

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Keaslian Penelitian .....	6
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Pekerjaan.....	8
1. Beban Kerja .....	8
3. Dampak Beban Kerja Mental .....	10
4. Pengukuran Beban Kerja Mental .....	10
5. <i>Work Life Balance</i> .....	13
6. Stres Kerja .....	14
7. Jenis Stres Kerja.....	15
8. Faktor Stres kerja .....	16
9. Gejala Stres Kerja .....	18
10. Dampak Stres Kerja .....	19
11. Pengukuran Stres Kerja .....	20
B. Pelayanan Pelanggan .....	20
C. Kerangka Teori .....	22
D. Kerangka Konsep .....	23
E. Hipotesis Penelitian .....	23

<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>24</b>
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	24
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	24
C. Subyek Penelitian .....	24
D. Identifikasi Variabel Penelitian.....	25
E. Defisini Operasional Variabel.....	26
F. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data .....	27
G. Cara Analisis Data .....	29
H. Etika Penelitian.....	31
I. Keterbatasan Penelitian .....	32
J. Jalannya Penelitian.....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
A. Hasil Penelitian.....	35
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	35
2. Hasil Penelitian .....	37
B. Pembahasan.....	44
1. Hubungan Usia dengan Stres Kerja .....	44
2. Hubungan Masa Kerja dengan Stres Kerja.....	46
3. Hubungan Status Pernikahan dengan Stres Kerja.....	47
4. Hubungan Beban Kerja Mental dengan Stres Kerja .....	49
5. Hubungan <i>Work Life Balance</i> dengan Stres Kerja.....	51
6. Hubungan Beban Kerja Mental dan <i>Work Life Balance</i> dengan Stres Kerja .....	53
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>55</b>
A. Kesimpulan.....	55
B. Saran .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>56</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>62</b>