

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</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 Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	8
1.4 Perumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian .....	9
1.6 Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1 Kerangka Teoritis .....	11
2.1.1 Kinerja Karyawan .....	11
2.1.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan .....	11
2.1.1.2 Karakteristik Karyawan Yang Memiliki Kinerja Baik .....	12
2.1.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan .....	13
2.1.1.4 Penilaian Kinerja.....	15
2.1.1.5 Indikator Kinerja Karyawan .....	19

2.1.2 Konflik Peran Ganda .....	20
2.1.2.1 Pengertian Konflik Peran Ganda .....	20
2.1.2.2 Jenis Konflik Peran Ganda.....	21
2.1.2.3 Faktor Penyebab Konflik Peran Ganda.....	22
2.1.2.4 Aspek Konflik Peran Ganda .....	23
2.1.2.5 Indikator Konflik Peran Ganda .....	24
2.1.3 Kecerdasan Emosional .....	25
2.1.3.1 Pengertian Kecerdasan Emosional .....	25
2.1.3.2 Aspek Kecerdasan Emosional .....	26
2.1.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional .	28
2.1.3.4 Ciri-Ciri Kecerdasan Emosional Tinggi .....	28
2.1.4 Komitmen Organisasi.....	29
2.1.4.1 Pengertian Komitmen Organisasi .....	29
2.1.4.2 Tipe Komitmen Organisasi .....	30
2.1.4.3 Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi.....	32
2.1.4.4 Membangun Komitmen Organisasi .....	33
2.1.4.5 Hubungan Antar Variabel .....	35
2.2 Penelitian Relevan .....	36
2.3 Kerangka Berfikir .....	40
2.4 Hipotesis .....	42
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
3.1 Lokasi Penelitian .....	44
3.2 Populasi dan Sampel.....	44
3.2.1 Populasi .....	44
3.2.2 Sampel.....	44

3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	45
3.3.1 Variabel Penelitian .....	45
3.3.2 Definisi Operasional.....	46
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.5 Teknik Analisis data .....	53
3.5.1 Uji Validitas .....	53
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	54
3.6 Uji Asumsi Klasik .....	55
3.6.1 Uji Normalitas .....	55
3.6.2 Uji Multikolinearitas .....	55
3.6.3 Uji Heterokedastisitas .....	56
3.7 Analisis Regresi Berganda.....	56
3.8 Pengujian Hipotesis .....	58
3.8.1 Koefisien Determinan ( $R^2$ ).....	58
3.8.2 Uji T (Parsial).....	58
3.8.3 Uji F (Simultan) .....	59
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>61</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	61
4.1.1 Gambaran Umum RSUD Sultan Sulaiman .....	61
4.1.2 Dasar Operasional .....	62
4.1.3 Struktur Organisasi RSUD Sultan Sulaiman.....	62
4.1.4 Sistem Kerja .....	64
4.1.5 Pelayanan Kesehatan di RSUD Sultan Sulaiman .....	80
4.1.6 Visi dan Misi .....	80
4.1.7 Jenis Pelayanan RSUD Sultan Sulaiman.....	81

4.1.8 Sumber Daya Manusia di RSUD Sultan Sulaiman .....	86
4.1.9 Program Kerja dan Kegiatan RSUD Sultan Sulaiman .....	87
4.1.10 Deskripsi Hasil Penelitian .....	88
4.2 Uji Instrumen Penelitian .....	89
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	89
4.2.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Konflik Peran Ganda .....	90
4.2.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kecerdasan Emosional .....	92
4.2.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Komitmen Organisasi .....	93
4.2.1.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja .....	95
4.2.1.5 Transformasi data .....	96
4.3 Teknik Analisis Data .....	96
4.3.1 Uji Asumsi Klasik .....	96
4.3.2 Uji Normalitas .....	97
4.3.3 Uji Multikolinearitas .....	98
4.3.4 Uji Heteroskedastisitas .....	99
4.4 Analisis Regresi Berganda .....	100
4.5 Pengujian Hipotesis .....	102
4.5.1 Uji T .....	102
4.5.2 Uji F .....	104
4.6 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	105
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian .....	105
4.7.1 Hasil Penelitian $X_1$ .....	105
4.7.2 Hasil Penelitian $X_2$ .....	107
4.7.3 Hasil Penelitian $X_3$ .....	107
4.7.4 Hasil Penelitian Y .....	108

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN ..... 109**

5.1 Kesimpulan ..... 109

5.2 Saran ..... 110

**DAFTAR PUSTAKA**

