

**DAFTAR ISI**

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRACT .....	vivi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Rumusan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Beban Kerja Mental .....	8
2.2 <i>Shift</i> Kerja .....	16
2.3 <i>Stress</i> Kerja .....	18
<b>BAB III KERANGKA KONSEPTUAL</b> .....	<b>32</b>
3.1 Kerangka Konseptual Penelitian .....	32
<b>BAB IV METODE PENELITIAN</b> .....	<b>34</b>
4.1 Jenis dan Rancang Bangun Penelitian .....	34
4.2 Populasi Penelitian .....	34
4.3 Sampel, Cara Penentuan Sampel, dan Cara Pengambilan Sampel .....	34
4.4 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	34
4.5 Variabel, Definisi Operasional, Cara pengukuran, dan Skala Data .....	35
4.6 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....	39
4.7 Teknik Analisis Data .....	40
<b>BAB V HASIL PENELITIAN</b> .....	<b>42</b>
5.1 Gambaran Umum PDAM Surya Sembada Kota Surabaya .....	41
5.2 Karakteristik <i>Agent Call Center</i> .....	45
5.3 Beban Kerja Mental .....	48
5.4 <i>Shift</i> Kerja .....	49
5.5 <i>Stress</i> Kerja .....	50
5.6 Hubungan Karakteristik <i>Agent Call Center</i> dengan <i>Stress</i> Kerja .....	50

	Halaman
5.7 Hubungan Beban Kerja Mental dengan <i>Stress</i> Kerja .....	53
5.8 Hubungan <i>Shift</i> Kerja dengan <i>Stress</i> Kerja.....	54
<b>BAB VI PEMBAHASAN</b>	<b>56</b>
6.1 Karakteristik <i>Agent Call Center</i> .....	56
6.2 Beban Kerja Mental.....	57
6.3 <i>Shift</i> Kerja .....	59
6.4 <i>Stress</i> Kerja .....	60
6.5 Hubungan Karakteristik <i>Agent Call Center</i> dengan <i>Stress</i> Kerja	61
6.6 Hubungan Beban Kerja Mental dengan <i>Stress</i> Kerja.....	64
6.7 Hubungan <i>Shift</i> Kerja dengan <i>Stress</i> Kerja.....	67
 <b>BAB VII KESIMPULAN</b>	 <b>69</b>
7.1 Kesimpulan .....	69
7.2 Saran .....	70
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	 <b>71</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>74</b>