

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Rumusan Masalah	14
1.4. Tujuan Penelitian	15
1.5. Manfaat Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	16
2.1. Perawat.....	16
2.1.1 Pengertian Perawat	16
2.1.2 Peran Perawat	17
2.2. Pengertian Keperawatan.....	20
2.3. Kualitas Pelayanan Keperawatan	22
2.4. Aspek-aspek Kualitas Pelayanan Keperawatan.....	23
2.5. Pengertian Stres Kerja.....	26
2.6. Aspek-aspek Stres Kerja	29
2.7. Kecerdasan Emosional.....	31
2.8. Dinamika Hubungan Antara <i>Occupational Stress</i> dan Kecerdasan Emosi Dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan	40
2.9. Kerangka Berpikir.....	44
2.10. Hipotesis Penelitain	45
BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1. Tipe Penelitian	46
3.2. Identifikasi Variabel Penelitian	46
3.3. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	47
3.4. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	48
3.5. Teknik Pengumpulan Data	49
3.6. Alat Pengumpulan Data	50
3.7. Hasil Uji Coba	55
3.8. Metode Pelaksanaan Penelitian	60
3.9. Validitas Alat Ukur dan Reliabilitas Alat Ukur	61

3.10. Teknik Analisis Data.....	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
4.1. Setting Penelitian	66
4.2. Jumlah dan Sebaran Pekerja.....	67
4.3. Pelaksanaan Penelitian.....	67
4.4. Hasil Penelitian.....	70
4.5. Hasil Analisis.....	75
4.6. Pembahasan	77
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	82
5.1. Kesimpulan.....	82
5.2. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	84

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1. Survey Kepuasan Pasien.....	4
2.2. Kunjungan Pasien HNGV Tahun 2014 dan 2015.....	6
2.3. Komponen Kompetensi Emosi.....	35
3.1. <i>Blue print</i> angket kualitas pelayanan keperawatan.....	52
3.2. <i>Blue print</i> angket stress kerja	53
3.3. <i>Blue Print</i> Skala Kecerdasan Emosi	55
3.4. <i>Blue print</i> skala stress kerja hasil uji validitas	57
3.5. <i>Blue Print</i> Skala Kecerdasan Emosi	58
3.6. <i>Blue print</i> angket kualitas pelayanan keperawatan.....	59
3.7. Reliabilitas Alat ukur Stres kerja, Kecerdasan Emosi, Kualitas Pelayanan	60
3.8. Kaidah Reliabel Guilford	63
3.9. Tabel Deskripsi Stres Kerja Perawat.....	71
4.1. Hasil Uji Validitas Stres Kerja	72
4.2. Hasil Uji Validitas Kecerdasan Emosi.....	73
4.3. Hasil Uji Validitas Kecerdasan Emosi.....	74
4.4. Uji reliabilitas Skala Stres Kerja	75
4.5. Uji Reliabilitas Skala Kecerdasan Emosi.....	76
4.6. Uji Reliabilitas Skala Kualitas Pelayanan.....	77
4.7. Rangkuman Hasil Uji Normalitas Sebaran	78
4.8. Hasil Uji Korelasi Antar Variabel	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Skala Stres Kerja
Lampiran 2	Skala Kecerdasan Emosi
Lampiran 3	Skala Kualitas Pelayanan
Lampiran 4	Tabulasi Skala Stres Kerja
Lampiran 5	Tabulasi Skala Kecerdasan Emosi
Lampiran 6	Tabulasi Skala Kualitas Pelayanan
Lampiran 7	Uji Validitas Uji Coba Stres Kerja
Lampiran 8	Uji Validitas Uji Coba Kecerdasan Emosi
Lampiran 9	Uji Validitas Uji Coba Kualitas Pelayanan
Lampiran 10	Uji Reliabilitas Uji Coba Stres Kerja
Lampiran 11	Uji Reliabilitas Uji Coba Kecerdasan Emosi
Lampiran 12	Uji Reliabilitas Uji Coba Kualitas Pelayanan
Lampiran 13	Skala Penelitian Stres Kerja
Lampiran 14	Skala Penelitian Kecerdasan Emosi
Lampiran 15	Skala Penelitian Kualitas Pelayanan
Lampiran 16	Tabulasi Skala Penelitian Stres Kerja
Lampiran 17	Tabulasi Skala Penelitian Kecerdasan Emosi
Lampiran 18	Tabulasi Skala Penelitian Kualitas Pelayanan
Lampiran 19	Uji Validitas Skala Penelitian Stres Kerja
Lampiran 20	Uji Validitas Skala Penelitian Kecerdasan Emosi
Lampiran 21	Uji Validitas Skala Penelitian Kualitas Pelayanan
Lampiran 22	Uji Reliabilitas Skala Penelitian Stres Kerja
Lampiran 23	Uji Reliabilitas Skala Penelitian Kecerdasan Emosi
Lampiran 24	Uji Reliabilitas Skala Penelitian Kualitas Pelayanan
Lampiran 25	Uji Normalitas
Lampiran 26	Analisis Korelasi
Lampiran 27	Surat Keterangan Penelitian