

Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan dimediasi oleh Kepuasan Kerja pada Puri Dajuma Beach Eco-Resort & Spa di Pekutatan Jembrana

I Kadek Dony Adi Surya⁽¹⁾

I Putu Putra Astawa⁽²⁾

Ida Ayu Mashyuni⁽³⁾

⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Bisnis dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia
e-mail: Donyadisurya01@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of emotional intelligence on employee performance mediated by employee job satisfaction at Puri Dajuma Beach Eco-Resort & Spa in Pekutatan Jembrana. This study used a saturated sampling technique, with 50 employees of Puri Dajuma Beach Eco-Resort & Spa Pekutatan as respondents. Data analysis uses a structural equation model based on variance or a component based structural equation model (PLS). The results of the study explain that emotional intelligence and job satisfaction have a positive and significant effect on employee performance. Emotional intelligence has a positive and significant effect on employee job satisfaction. Employee job satisfaction is able to mediate the effect of emotional intelligence on employee performance. This gives an indication that employee job satisfaction should be a concern in improving employee performance at Puri Dajuma Beach Eco-Resort & Spa Pekutatan. For further research, should to expand the scope of research, not only on the type of service companies but also on other types of businesses and can examine other variables that can affect employee performance in addition to emotional intelligence and employee job satisfaction.
Keywords: *emotional intelligence; employee performance; job satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di mediasi oleh kepuasan kerja karyawan pada Puri Dajuma Beach Eco-Resort & Spa di Pekutatan Jembrana. Penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh, dengan responden adalah seluruh karyawan Puri Dajuma Beach Eco-Resort & Spa Pekutatan sebanyak 50 orang. Analisis data menggunakan model persamaan struktural berbasis *variance* atau *component based structural equation model (PLS)*. Hasil penelitian menjelaskan kecerdasan emosional dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja karyawan mampu memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Hal ini memberikan indikasi bahwa kepuasan kerja karyawan harus menjadi perhatian dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Puri Dajuma Beach Eco-Resort & Spa Pekutatan. Kepada penelitian yang akan datang disarankan untuk memperluas ruang lingkup penelitian, tidak hanya pada jenis perusahaan jasa tetapi juga dilakukan pada jenis usaha lain serta dapat meneliti variabel lain yang mampu mempengaruhi kinerja karyawan selain kecerdasan emosional dan kepuasan kerja karyawan

Kata Kunci : kecerdasan emosional; kinerja karyawan; kepuasan kerja

Pendahuluan

Puri Dajuma Beach Eco-Resort & Spa. Berdiri sejak tahun 1998 Puri Dajuma Beach Eco-Resort & Spa menyediakan berbagai macam fasilitas seperti kegiatan gratis bagi wisatawan. Namun, dalam satu tahun terakhir ditemukan indikasi bahwa adanya penurunan kinerja karyawan pada Puri Dajuma Beach Eco-Resort & Spa Pekutatan. Hal ini dibuktikan melalui hasil observasi dan wawancara awal yang dilakukan kepada 10 orang karyawan Puri Dajuma Beach Eco-Resort & Spa. Sebanyak 80 persen dari 10 orang karyawan memiliki kinerja yang rendah yang disebabkan kualitas kerja yang dihasilkan tidak sesuai dengan yang diharapkan dan masih rendahnya tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaan yang diberikan oleh atasan. Selanjutnya, 70 persen dari 10 orang karyawan menunjukkan disiplin kerja yang rendah dalam bekerja, sehingga hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan tersebut. Sebanyak 80 persen dari 10 orang karyawan memberikan pernyataan bahwa *self awareness* dalam diri mereka masih kurang baik, hal ini dikarenakan karyawan tidak yakin dengan kemampuan yang dimiliki saat ini, sehingga karyawan tidak berani mengambil keputusan sendiri ketika terdapat pekerjaan yang membutuhkan penanganan yang cepat. Selanjutnya, *motivation* karyawan yang rendah karena belum mampu memotivasi diri dan memanfaatkan kesempatan yang ada agar dapat menjadi pribadi lebih baik lagi serta belum mampunya karyawan mengelola *relationship management* seperti tidak mampu menjaga hubungan baik di antara sesama rekan kerja maupun para tamu yang datang.

Perusahaan membutuhkan karyawan yang mampu mengatur emosinya dengan baik. Kecerdasan emosional memiliki arti yang sederhana yaitu keterampilan menggunkan emosi secara efektif untuk mencapai sebuah tujuan dan mampu membangun suatu hubungan yang baik serta mampu meraih kesuksesan di tempat kerja (Setyaningrum, dkk, 2016). Hasil penelitian Sinaga (2018) dan Dewi (2019) mengatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Orang dengan kecerdasan emosional yang baik mampu berfikir jernih walaupun dalam tekanan, bertindak sesuai etika, berpegang pada prinsip, dan memiliki dorongan berprestasi. Kecerdasan emosional berarti menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan dengan tepat, membangun hubungan kerja yang produktif dan meraih keberhasilan di tempat kerja. Namun, penelitian Oktariani, dkk (2016) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja, kemudian dari hasil penelitian Yani dan Istiqomah (2016) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Sebanyak 80 persen dari 10 orang karyawan menyatakan kurang puas terhadap promosi dan rekan kerja. Hal ini disebabkan oleh tidak adanya program promosi yang diberikan perusahaan atau kebijakan promosi yang diterapkan tidak adil bagi seluruh karyawan serta adanya sesama rekan

kerja yang tidak dapat diajak bekerja dengan penuh tanggung jawab dalam melaksanakan tugas, sehingga mempersulit perusahaan dalam mencapai tujuan bersama.

Kepuasan kerja merupakan tanggapan emosional seorang karyawan terhadap situasi dan kondisi kerja. Apabila seorang karyawan merasa puas terhadap pekerjaannya, maka kinerjanya akan semakin meningkat, hal ini disebabkan karena karyawan tersebut merasa nyaman dan menyukai pekerjaannya (Riski dan Riana, 2018). Sinambela (2016:257) menyebutkan mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap positif maupun negatif individu terhadap suatu pekerjaan yang dilakukannya serta dikatakan juga sebagai perasaan karyawan mengenai senang atau tidaknya mereka terhadap pekerjaan tersebut. Penelitian Susanto (2019) menunjukkan terdapat pengaruh antara kepuasan kerja pada kinerja karyawan. Mahdani (2017) kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti semakin baik kepuasan kerja karyawan, maka kinerja karyawan. Hasil lain menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap variabel mediasi kepuasan kerja dan juga terdapat pengaruh terhadap kinerja karyawan melalui variabel mediasi kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja sebagai mediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan, sehingga disarankan agar pengambil keputusan perlu memperhatikan tingkat kepuasan kerja karyawan yang nantinya akan berpengaruh pada peningkatan kinerja. Penelitian Riski dan Riana (2018) menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja karyawan.

Perbedaan hasil penelitian satu dengan penelitian lainnya menyebabkan perlu kiranya dilakukan kajian ulang mengenai disiplin kerja dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja karyawan sebagai variabel mediasi guna untuk membuktikan pengaruh masing-masing variabel tersebut terhadap secara langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan dengan hipotesis penelitian yaitu : H1 : Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan; H2 : Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan; H3 : Kepuasan kerja karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan; H4 : Kepuasan kerja karyawan memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.

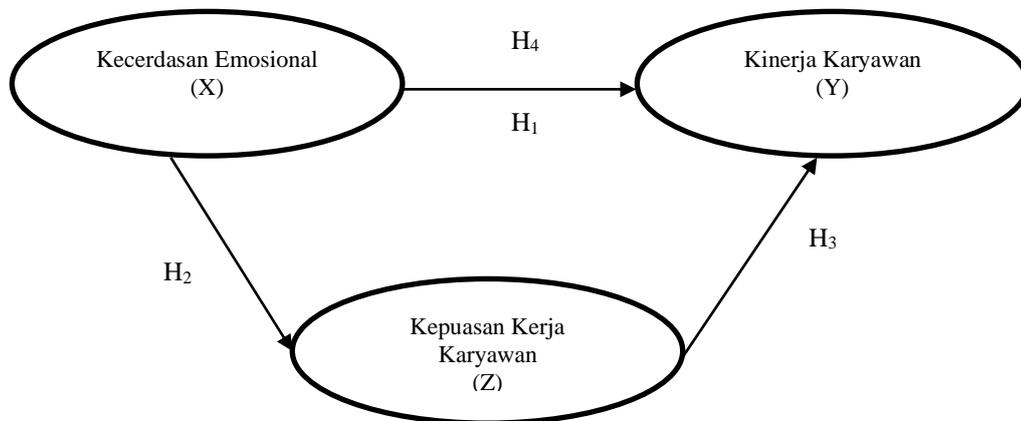
Metode Penelitian

Penelitian ini berlokasi di salah satu hotel dan resort di Bali yaitu Puri Dajuma Beach Eco-Resort & Spa Pekutatan. Berdasarkan teori yang di kemukakan oleh Goleman (2018:513) serta fenomena yang terjadi pada Puri Dajuma Beach Eco-Resort & Spa Pekutatan Bali. Indikator pengukuran kecerdasan emosi terdiri dari beberapa aspek-aspek yang ada, di antaranya : *self awareness, self management, motivation, empati (social awareness, relationship management.*

Adapun indikator kepuasan kerja dikompilasi dari penelitian yang dilakukan oleh Hasibuan (2018:202) akan digunakan dalam penelitian ini di antaranya adalah : pekerjaan itu sendiri, pekerjaan yang sesuai, gaji, promosi, pengawasan, dan rekan kerja. Aspek indikator kinerja yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2018:67) serta fenomena yang terjadi pada Puri Dajuma Beach Eco-Resort & Spa Pekutatan Bali di antaranya : kualitas kerja, kuantitas kerja, disiplin dalam bekerja, inisiatif, tanggung jawab. Data kualitatif dalam penelitian ini adalah sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi pada Puri Dajuma Beach Eco-Resort & Spa.

Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan Puri Dajuma *Beach Eco-Resort & Spa* Pekutatan sebanyak 50 orang. Penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh, yaitu teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2017:85), sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 50 orang. Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini maka digunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu : observasi, wawancara, studi dokumentasi dan kuesioner.

Analisis inferensial dalam penelitian ini menggunakan model persamaan struktural berbasis variance atau *component based structural equation model*.



Sumber: Publikasi Penelitian Sebelumnya, 2023

Gambar 1. Kerangka Berpikir

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Evaluasi Model Pengukuran (*Measurement Model/Outer Model*)

Hasil perhitungan *outer loading* atas indikator-indikator pembentuk variabel laten, menunjukkan bahwa koefisien *outer loading* masing-masing indikator berkisar antara 0,740 sampai dengan 0,924, dikatakan valid jika koefisien *outer loading*-nya lebih besar dari 0,60 - 0,70. Dari nilai *p-values* yaitu 0,000 yang signifikan pada tingkat *alpha* 0,05. Nilai akar AVE ($\sqrt{\text{AVE}}$) berkisar antara 0,841 sampai 0,863, sedangkan nilai korelasi antar variabel berkisar antara 0,559

sampai 0,863. Berdasarkan ketentuan bahwa suatu variabel dikatakan valid, jika nilai akar AVE (\sqrt{AVE}) lebih besar dari nilai korelasi antar variabel, maka berdasarkan ketentuan tersebut, variabel-variabel dalam model penelitian ini adalah valid. Selanjutnya, nilai *Composite reliability* dan *Cronbach alpha* menunjukkan hasil lebih dari 0,70, menunjukkan data reliabel.

Evaluasi Model Struktural (*Structural Model/Inner Model*)

Evaluasi Model Struktural Melalui *R-Square* (R^2)

Besarnya pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja karyawan adalah sebesar 52,7%, sedangkan sisanya 47,3% adalah faktor lain diluar model penelitian. Pada model kedua, besarnya pengaruh kecerdasan emosional dan kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 32,1%, sedangkan sisanya 67,9% adalah faktor lain diluar model penelitian. Nilai R^2_2 sebesar 0,321 tergolong model yang lemah menurut.

Evaluasi Model Struktural melalui *Q-Square Predictive Relevance* (Q^2)

$$\begin{aligned} Q^2 &= 1 - (1 - R^2_1) (1 - R^2_2) \\ &= 1 - (1 - 0,527) (1 - 0,321) \\ &= 1 - (0,473) (0,679) \\ &= 1 - (0,321167) \\ &= 0,678833 \text{ dibulatkan menjadi } 0,679 \end{aligned}$$

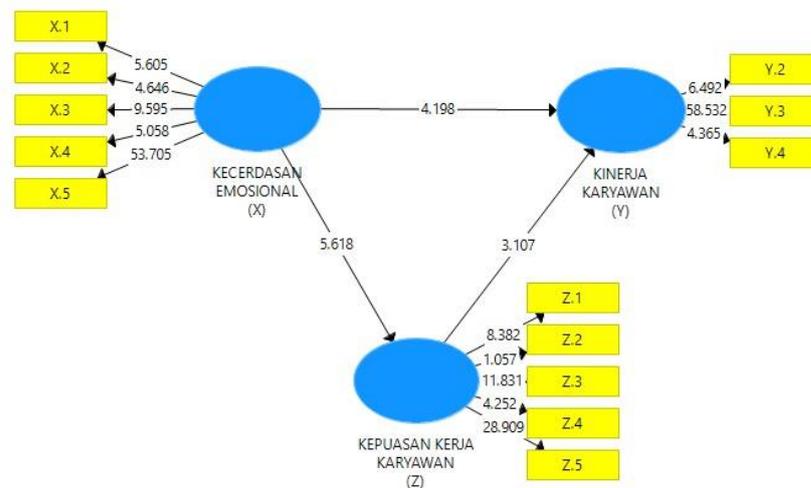
Hasil perhitungan Q^2 sebesar 0,679 menunjukkan bahwa 67,9% model dapat dijelaskan melalui hubungan antar variabel dalam model penelitian, sedangkan sisanya 32,1% adalah faktor lain diluar model penelitian.

Evaluasi Model Struktural melalui *Goodness of Fit* (*GoF*)

$$\begin{aligned} GoF &= \sqrt{(AVE \times R^2)} \\ GoF &= \sqrt[\frac{\{(0,713+0,745+0,708)/3\} \times \{(0,527+0,321)/2\}}{\{2,166/3\} \times \{0,825/2\}}] \\ GoF &= \sqrt[\frac{\{2,166/3\} \times \{0,825/2\}}{\{2,166/3\} \times \{0,825/2\}}] = 0,722 \times 0,424 \\ GoF &= \sqrt{0,722 \times 0,424} \\ GoF &= \sqrt{0,306128} \\ GoF &= 0,553289 \text{ dibulatkan menjadi } 0,553 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan *GoF* di atas, menunjukkan nilainya sebesar 0,553, maka mengacu pada kriteria kuat lemahnya model pengukuran melalui *Goodness of Fit* (*GoF*), model ini tergolong ke dalam model yang kuat.

Pengujian Hipotesis



Sumber : Data diolah, 2023

Gambar 2 Diagram Path Hubungan Antara Kecerdasan Emosional, Kepuasan Kerja Karyawan dan Kinerja Karyawan

Tabel 1 Hubungan langsung Antara Kecerdasan Emosional, Kepuasan Kerja Karyawan dan Kinerja Karyawan

Hubungan Antar Variabel	Koefisien Jalur	T Statistics	P Values	Ket.
Kecerdasan Emosional (X) -> Kinerja Karyawan (Y)	0,556	5,618	0,000	Signifikan
Kecerdasan Emosional (X) -> Kepuasan Kerja Karyawan (Z)	0,531	4,198	0,000	Signifikan
Kepuasan Kerja Karyawan (Z) -> Kinerja Karyawan (Y)	0,376	3,107	0,002	Signifikan

Sumber : Data diolah, 2023

Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan

Pengujian pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan menunjukkan bahwa koefisien jalur dari kecerdasan emosional ke kinerja karyawan yang bernilai positif sebesar 0,556, namun nilai koefisien t-statistik sebesar $5,618 > t\text{-tabel } 1,96$, dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil pengujian ini membuktikan bahwa hipotesis 1 (H_1) diterima, artinya semakin tinggi kecerdasan emosional maka kinerja karyawan akan mengalami peningkatan. Dalam menunjang keberhasilan suatu perusahaan sumber daya manusia merupakan aset yang sangat penting dalam suatu perusahaan. Untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan maka aspek kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional juga perlu ditingkatkan sehingga karyawan dapat bekerja sama dengan baik dalam bekerja. Hal ini didukung oleh penelitian Sinaga (2018) dan

Mahdani (2017) yang menjelaskan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan.

Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Pengujian pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja karyawan, menunjukkan bahwa koefisien jalur dari kecerdasan emosional ke kepuasan kerja karyawan memiliki nilai yang positif sebesar 0,531, dengan koefisien t-statistik sebesar 4,198 > t-tabel 1,96, dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga kecerdasan emosional mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hasil pengujian ini membuktikan bahwa hipotesis 2 (H₂) diterima, artinya semakin tinggi kecerdasan emosional karyawan maka kepuasan kerja karyawan akan mengalami peningkatan. Kecerdasan emosional merupakan suatu kemampuan untuk mendengarkan bisikan emosi, dan menjadikannya sebagai sumber informasi yang sangat penting untuk memahami diri sendiri dan orang lain demi mencapai tujuan (Sinaga, 2018). Kecerdasan emosional sangat diperlukan dalam suatu organisasi perusahaan, karena dapat menyumbang kepada tingkat kepuasan kerja seseorang karyawan dan diperkirakan dapat menjadi pemicu kinerja karyawan. Berdasarkan kajian empiris yang dilakukan oleh Parawitha dan Gorda (2017), Dewi (2019), serta Vitaloka dan Netra (2019) menunjukkan bahwa secara parsial variabel kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan terhadap Kinerja Karyawan

Pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan, menunjukkan bahwa koefisien jalur dari variabel kepuasan kerja karyawan ke kinerja karyawan bernilai positif sebesar 0,376 dengan koefisien t-statistik sebesar 3,107 > t-tabel 1,96, dan nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$, sehingga kepuasan kerja karyawan menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa hipotesis 3 (H₃) diterima. Hasil penelitian menjelaskan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja karyawan maka kinerja karyawan akan mengalami peningkatan. Kepuasan kerja adalah salah satu masalah yang penting dan banyak diteliti dalam bidang perilaku organisasi (Kowey, 2016). Kajian teoritis tersebut didukung oleh hasil kajian empiris oleh Nasution, dkk (2018), Susanto (2019), dan Simanjuntak (2020) menjelaskan bahwa kepuasan kerja secara statistik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga kepuasan kerja dapat dikatakan erat kaitannya dengan upaya peningkatan kinerja karyawan dalam organisasi.

Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja Karyawan

Tabel 2 Hasil perhitungan Total Indirect Effect

Hubungan Antar Variabel	Koefisien Jalur	T Statistics	P Values	Ket.
Kecerdasan Emosional (X) -> Kepuasan Kerja Karyawan (Z) -> Kinerja Karyawan (Y)	0,209	2,324	0,021	Signifikan

Sumber : Data diolah, 2023

Koefisien jalur antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja memiliki nilai yang positif sebesar 0,209 dengan koefisien t-statistik sebesar 2,324 > t-tabel 1,96 dan nilai signifikansi adalah sebesar 0,021 < 0,05, hal ini membuktikan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja karyawan sebagai variabel mediasi. Hasil pengujian ini membuktikan hipotesis 4 (H₄) diterima, artinya meningkatnya perhatian terhadap kepuasan kerja karyawan akan mampu meningkatkan kecerdasan emosional guna dapat memaksimalkan kinerja karyawan. Melalui peningkatan kecerdasan emosional diharapkan mampu untuk meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Hasil penelitian Riski dan Riana (2018) menjelaskan bahwa kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan, artinya melalui kepuasan kerja karyawan, akan mampu untuk meningkatkan disiplin kerja dan kecerdasan emosional guna meningkatkan kinerja karyawan.

Simpulan

Hasil analisis dan pembahasan menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Meningkatkan variabel kecerdasan emosional berdasarkan hasil penelitian dapat dilakukan dengan cara memberikan lebih sering memberikan pekerjaan yang harus diselesaikan dengan cara berkelompok, sehingga dapat membangun kerja sama antar karyawan dan menumbuhkan sikap menghargai satu dengan lainnya. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Meningkatkan variabel kepuasan kerja dapat dilakukan melalui peningkatan pengawasan karyawan oleh atasan sehingga karyawan bekerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku, selain itu karyawan akan merasa lebih diperhatikan karena atasan selalu meningkatkan karyawan apabila melakukan kesalahan. Kepuasan kerja karyawan mampu memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Hal ini memberikan indikasi bahwa kepuasan kerja karyawan harus menjadi perhatian dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Puri Dajuma Beach Eco-Resort & Spa Pekutatan.

Daftar Pustaka

- Dewi, K. T. S., Romayanti, K. N., & Gorda, A. N. E. S. 2019. Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Perawat. In *Seminar Ilmiah Nasional Teknologi, Sains, dan Sosial Humaniora (SINTESA)* (Vol. 2).
- Goleman, Daniel. 2018. *Emotional Intelligence*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hasibuan, M.S.P. 2018, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Penerbit PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hidayati, I.N., Setiawan, M., Solimun. 2013. Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Nusa Tenggara Barat). *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Vol. 11 No. 4 Desember 2013.
- Kowey, Wylde Olivia. 2016. Pengaruh Kelelahan Emosional Terhadap Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Karyawan PT Pelindo IV (Persero) Cabang Ambon. *ARTHAVIDYA*, 2016, 18.1
- Mahdani, F., Hafasnuddin, Adam, M. 2017. Pengaruh Motivasi, Kecerdasan Emosional dan Keadilan Organisasi terhadap Kepuasan Kerja serta Implikasinya pada Kinerja Karyawan (Studi pada Kanwil PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Banda Aceh). *Jurnal Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsyiah* pp. 1- 15. Volume 1, No. 1, September 2017 – 1. ISSN 2302-0199.
- Mangkunegara, A.P. 2018. *Evaluasi Kinerja SDM*, Penerbit Refika Aditama, Bandung.
- Nasution, E. H., & Musnadi, S. 2018. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Kanwil Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Aceh. *Jurnal Magister Manajemen*, 2(1), 123-134.
- Oktariani. W., Setyanti, S.W.L.H., Sumani. 2016. Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual serta Kepribadian terhadap Kinerja Karyawan pada PT BTN (PERSERO) Tbk. Cabang Jember. *Bisma Jurnal Bisnis dan Manajemen* Vol. 10, No. 2 Mei 2016 Hal. 144 – 155
- Parawitha, A. A. G. A., & Gorda, A. A. N. E. S. 2017. Pengaruh Kecerdasan Spiritual, Kecerdasan Emosional, Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 2(2), 347-359.
- Riski, M.S., Riana. A. 2018. Pengaruh Disiplin Kerja, Kepemimpinan Transformasional, dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan dan Kinerja PNS Pada Bagian Umum Protokol dan Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Studi dan Manajemen Research*, vol. IX, No 1 Tahun 2018. ISN 1693-4474
- Setyaningrum, R., Utami, H.N., Ruhana, K. 2016. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Studi Pada Karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur. *Jurnal Administrasi Bisnis*. VOL 36, NO 1 (2016)
- Simanjuntak, P.A. 2020. Pengaruh Etos Kerja, Kepuasan Kerja, Sikap Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia. *Manajemen Bisnis Jurnal Magister Manajemen*, Vol.2 No.1 Febuari 2020 48
- Sinaga, H. 2018. Pengaruh Disiplin, Motivasi Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Depot Fp Lpg Pertamina Tandem. *JUMANT*, 6(1), 82-88.
- Sinambela. Lijan Poltak. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis R&D*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Susanto, N. 2019. Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi Penjualan Pt Rembaka. *Agora*, 7(1).

- Vitaloka, A. A. S. M. L., & Netra, I. G. S. K. 2019. Peran Kepuasan Kerja Dalam Memediasi Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Komitmen Organisasional. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(3), 1813.
- Yani, A.S., Istiqomah, A. 2016. Pengaruh Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan Dengan Profesionalisme Sebagai Variabel (Studi Empiris Terhadap PT. JNE Service Center Utara 1). *Media Studi Ekonomi*. Volume 19 No. 2 ,Juni – Desember 2016.