

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GRAFIK	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	15
1.3. Pertanyaan Penelitian	16
1.4. Tujuan Penelitian	17
1.5. Manfaat Penelitian	17
1.6. Lingkup Penelitian	18
1.7. Sistematika Penulisan	19
BAB II LANDASAN TEORI	21
2.1. Persepsi Beban Kerja Berlebihan	21
2.2. Stres Kerja	23
2.3. Kinerja Pegawai	26
2.4. Dukungan Organisasional Persepsian	27
2.5. Pengembangan Hipotesis	29
2.5.1. Pengaruh Persepsi Beban Kerja Berlebihan pada Stres Kerja	29
2.5.2. Pengaruh Persepsi Beban Kerja Berlebihan pada Kinerja Pegawai	30
2.5.3. Pengaruh Stres Kerja pada Kinerja Pegawai	32
2.5.4. Moderasi Dukungan Organisasional Persepsian terhadap Pengaruh Stres Kerja pada Kinerja Pegawai	34
2.6. Model Penelitian	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1. Desain Penelitian	37
3.2. Populasi dan Sampel	38
3.3. Definisi Operasional Variabel	39
3.3.1. Persepsi Beban Kerja Berlebihan	39

3.3.2. Stres Kerja	40
3.3.3. Kinerja Pegawai	41
3.3.4. Dukungan Organisasional Persepsian	42
3.4. Jenis dan Metode Pengumpulan Data	43
3.5. Pengujian Instrumen Penelitian	44
3.5.1. Uji validitas	44
3.5.2. Uji Reliabilitas	45
3.6. Teknik Analisis Data	46
3.7. Profil BPJS Kesehatan	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1. Profil Responden	54
4.2. Hasil Analisis Model Pengukuran	56
4.2.1. Uji Validitas	56
4.2.2. Uji Reliabilitas	60
4.2.3. Statistika Deskriptif	62
4.2.4. Hasil Analisis <i>Goodness of Fit</i> Model Penelitian	63
4.3. Hasil Analisis Model Struktural dan Pengujian Hipotesis	64
4.4. Pembahasan	71
BAB V SIMPULAN	81
5.1. Simpulan	81
5.2. Implikasi	83
5.2.1. Implikasi Praktis	83
5.2.2. Implikasi Akademis	85
5.3. Keterbatasan Penelitian	86
5.4. Saran	87
5.4.1. Bagi BPJS Kesehatan	87
5.4.2. Bagi Penelitian Selanjutnya	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	94