat Ini Dilakukan.....	22
Tabel 4.6 Gambaran Memiliki kesehatan Baik.....	22
Tabel 4.7 Gambaran Memiliki Pengalaman Pekerjaan Sebagai <i>deskcollection</i>	23
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas.....	24
Tabel 4.9 Hasil Nilai Anova.....	24
Tabel 4.10 Hasil Model Summary.....	25
Tabel 4.11 Hasil Nilai koefisien.....	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka berpikir.....	11
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A Skala Regulasi Emosi Agresivitas.....	38
LAMPIRAN B Uji Validitas dan Reliabilitas.....	46
LAMPIRAN C Data Frekuensi Subjek Penelitian.....	58
LAMPIRAN D Uji Normalitas.....	61
LAMPIRAN E Uji Regresi Linear Sederhana.....	62