

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 <i>Workplace Incivility</i> .....	9
2.1.2 <i>Counterproductive Work Behaviour</i> .....	11
2.1.3 <i>Emotional Intelligence</i> .....	13
2.2 Hubungan Antar Variabel .....	15
2.2.1 <i>Workplace Incivility</i> dan <i>Counterproductive Work Behaviour</i> .....	16
2.2.2 Peran Moderasi <i>Emotional Intelligence</i> .....	16
2.3 Penelitian Sebelumnya .....	17
2.4 Kerangka Berpikir.....	18
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....	<b>20</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	20
3.2 Identifikasi Variabel.....	20
3.3 Definisi Operasional Variabel .....	21
3.3.1 <i>Workplace Incivility</i> .....	21
3.3.2 <i>Counterproductive Work Behaviour</i> .....	23

3.3.3 <i>Emotional Intelligence</i> .....	25
3.4 Skala Pengukuran .....	27
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	27
3.5.1 Data Primer .....	27
3.5.2 Data Sekunder .....	28
3.6 Prosedur Pengumpulan Data .....	28
3.7 Populasi dan Sampel .....	29
3.7.1 Populasi .....	29
3.7.2 Sampel .....	30
3.8 Metode Analisis Data .....	30
3.8.1 <i>Descriptive Statistic Analyses</i> .....	30
3.8.2 <i>Moderated Multiple Regression Analyses</i> .....	30
3.9 Uji Asumsi Klasik .....	31
3.9.1 Uji Normalitas .....	31
3.9.2 Uji Heteroskedastisitas .....	31
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	32
4.1.1 Profil RSUD Haji Surabaya.....	32
4.1.2 Visi, Misi, dan Motto RSUD Haji Surabaya .....	33
4.1.3 Struktur Organisasi RSUD Haji Surabaya .....	34
4.2 Karakteristik Responden .....	34
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	35
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	35
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	36
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Ruangannya.....	37
4.3 Deskripsi Jawaban Responden .....	38
4.3.1 Deskripsi Jawaban Variabel <i>Workplace Incivility</i> .....	38
4.3.2 Deskripsi Jawaban Variabel <i>Counterproductive Work Behaviour</i> .....	40
4.3.3 Deskripsi Jawaban Variabel <i>Emotional Intelligence</i> .....	43
4.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	45
4.4.1 Hasil Uji Validitas .....	45
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	47
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	48
4.5.1 Hasil Uji Normalitas.....	48

4.5.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	49
4.6 Hasil Analisis Regresi Moderasi .....	50
4.7 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis .....	52
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian.....	53
4.8.1 Pengaruh <i>Workplace Incivility</i> terhadap <i>Counterproductive Work Behaviour</i> .....	53
4.8.2 Peran Moderasi <i>Emotional Intelligence</i> pada hubungan antara pengaruh <i>Workplace Incivility</i> terhadap <i>Counterproductive Work Behaviour</i> .....	53
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>56</b>
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran.....	56
5.2.1 Saran Bagi Instansi.....	56
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya .....	57
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN 1. KUESIONER.....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN 2. SURAT KETERANGAN TES KESAMAAN.....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN 3. HASIL UJI TURNITIN.....</b>	<b>72</b>

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	18
Gambar 4.1 Struktur Organisasi RSU Haji Surabaya .....	34
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Grafik P-Plot .....	49
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Scatterplot</i> .....	50
Gambar 4.4 Hubungan Variabel.....	50

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	35
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	35
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	36
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Ruangan .....	37
Tabel 4.6 Kategori Penelitian.....	38
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Variabel <i>Workplace Incivility</i> .....	38
Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Variabel <i>Counterproductive Work Behaviour</i> .....	41
Tabel 4.9 Deskripsi Jawaban Variabel <i>Emotional Intelligence</i> .....	43
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas .....	47
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas .....	48
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Moderasi.....	51
Tabel 4.14 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis .....	52

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner .....	63
Lampiran 2. Surat Keterangan Tes Kesamaan.....	71
Lampiran 3. Hasil Uji Turnitin.....	72