



**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN
ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN
DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING* DI
GRAND ASTON CITY
HALL MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Ujian Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh :

**NISKAR AYU KHARISMA NDRURU
NPM : 1615310421**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2020**



**FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN**

PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : NISKAR AYU KHARISMA NDRURU
NPM : 1615310421
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : S1 (STRATA SATU)
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN
KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* DI GRAND
ASTON CITY HALL MEDAN

MEDAN, APRIL 2020

KETUA PROGRAM STUDI

(NURAFRINA SIREGAR, S.E., M.Si)



(DR. SURYA NITA, S.H., M.Hum)

PEMBIMBING I

(EMI WAKHYUNI, S.E., M.Si)

PEMBIMBING II

(RINDI ANDIKA, S.E., MM)



**FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN**

PERSETUJUAN UJIAN

NAMA : NISKAR AYU KHARISMA NDRURU
NPM : 1615310421
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : S1 (STRATA SATU)
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN
KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* DI GRAND
ASTON CITY HALL MEDAN

MEDAN, APRIL 2020

KETUA

(NURAFRINA SIREGAR, S.E., M.Si)

ANGGOTA - II

(RINDI ANDIKA, S.E., MM)

ANGGOTA - I

(EMI WAKHYUNI, S.E., M.Si)

ANGGOTA - III

(RIZAL AHMAD, SE., M.Si)

ANGGOTA - IV

(NASHRUDIN SETIAWAN, SE., M.M)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : NISKAR AYU KHARISMA NDRURU
NPM : 1615310421
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : S1 (STRATA SATU)
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN
KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* DI GRAND
ASTON CITY HALL MEDAN

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain.
2. Memberi izin hak bebas Royalti Non-Ekklusif kepada UNPAB untuk menyimpan, mengalih-media/formatkan mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan karya skripsinya melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis.

Pernyataan ini saya perbuat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Medan, 05 Maret 2020



(Niskar Ayu Kharisma Ndruru)



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

FAKULTAS SOSIAL SAINS

Jln. Jend. Gatot Subroto Km.4,5 PO.BOX.1099 Telp. (061) 8455571 Medan
 Email : fasosa@pancabudi.ac.id <http://www.pancabudi.ac.id>

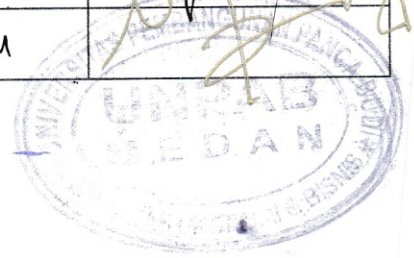
BERITA ACARA PERUBAHAN JUDUL SKRIPSI

ini ini, Tanggal, 14. Bulan, .. April Tahun, 2020 telah
 akan Ujian Meja Hijau Pada Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Semester
 Akademik bagi mahasiswa/i atas nama :

.....
 : Nidar Ayo Nharisma Ndura
 : 1615310421
 : Manajemen Sumber Daya Manusia
 : 14 April 2020
 : Pengaruh Kecerdasan Emosional, Masa Kerja dan sistem Absensi
 : fingerprint terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan
 : kerja sebagai Variabel Intervening di Grand Aston city Hall Medan
 : Pengaruh Kecerdasan Emosional dan komitmen organisasi
 : Terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai
 : variabel Intervening di Grand Aston City Hall Medan

nyatakan benar bahwa dalam pelaksanaan ujian Meja Hijau mahasiswa
 sebut diatas telah terjadi perubahan judul skripsi yang telah dikendaki oleh
 nita Ujian Meja Hijau.

JABATAN	NAMA DOSEN	TANDA TANGAN
Ketua Penguji/ Ketua Program Studi	NURAFRINA SIREGAR, SE., U. Si	
Anggota I/ Pembimbing I	Emi Wakhjuni, ST., M. Si	
Anggota II/ Pembimbing II	Rindi Andika, SE, MM	
Anggota III/ Penguji I	Rizal Ahmad, ST. M. Si	
Anggota IV/ Penguji II	Nashruddin Setiawan, SE, MM	



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

FAKULTAS SOSIAL SAINS

Fax. 061-8458077 PO.BOX : 1099 MEDAN

PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI MANAJEMEN	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI AKUNTANSI	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN	(TERAKREDITASI)

PERMOHONAN JUDUL TESIS / SKRIPSI / TUGAS AKHIR*

yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama lengkap

: NISKAR AYU KHARISMA NDRURU

Tgl. Lahir

: MEDAN / 26 Agustus 1996

Nomor Pokok Mahasiswa

: 1615310421

Program Studi

: Manajemen

Skripsi

: Manajemen SDM

Kredit yang telah dicapai

: 126 SKS, IPK 3.59

Tempat

: 082162420373

ini mengajukan judul sesuai bidang ilmu sebagai berikut :

Judul

Pengaruh Kecerdasan Emosional, Masa Kerja dan Sistem Absensi Fingerprint terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening di Grand Aston City Hall Medan

Disetujui Oleh Dosen Jika Ada Perubahan Judul

Tidak Perlu



Rektor

(Ir. Bhakti Alamsyah, M.T., Ph.D.)

Medan, 27 Juli 2019

Pemohon,

(Niskar Ayu Kharisma Ndruru)

Tanggal :

Disahkan oleh
Dekan

(Dr. Surya Nita S.H., M.Hum.)

Tanggal : 27/07/19

Disetujui oleh:
Ka. Prodi Manajemen

(Nurafina Siregar, SE., M.Si.)

Tanggal : 27/07/19

Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing I :

(Emi Wakhuni, SE., M.Si)

Tanggal : 27/07/19

Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing II :

(Rindi Andika, SE., MM)

No. Dokumen: FM-UPBM-18-02

Revisi: 0

Tgl. Eff: 22 Oktober 2018



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
FAKULTAS SOSIAL SAINS

Jl. Jend. Gatot Subroto Km. 4,5 Telp (061) 8455571
 website : www.pancabudi.ac.id email: unpab@pancabudi.ac.id
 Medan - Indonesia

Universitas Pembangunan Panca Budi
 : SOSIAL SAINS
 Rincor Angika S.S., UM
 : NISKAR AYU KHARISMA NDRURU
 : Manajemen
 : 1615310421
 Pendidikan
 Akhir/Skripsi

NO	PEMBAHASAN MATERI	PARAF	KETERANGAN
1/20 03	- Abstrak di sesuaikan Bahasa Inggrisnya. - Rumusan masalah disesuaikan dengan variabel - Daftar tabel	[Signature]	
3/20	Ace sedang meja kayu	[Signature]	

[Signature]
 3/3/20
 Rinda Anderson

Medan, 03 Maret 2020
 Diketahui/Disetujui oleh :
 Dekan

[Stamp: UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI, UNP, INDONESIA, FAKULTAS SOSIAL SAINS]
 [Signature]
 Dr. Surya Nita, S.H., M.Hum.



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
FAKULTAS SOSIAL SAINS

Jl. Jend. Gatot Subroto Km. 4,5 Telp (061) 8455571
 website : www.pancabudi.ac.id email: unpab@pancabudi.ac.id
 Medan - Indonesia

Universitas Pembangunan Panca Budi
 : SOSIAL SAINS
 Pembimbing I : Emi Warkhyuni, SE, Msi
 Pembimbing II :
 Mahasiswa : NISKAR AYU KHARISMA NDRURU
 Program Studi : Manajemen
 NIMK Mahasiswa : 1615310421
 Pendidikan : Strata -1 (S-1)
 Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Kecerdasan Emosional, Masa Kerja dan Sistem Absensi fingerprint terhadap Kinerja karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening

WAL	PEMBAHASAN MATERI	PARAF	KETERANGAN
09/19	1. Definisi dan operasional variabel penelitian.		} acc semp pro. 09-01/20
	2. Kerangka konseptual.		
1-19	1. Cara penulisan		
	2. Perbanyak teori pendukung.		
	3. Kuesioner penelitian.		
11-19	1. Daftar pustaka.	} <i>[Signature]</i>	
	2. Perkuat latar belakang.		
01-20	perhatikan kutipan (cara menulis kutipan).		

Medan, 11 Januari 2020
 Diketahui/Disetujui oleh :
 Dekan,



Dr. Surya Lita, S.H., M.Hum.



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
FAKULTAS SOSIAL SAINS

Jl. Jend. Gatot Subroto Km. 4,5 Telp (061) 8455571
 website : www.pancabudi.ac.id email: unpab@pancabudi.ac.id
 Medan - Indonesia

: Universitas Pembangunan Panca Budi
 : SOSIAL SAINS

bimbing I : Rindi Andika, SE, MM
 bimbing II : NISKAR AYU KHARISMA NDRURU
 Mahasiswa : Manajemen
 Program Studi : 1615310421
 Pokok Mahasiswa :
 Pendidikan :
 Tugas Akhir/Skripsi :
 Strata 1 (S-1)

Pengaruh Kecerdasan emosional, masa kerja, dan sistem Absensi
 Fingerprint terhadap Kinerja karyawan dengan kepuasan kerja
 sebagai variabel Intervening

NO	PEMBAHASAN MATERI	PARAF	KETERANGAN
13/1-20	<ul style="list-style-type: none"> ~ Perhatikan margin ~ Daftar isi Times New Roman Ukuran 12 ~ Perhatikan penomoran halaman ~ Total sampel 		
1-20	ACC Sampel		

Medan, 11 Januari 2020
 Diketahui/Disetujui oleh :
 Dekan,



Dr. Surya Nita, S.H., M.Hum.

Telah Diperiksa oleh LPMU
dengan Plagiarisme 36 %

FM-BPAA-2012-041

Pemohonan Meja Hijau



Medan, 06 Maret 2020
Kepada Yth : Bapak/Ibu Dekan
Fakultas SOSIAL SAINS
UNPAB Medan



Yang hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

: NISKAR AYU KHARISMA NDRURU
: MEDAN / 26 AGUSTUS 1996
: BAZATULO NDRURU
: 1615310421
: SOSIAL SAINS
: Manajemen
: 082162420373
: JL. WAHID HASYIM NO. 95

Yang bermohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat diterima mengikuti Ujian Meja Hijau dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Manajemen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening di Grand Aston City Hall Medan, selanjutnya saya menyatakan :

- Melampirkan KKM yang telah disahkan oleh Ka. Prodi dan Dekan
- Tidak akan menuntut ujian perbaikan nilai mata kuliah untuk perbaikan indek prestasi (IP), dan mohon diterbitkan ijazahnya setelah lulus ujian meja hijau.
- Telah tercap keterangan bebas pustaka
- Terlampir surat keterangan bebas laboratorium
- Terlampir pas photo untuk ijazah ukuran 4x6 = 5 lembar dan 3x4 = 5 lembar Hitam Putih
- Terlampir foto copy STTB SLTA dilegalisir 1 (satu) lembar dan bagi mahasiswa yang lanjutan D3 ke S1 lampirkan ijazah dan transkripnya sebanyak 1 lembar.
- Terlampir pelunasan kwintasi pembayaran uang kuliah berjalan dan wisuda sebanyak 1 lembar
- Skripsi sudah dijilid lux 2 examplar (1 untuk perpustakaan, 1 untuk mahasiswa) dan jilid kertas jeruk 5 examplar untuk penguji (bentuk dan warna penjilidan diserahkan berdasarkan ketentuan fakultas yang berlaku) dan lembar persetujuan sudah di tandatangani dosen pembimbing, prodi dan dekan
- Soft Copy Skripsi disimpan di CD sebanyak 2 disc (Sesuai dengan Judul Skripsinya)
- Terlampir surat keterangan BKKOL (pada saat pengambilan ijazah)
- Setelah menyelesaikan persyaratan point-point diatas berkas di masukan kedalam MAP
- Bersedia melunaskan biaya-biaya uang dibebankan untuk memproses pelaksanaan ujian dimaksud, dengan perincian sbb :

1. [102] Ujian Meja Hijau	: Rp.	500,000
2. [170] Administrasi Wisuda	: Rp.	1,500,000
3. [202] Bebas Pustaka	: Rp.	100,000
4. [221] Bebas LAB	: Rp.	
Total Biaya	: Rp.	2,100,000
UK-TB-12	Rp.	3.500.000

Rp. 5.600.000
06/03-2020

Periode Wisuda Ke :

Ukuran Toga : S

Hormat saya

NISKAR AYU KHARISMA NDRURU
1615310421

Diketahui/Disetujui oleh :

Surya Nita, S.H., M.Hum.
Dekan Fakultas SOSIAL SAINS

Adapun :

- Surat permohonan ini sah dan berlaku bila ;
 - Telah dicap Bukti Pelunasan dari UPT Perpustakaan UNPAB Medan.
 - Melampirkan Bukti Pembayaran Uang Kuliah aktif semester berjalan
- Dibuat Rangkap 3 (tiga), untuk - Fakultas - untuk BPAA (asli) - Mhs.ybs.



Acc Sudary MH
15/3/2020
Rend Pradiba

Acc Juld.
15/9/20
PSII



Acc Sudary MH
15/3/2020
Emi W

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN
ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN
DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING* DI
GRAND ASTON CITY
HALL MEDAN**

Acc Juld. Gdx
Emi W

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Ujian Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh :

**NISKAR AYU KHARISMA NDRURU
NPM : 1615310421**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2020**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening di Grand Aston City Hall Medan. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan 77 responden sebagai sampel. Metode analisis yang digunakan adalah analisis jalur atau *Path Analysis* dan program pengolahan data yang digunakan adalah *Statistical Product Service Solution (SPSS)* versi 18.0 yang berfungsi untuk menguji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, uji efek simultan, uji pengaruh secara parsial dan uji *path analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel *intervening*, komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel *intervening*.

Kata kunci : Kecerdasan emosional, komitmen organisasi, kepuasan kerja dan kinerja

ABSTRACT

The purpose this study to analyze the effect of emotional intelligence and organizational commitment on employee performance with job satisfaction as an intervening variable at the Grand Aston City Hall Medan. This research is a quantitative study with 77 respondents as samples. The analytical method used is Path Analysis and the data processing program used is Statistical Product Service Solution (SPSS) version 18.0 which functions to test validity, reliability, classic assumption test, simultaneous effect test, partial effect test and path analysis test . The results showed that emotional intelligence had no positive effect but it was significant on job satisfaction, organizational commitment has a positive and significant effect on job satisfaction, emotional intelligence has positive and significant effect on employee performance, organizational commitment has a positive and significant effect on employee performance, job satisfaction has a positive and significant effect on employee performance, emotional intelligence has no effect on performance through job satisfaction as an intervening variable, organizational commitment does not affect performance through job satisfaction as an intervening variable.

Keywords : *Emotional intelligence, organizational commitment, job satisfaction, employee performance*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yesus karena berkat kasih dan kemurahannya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Adapun judul yang penulis ajukan adalah sebagai berikut **“Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel *Intervening* Di Grand Aston City Hall Medan”**. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar sarjana strata satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan terealisasikan dengan baik. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada

1. Bapak Dr. H. Muhammad Isa Indrawan S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
2. Ibu Dr. Surya Nita, SH., M.Hum selaku Dekan Fakultas Sosial dan Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
3. Ibu Nurafrina Siregar, SE., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Sosial dan Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
4. Ibu Emi Wakhyuni, SE, M.Si, selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan pengarahan dan masukan bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini sehingga penulisan skripsi ini dapat berjalan lancar hingga selesai.

5. Bapak Rindi Andika, SE, MM, selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan masukan dan pengarahan bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini sehingga penulisan skripsi ini dapat berjalan lancar hingga selesai.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh staf dan pegawai Program Studi Manajemen Fakultas Sosial dan Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan yang telah banyak membantu dan membimbing penulis selama perkuliahan.
7. Kepada kedua orangtua tercinta Ayah saya yang bernama Bazatulo Ndruru dan Ibu saya yang bernama Saritina Laia yang selalu merelakan segala yang berharga dari dirinya untuk dapat menyekolahkan, membesarkan dengan penuh kasih sehingga penulis dapat mengenyam pendidikan di perguruan tinggi.
8. Keempat adik-adik tercinta Ivoni Evi Marwati Ndruru, Trisman Ndruru, Nike Ardilla Ndruru dan Arnis Gita Olivia Ndruru yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
9. Seseorang yang istimewa, Fernando Siahaan, ST yang telah tulus menemani selama 8 tahun dalam keadaan suka dan duka. Seseorang yang selalu mengajarkan kerja keras dan rendah hati sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Yanti Sitanggang dan Triwanty Sianturi sahabat baik yang selalu memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi. Kedua sahabat yang selalu terlambat dalam segala hal.
11. Seluruh staf *Human Resource Department* Grand Aston City Hall Medan yang sudah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat bekerja sambil kuliah.

12. Seluruh tim *Food and Beverage Service* Grand Aston City Hall Medan yang sudah bersedia direpotkan dengan perubahan-perubahan skedul mendadak, terimakasih banyak sudah memberikan kesempatan.

Semoga Allah Yang Maha Esa senantiasa memberikan rahmat dan karunianya kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuan di atas. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak dan penulis juga mengharapkan sumbangsih saran dan kritik yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini. Terimakasih.

Medan, April 2020

Penulis

Niskar Ayu Kharisma Ndruru

1615310421

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah	7
1. Identifikasi Masalah	7
2. Batasan Masalah	8
C. Perumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	9
1. Tujuan Penelitian.....	9
2. Manfaat Penelitian.....	10
E. Keaslian Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori	12
1. Kinerja	12
a. Pengertian Kinerja.....	12
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja.....	14
c. Indikator Kinerja Karyawan.....	15
2. Kepuasan Kerja	16
a. Pengertian Kepuasan Kerja	16
b. Kategori Kepuasan Kerja	18
c. Indikator Kepuasan Kerja	21
d. Cara Meningkatkan Kepuasan Kerja.....	23
e. Dampak Ketidakpuasan Kerja.....	24
f. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja.....	25
3. Kecerdasan Emosional	26
a. Pengertian Kecerdasan Emosional	26
b. Dimensi Kecerdasan Emosional.....	28
c. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional	29
d. Indikator KecerdasanEmosional	30
4. Komitmen	33

a. Pengertian Komitmen.....	33
b. Dimensi Komitmen	34
c. Membangun Komitmen Karyawan	35
d. Pedoman Untuk Meningkatkan Komitmen.....	37
B. Penelitian Terdahulu.....	38
C. Kerangka Konseptual	41
D. Hipotesis	44
BAB III METODELOGI PENELITIAN	46
A. Pendekatan Penelitian.....	46
B. Tempat dan Waktu Penelitian	46
1. Tempat Penelitian.....	46
2. Waktu Penelitian	46
C. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel.....	47
1. Variabel Penelitian	47
2. Defenisi Operasional	47
D. Populasi dan Sampel.....	51
E. Teknik Pengumpulan Data	52
F. Teknik Analisis Data	53
1. Uji Kausalitas Data.....	53
a. Uji Validitas.....	53
b. Uji Reliabilitas	53
2. Uji Asumsi Klasik	54
a. Uji Normalitas Data.....	54
b. Uji Multikolinieritas	54
c. Uji Heterokedastisitas.....	54
3. Uji Hipotesis.....	55
a. Uji F.....	55
b. Uji T.....	57
4. Determinasi	57
5. Path Analysis	59
6. Uji Efek Mediasi	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62
A. Hasil Penelitian	62
1. Sejarah Singkat.....	62
2. Visi dan Misi Grand Aston City Hall Medan.....	63
3. Struktur Organisasi.....	64
4. Bidang Kerja atau Bagian.....	66
5. Deskriptif Karakteristik Responden	74
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	75
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	75
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	76

5. Deskriptif Variabel Penelitian	76
a. Variabel Kecerdasan Emosional (X_1).....	77
b. Variabel Komitmen Organisasi (X_2)	83
c. Variabel Kepuasan Kerja (Z).....	88
d. Variabel Kinerja (Y).....	93
6. Uji Validitas dan Reliabilitas	98
a. Uji Validitas.....	98
b. Uji Reliabilitas.....	98
7. Uji Asumsi Klasik	104
a. Uji Normalitas	105
b. Uji Multikolinieritas	107
c. Uji Heterokedastisitas.....	109
8. Uji Kesesuaian (<i>Test Goodness of Fit</i>).....	111
a. Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	111
b. Uji Signifikan Parsial (Uji T)	113
9. Koefisien Determinasi (R^2)	116
10. Analisis Jalur.....	119
11. Perhitungan Pengaruh (<i>Path Analysis</i>)	123
a. Pengaruh Langsung (<i>Direct Effect</i> atau DE)	123
b. Pengaruh Tidak Langsung (<i>Indirect Effect</i> atau IDE)	124
c. Pengaruh Total (<i>Total Effect</i>)	124
12. Uji Efek Mediasi	129
B. Pembahasan.....	131
1. Pengaruh Kecerdasan Emosional (X_1) terhadap Kepuasan Kerja (Z) Karyawan Grand Aston City Hall Medan.....	131
2. Pengaruh Komitmen Organisasi (X_2) terhadap Kepuasan Kerja (Z) Karyawan Grand Aston City Hall Medan.....	132
3. Pengaruh Kecerdasan Emosional (X_1) terhadap Kinerja (Y) Karyawan Grand Aston City Hall Medan	134
4. Pengaruh Komitmen Organisasi (X_2) terhadap Kinerja (Y) Karyawan Grand Aston City Hall Medan.....	135
5. Pengaruh Kecerdasan Emosional (X_1) terhadap Kinerja (Y) Melalui Kepuasan Kerja (Z) Karyawan Grand Aston City Hall Medan.....	136
6. Pengaruh Komitmen Organisasi (X_2) terhadap Kinerja (Y) Melalui Kepuasan Kerja (Z) Karyawan Grand Aston City Hall Medan	137
BAB V HASIL KESIMPULAN DAN SARAN.....	139
A. Kesimpulan	139
B. Saran.....	140
DAFTAR PUSTAKA	143
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Data Hasil Pra Survei Kinerja Karyawan.....	2
Tabel 1.2	Data Hasil Pra Survei Kepuasan Kerja	4
Tabel 1.3	Data Hasil Pra Survei Kecerdasan Emosional	5
Tabel 1.4	Data Hasil Pra Survei Komitmen Organisasi.....	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	38
Tabel 3.1	Skedul Proses Penelitian	47
Tabel 3.2	Defenisi Operasional Variabel Penelitian	49
Tabel 4.1	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
Tabel 4.2	Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	75
Tabel 4.3	Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	75
Tabel 4.4	Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja	76
Tabel 4.5	Penilaian Responden Terhadap Indikator <i>Self Awareness</i> ..	77
Tabel 4.6	Penilaian Responden Terhadap Indikator <i>Self Management</i>	79
Tabel 4.7	Penilaian Responden Terhadap Indikator <i>Social Awareness</i>	80
Tabel 4.8	Penilaian Responden Terhadap Indikator <i>Relationship Management</i>	82
Tabel 4.9	Penilaian Responden Terhadap Indikator <i>Affective Commitment</i>	84
Tabel 4.10	Penilaian Responden Terhadap Indikator <i>Continuance Commitment</i>	85
Tabel 4.11	Penilaian Responden Terhadap Indikator <i>Normative Commitment</i>	87
Tabel 4.12	Penilaian Responden Terhadap Indikator kemangkiran	89
Tabel 4.13	Penilaian Responden Terhadap Indikator Keinginan Pindah	90
Tabel 4.14	Penilaian Responden Terhadap Indikator Rekan Kerja	92
Tabel 4.15	Penilaian Responden Terhadap Indikator Kualitas	94
Tabel 4.16	Penilaian Responden Terhadap Indikator Kuantitas	95
Tabel 4.17	Penilaian Responden Terhadap Indikator Ketepatan	

	Waktu	97
Tabel 5.1	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kecerdasan Emosional (X1)	99
Tabel 5.2	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen Organisasi (X2)	100
Tabel 5.3	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja (Z).....	101
Tabel 5.4	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	102
Tabel 5.5	Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Kecerdasan Emosional (X1)	103
Tabel 5.6	Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Komitmen Organisasi... (X2)	103
Tabel 5.7	Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Kerja (Z)	104
Tabel 5.8	Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan (Y)..	104
Tabel 6.5	Uji Multikolinieritas I	108
Tabel 6.6	Uji Multikolinieritas II	109
Tabel 7.1	Uji Simultan Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja.....	111
Tabel 7.2	Uji Simultan Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	113
Tabel 7.3	Uji Partial Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja.....	114
Tabel 7.4	Uji Partial Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	115
Tabel 8.1	Koefisien Determinasi Kepuasan (R^2)	117
Tabel 8.2	Koefisien Determinasi Kinerja (R^2)	118
Tabel 9.1	Tabel Persamaan Regresi I.....	119
Tabel 9.2	Tabel Persamaan Regresi II	120
Tabel 9.3	Tabel Persamaan Regresi III.....	121
Tabel 9.4	Tabel Persamaan Regresi IV	122

Tabel 9.5	Tabel Persamaan Regresi V	123
Tabel 10.1	Path Analisis Jalur I	125
Tabel 10.2	Path Analisis Jalur II	127

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	44
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	65
Gambar 6.1 Uji Normalitas Kepuasan Kerja (Z)	105
Gambar 6.2 PP Plot Uji Normalitas Kepuasan Kerja (Z).....	106
Gambar 6.3 Uji Normalitas Kinerja (Y).....	106
Gambar 6.4 PP Plot Uji Normalitas Kinerja (Y).....	107
Gambar 6.7 Uji Heterokedastisitas I	110
Gambar 6.8 Uji Heterokedastisitas II	111
Gambar 10.1 Diagram Jalur model I.....	126
Gambar 10.2 Diagram Jalur model II.....	129

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia bisnis perhotelan yang semakin pesat mendorong perusahaan untuk semakin selektif dalam memilah sumber daya manusia. Bisnis perhotelan adalah bisnis yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan yang menyediakan berbagai fasilitas seperti kamar, restoran, kolam renang, *spa and gym, meeting room, convention hall* yang berfungsi untuk mendukung kepuasan dan kenyamanan tamu selama berada di dalam hotel. Grand Aston City Hall Hotel adalah salah satu hotel berbintang lima di Kota Medan. Grand Aston City Hall Hotel memiliki 210 kamar hotel dan 40 kamar apartemen, memiliki berbagai fasilitas mulai dari *restaurant, lounge, swimming pool, ballroom, meeting room, gym and spa, golf simulator* dan lainnya. Selain fasilitas yang mendukung, untuk menciptakan pengalaman terbaik kepada tamu selama berada di dalam hotel adalah terdapatnya sumber daya manusia yang profesional. Sumber daya manusia berfungsi sebagai tonggak penggerak terhadap seluruh aktivitas operasional hotel.

Sebagai perusahaan yang bergerak dalam industri pelayanan yang mengutamakan kepuasan dan kenyamanan tamu maka diharapkan seorang karyawan adalah seseorang yang murah senyum, etika yang baik, fisik yang mumpuni. Tetapi permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan adalah langkanya sumber daya manusia yang berkualitas yang dikarenakan perbedaan pribadi setiap individu seperti bakat, latar belakang pendidikan, kemampuan intelektual, budaya

dan agama. Sebab keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawan.

Mangkunegara (2017:67) berpendapat bahwa kinerja karyawan adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Fakhri dan Djastusti (2015:2) berpendapat bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan karyawan sehingga mempengaruhi seberapa banyak karyawan berkontribusi kepada organisasi atau perusahaan. Kemudian Yusuf (2016:98) berpendapat bahwa kinerja adalah hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi serta kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Berikut adalah tabel 1.1 hasil pra survei kinerja terhadap 32 responden (tiga puluh dua).

Tabel 1.1 Data Hasil Pra Survei Kinerja

No	Pernyataan	Ya		Tidak		Total	
		Orang	(%)	Orang	(%)	Orang	(%)
1	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu dan efisien	24	75	8	25	32	100
2	Saya membuat target pada diri saya sendiri untuk menghasilkan pendapatan yang tinggi	21	65,6	11	34,4	32	100

Sumber : Diolah Penulis (2020)

Berdasarkan hasil pra survei diatas 34,4% responden menyatakan bahwa mereka tidak membuat target pada diri mereka sendiri untuk menghasilkan pendapatan yang tinggi dan sebanyak 25% menyatakan mereka tidak dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu dan efisien.

Salah satu aset perusahaan adalah karyawan, karyawan adalah ujung tombak dari berjalannya sebuah kegiatan pelayanan prima (*excellent service*). Menurut Zeitaml (dalam Zulkarnain 2018:6) pelayanan prima yaitu pertama *tangible* (nyata). Nyata dalam hal penampilan karyawan serta sarana dan prasarana yang nyaman, kedua *reliability* (pantas) yaitu pelanggan membayar sesuai dengan pelayanan yang diberikan (mutu). Ketiga, *courtesy* (perkataan sopan) dan keempat *understanding* (empati), empati adalah kemampuan memahami kebutuhan tamu baik secara verbal maupun nonverbal.

Untuk dapat melaksanakan pelayanan prima kepada tamu dibutuhkan kepuasan kerja. Menurut Wibowo (2019:142) terdapat keyakinan bahwa pelanggan atau tamu yang bahagia adalah hasil dari pekerja yang bahagia. Meningkatnya kepuasan pekerja dan loyalitas menghasilkan persepsi pelanggan lebih tinggi tentang nilai karena itu memperbaiki profitabilitas perusahaan. Dengan kata lain, kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif terhadap pelayanan pelanggan. Kepuasan kerja merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja oleh Rivai (2010:856) Sedangkan menurut Robbins dan Judge (dalam Wibowo 2019:114) kepuasan kerja sebagai perasaan positif tentang pekerjaan sebagai hasil evaluasi dari karakteristiknya. Karyawan dengan kepuasan kerja tinggi mengalami perasaan positif ketika berpikir tentang tugas dan mengambil bagian dalam aktivitas pekerjaan. Maka dapat diartikan bahwa karyawan yang cenderung puas dengan pekerjaannya akan menghasilkan pelayanan prima kepada tamu atau pelanggan.

Berikut adalah tabel 1.2 data hasil pra survei kepuasan kerja terhadap 32 (tiga puluh dua) responden :

Tabel 1.2 Data Hasil Pra Survei Kepuasan Kerja

No	Pernyataan	Ya		Tidak		Total	
		Orang	(%)	Orang	(%)	Orang	(%)
1	Saya tidak pernah terlambat bekerja	24	75	8	25	32	100
2	Didalam departemen saya semua saling tolong menolong dalam mengerjakan sebuah pekerjaan	26	81,25	6	18,75	32	100
3	Saya selalu bersemangat untuk memulai pekerjaan	27	84,375	5	15,625	32	100
4	Pertumbuhan karir saya tidak terbatas	29	90,625	3	9,375	32	100

Sumber : Diolah Penulis (2020)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa karyawan pernah terlambat bekerja dapat dilihat pada kolom persentase yaitu sebanyak 25%, kemudian pada pernyataan kedua diketahui bahwa didalam departemen karyawan bekerja tidak semua saling tolong menolong dalam mengerjakan sebuah pekerjaan ini dapat dilihat dengan presentase sebanyak 18,75%. Karyawan juga tidak bersemangat untuk memulai pekerjaan yaitu sebesar 15,625%. Dan terakhir pertumbuhan karir karyawan terbatas dapat dilihat pada kolom persentase yaitu sebesar 9,375%.

Selain itu, faktor penting yang harus di miliki oleh karyawan yang bekerja pada industri jasa pelayanan adalah kecerdasan emosional. Menurut Goleman (2015:46) seseorang yang cakap secara emosional yang mengetahui dan menangani perasaan mereka sendiri dengan baik dan yang mampu membaca dan menghadapi perasaan orang lain dengan efektif memiliki keuntungan dalam setiap bidang kehidupan. Seseorang dengan keterampilan emosional yang berkembang baik kemungkinan besar akan bahagia dan berhasil dalam kehidupan sehingga mendorong produktivitas sedangkan seseorang yang tidak dapat menghimpun kendali tertentu atas kehidupan emosionalnya akan mengalami pertarungan batin

yang merampas kemampuan mereka untuk memusatkan perhatian pada pekerjaan dan memiliki pikiran yang jernih.

McShane dan Von Glinow (dalam Wibowo 2019:85) berpendapat bahwa kecerdasan emosional adalah sekumpulan kemampuan untuk merasakan dan menyatakan emosi, mengasimilasi emosi dalam berpikir, memahami dan alasan dengan emosi dan menggabungkan emosi dalam diri sendiri dan orang lain.

Berikut adalah tabel hasil pra survei yang dilakukan oleh penulis dengan menyebarkan kuesioner kepada 32 (tiga puluh dua) responden.

Tabel 1.3 Data Hasil Pra Survei Kecerdasan Emosional

No	Pernyataan	Ya		Tidak		Total	
		Orang	(%)	Orang	(%)	Orang	(%)
1	Saya tidak terpengaruh dengan situasi lingkungan yang dapat membuat stress	26	81,25	6	18,75	32	100
2	Saya selalu berpikiran positif	25	78,125	7	21,875	32	100
3	Saya percaya terhadap kemampuan orang lain dalam menyelesaikan tugas yang diberikan	19	59,375	13	40,625	32	100
4	Saya dapat menyelesaikan persoalan yang terjadi antara sesama karyawan	25	78,125	7	21,875	32	100

Sumber : Diolah Penulis (2020)

Berdasarkan tabel 1.2 di atas dapat diketahui mengenai pernyataan kecerdasan emosional karyawan Grand Aston City Hall Medan pertama karyawan dapat terpengaruh dengan situasi lingkungan yang dapat membuat stress dengan persentase 18,75%, kedua karyawan tidak dapat berpikiran positif dengan persentase 21,875%. Ketiga, karyawan tidak percaya terhadap kemampuan orang lain (sesama karyawan) dalam menyelesaikan tugas yang diberikan dengan persentase 40,625%. Dan pada pernyataan terakhir karyawan tidak dapat menyelesaikan persoalan yang terjadi antara sesama karyawan dengan persentase sebesar 21,875%.

Selain faktor kecerdasan emosional, setiap organisasi mengharapkan dapat mencapai tujuan dan meraih sukses. Untuk mencapainya organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas. Sumber daya manusia akan berkualitas apabila paling tidak memiliki kompetensi yang diperlukan untuk menjalankan tugasnya. Namun, sebenarnya kompetensi saja tidak cukup untuk membuat organisasi sukses. Organisasi membutuhkan dukungan sumber daya manusianya. Untuk itu organisasi perlu memberikan perhatian terhadap kesejahteraan dan pengembangan sumberdaya manusianya. Dengan demikian akan terjalin perasaan saling keterikatan antara organisasi dan sumber daya manusianya. Sumber daya manusia organisasi merasakan bahwa organisasi yang peduli kepada mereka dan menjadi tempat terbaik untuk bekerja. Karenanya mereka merasa terikat dengan organisasi dan adalah tidak layak untuk meninggalkannya. Keadaan ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia mempunyai komitmen pada organisasi.

Wibowo (2019:213) berpendapat bahwa komitmen organisasional berkaitan dengan tingkat keterlibatan orang dengan organisasi dimana mereka bekerja dan tertarik untuk tetap tinggal dalam organisasi tersebut. Lebih lanjut, Greenberg dan Baron dalam Wibowo (2019:213) berpendapat bahwa komitmen organisasional sebagai suatu tingkatan dimana individu mengidentifikasi dan terlibat dengan organisasinya dan atau tidak ingin meninggalkannya. Schehermerhorn (2011:72) berpendapat bahwa komitmen organisasional merupakan tingkat loyalitas yang dirasakan individu terhadap organisasi. Dapat dilihat tabel 1.4 data pra survei yang dilakukan oleh peneliti terhadap tiga puluh dua responden.

Tabel 1.4 Data Hasil Pra Survei Komitmen Organisasi

No	Pernyataan	Ya		Tidak		Total	
		Orang	(%)	Orang	(%)	Orang	(%)
1	Bagi saya perusahaan ini adalah yang terbaik dari semua perusahaan	23	71.88	9	28.13	32	100
2	Saya merasakan keadaan yang sangat tidak nyaman bila meninggalkan perusahaan ini	20	62.5	12	37.5	32	100
3	Saya memiliki loyalitas yang tinggi untuk perusahaan	26	81.25	6	18.75	32	100

Sumber : Diolah Penulis (2020)

Berdasarkan pra survei yang dilakukan oleh peneliti terhadap tiga puluh dua responden diatas 28,13% menyatakan bahwa bagi mereka perusahaan ini tidaklah yang terbaik dari perusahaan lain. Pada pernyataan kedua responden menjawab 37,5% bahwa mereka tidak merasakan keadaan yang sangat tidak nyaman bila meninggalkan perusahaan ini. Dan pada pernyataan terakhir 18,75% responden menjawab bahwa mereka tidak memiliki loyalitas yang tinggi untuk perusahaan

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening di Grand Aston City Hall Medan”.

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas serta untuk memperoleh kejelasan terhadap masalah yang akan dibahas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Ditemukannya beberapa karyawan yang tidak memiliki kecerdasan emosional yaitu ketidakpercayaan terhadap kemampuan orang lain dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.
- b. Ditemukannya beberapa karyawan yang tidak memiliki komitmen organisasi yaitu mereka tidak merasakan keadaan yang tidak nyaman bila meninggalkan perusahaan.
- c. Ditemukannya beberapa karyawan yang tidak memiliki kecerdasan emosional yaitu tidak dapat berpikir positif .
- d. Ditemukannya beberapa karyawan yang tidak mempunyai kinerja yang baik yang dikarenakan pertumbuhan karir yang terbatas
- e. Ditemukannya beberapa karyawan yang tidak dapat menyelesaikan persoalan yang terjadi antara sesama karyawan
- f. Ditemukannya beberapa karyawan yang tidak membuat target pada diri mereka sendiri untuk menghasilkan pendapatan yang tinggi.

2. Batasan Masalah

Sehubungan dengan keterbatasan waktu dan kemampuan terbatas yang dimiliki oleh penulis, maka penulis membatasi masalah ini hanya pada variabel kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening di Grand Aston City Hall Medan.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka perumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di Grand Aston City Hall Medan?

2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di Grand Aston City Hall Medan?
3. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Grand Aston City Hall Medan?
4. Apakah komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Grand Aston City Hall Medan?
5. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja di Grand Aston City Hall Medan?
6. Apakah komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja di Grand Aston City Hall Medan?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di Grand Aston City Hall Medan
2. Untuk mengetahui apakah komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di Grand Aston City Hall Medan
3. Untuk mengetahui apakah kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Grand Aston City Hall Medan

4. Untuk mengetahui apakah komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Grand Aston City Hall Medan
5. Untuk mengetahui apakah kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja di Grand Aston City Hall Medan
6. Untuk mengetahui apakah komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja di Grand Aston City Hall Medan

2. Manfaat penelitian

a. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan bagi Grand Aston City Hall Medan untuk memberikan pelatihan mengenai kecerdasan emosional yang berfungsi untuk meningkatkan kinerja karyawan.

b. Bagi Penulis

Menambah wawasan dan pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia, khususnya tentang masalah kecerdasan emosional, dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian yang lebih jauh mengenai pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian ini merupakan pengembangan terhadap penelitian Camela Ikey Badhoeg Dadie dengan judul :“Analisis Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Studi Pada PT. Madu Baru Bantul Yogyakarta, Universitas Diponegoro. Sedangkan penelitian ini berjudul :“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening di Grand Aston City Hall Medan. Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yang terletak pada :

1. Metode Penelitian : dalam penelitian terdahulu menggunakan metode analisis linear berganda dengan 4 (empat) variabel sedangkan penelitian ini menggunakan analisis path dengan 4 (empat) variabel.
2. Variabel Penelitian : dalam penelitian terdahulu menggunakan 2 (dua) variabel bebas : Kecerdasan Emosional dan Kepemimpinan dan 2 (dua) variabel terikat : Kinerja Karyawan dan Kepuasan Kerja sedangkan penelitian ini menggunakan 2 (dua) variabel bebas : Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi dan 2 (dua) variabel terikat : Kinerja Karyawan dan Kepuasan Kerja
3. Waktu Penelitian : Penelitian terdahulu dilaksanakan pada tahun 2016 sedangkan penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2020.
4. Lokasi Penelitian : Penelitian terdahulu dilakukan di PT. Madu Baru Bantul Yogyakarta sedangkan penelitian ini dilakukan di Grand Aston City Hall Medan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Keberhasilan suatu instansi atau kelompok organisasi ditentukan oleh dua faktor pokok yaitu sumber daya manusia, pegawai atau tenaga kerja, sarana dan prasarana pendukung atau fasilitas kerja. Dari kedua faktor utama tersebut sumber daya manusia atau karyawan adalah faktor utama sebab secanggih apapun fasilitas pendukung yang dimiliki oleh suatu organisasi tanpa adanya sumber daya manusia yang memadai, baik jumlah (kuantitas) maupun kemampuannya (kualitasnya) maka niscaya organisasi tersebut tidak dapat berhasil mewujudkan visi, misi dan tujuan organisasinya. Menurut Mangkunegara (2017:67) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kualitas sumber daya manusia atau pegawai tersebut diukur dari kinerja pegawai tersebut (*performance*) atau produktivitasnya. Kinerja ialah pencapaian seseorang, tim, atau unit kerja dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan sasaran yang ditargetkan padanya oleh Hanif dan Darsono (2011:197) hal ini pun didukung oleh Bangun dalam Agus, et al (2018:99) dengan menyatakan bahwa kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-

persyaratan pekerjaan, persyaratan biasa disebut dengan standar kerja, yaitu tingkat yang diharapkan suatu pekerjaan tertentu untuk dapat diselesaikan dan diperbandingkan atas tujuan atau target yang ingin dicapai.

Menurut Wirawan (dalam Yusuf 2016:100) kinerja atau prestasi kerja merupakan singkatan dari kinetika energi kerja yang padanannya dalam bahasa Inggris adalah *performance*. Lebih rinci, Wirawan (dalam Yusuf 2016:101) menjelaskan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil sinergi dari sejumlah faktor yang terdiri dari :

1) Faktor Internal Karyawan

Faktor internal karyawan yaitu faktor-faktor dari dalam diri karyawan yang merupakan faktor bawaan dari lahir dan faktor-faktor yang diperoleh ketika karyawan itu berkembang. Faktor-faktor bawaan misalnya bakat, sifat pribadi serta keadaan fisik dan kejiwaan. Faktor-faktor yang diperoleh misalnya pengetahuan, keterampilan, etos kerja, pengalaman kerja, dan motivasi kerja. Faktor internal ini menentukan kinerja karyawan, sehingga semakin tinggi faktor – faktor internal tersebut sehingga semakin tinggi pula kinerja karyawan tersebut dan semakin rendah faktor – faktor tersebut maka semakin rendah pula kinerjanya.

2) Faktor Lingkungan Internal Organisasi

Karyawan dalam melaksanakan tugasnya memerlukan dukungan organisasi ditempatnya bekerja. Dukungan tersebut sangat mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja karyawan misalnya penggunaan teknologi robot oleh organisasi. Faktor internal organisasi misalnya strategi organisasi, dukungan sumber daya yang diperlukan

untuk melaksanakan pekerjaan, serta sistem manajemen dan kompensasi. Manajemen organisasi harus menciptakan lingkungan internal organisasi yang kondusif sehingga dapat mendukung dan meningkatkan produktivitas karyawan.

3) Faktor Lingkungan Eksternal Organisasi

Faktor-faktor lingkungan eksternal organisasi adalah keadaan, kejadian, atau situasi yang terjadi di lingkungan eksternal organisasi yang mempengaruhi kinerja karyawan. Misalnya krisis ekonomi dan keuangan yang terjadi di Indonesia pada tahun 1997 meningkatkan inflasi, menurunkan nilai nominal upah dan gaji karyawan dan selanjutnya menurunkan daya beli karyawan. Jika inflasi tidak diikuti dengan kenaikan upah atau gaji para karyawan yang sepadan dengan tingkat inflasi maka kinerja karyawan akan menurun. Budaya masyarakat juga mempengaruhi kinerja karyawan.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan. Faktor yang mempengaruhi pencapaian kerja yang baik menurut Mathis (2013:156) yaitu :

1) Kecerdasan Emosional

Kemampuan untuk menggunakan emosi secara efektif dalam mengelola diri sendiri dan mempengaruhi hubungan dengan orang lain secara positif.

2) Disiplin Kerja

Suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai upaya untuk meningkatkan

kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku.

3) Kompetensi

Suatu kemampuan (*skill and knowledge*) untuk melaksanakan atau melakukan aktivitas/pekerjaan.

4) Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) karyawan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realitas (*skill and Knowledge*) artinya karyawan memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari. Maka ia akan lebih mudah mencapai prestasi yang diharapkan. Oleh sebab itu karyawan perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

5) Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang karyawan dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi menggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

c. Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Mathis (2013 :159) bahwa kinerja seseorang dapat diukur berdasarkan indikator-indikator yang dihasilkan dari pekerjaan yang bersangkutan yaitu sebagai berikut :

1) Kualitas

Kualitas merupakan tingkatan dimana hasil akhir yang dicapai mendekati sempurna dalam arti memenuhi tujuan yang diharapkan oleh perusahaan.

2) Kuantitas

Kuantitas adalah jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah sejumlah unit kerja atau jumlah siklus aktivitas yang dihasilkan.

3) Ketepatan Waktu

Tingkat aktivitas diselesaikannya pekerjaan tersebut pada waktu awal yang diinginkan.

2. Kepuasan Kerja

a. Pengertian kepuasan kerja

Setiap orang ingin mendapatkan pekerjaan karena dengan bekerja ia mengharapkan mendapat imbalan untuk menghidupi dirinya dan keluarganya seperti uang untuk membeli makanan, berekreasi dengan teman maupun keluarga. Menurut Wibowo (dalam Yusuf 2016:200) terdapat beberapa pengertian kepuasan kerja menurut para ahli manajemen sebagai berikut :

- 1) Robbins mendefenisikan kepuasan kerja sebagai sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan antara perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang diyakini oleh pekerja yang seharusnya diterima.
- 2) Greenberg dan Baron mendeskripsikan kepuasan kerja sebagai sikap positif atau negatif yang dilakukan individual terhadap pekerjaannya.

- 3) Vecchio menyatakan kepuasan kerja sebagai pemikiran, perasaan dan kecenderungan tindakan seseorang yang merupakan sikap seseorang terhadap pekerjaan.
- 4) Gibson menyatakan bahwa kepuasan kerja sebagai sikap yang dimiliki pekerja tentang pekerjaan yang dilakukan.
- 5) Kreitner dan Knicki mendefinisikan kepuasan kerja merupakan respon efektif atau emosional terhadap berbagai segi pekerjaan seseorang.

Lebih lanjut Colquitt, Lepine, Wesson (dalam Wibowo 2019:131) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah tingkat perasaan menyenangkan yang diperoleh dari penilaian pekerjaan seseorang atau pengalaman kerja. Dengan kata lain kepuasan kerja mencerminkan bagaimana karyawan merasakan tentang suatu pekerjaan dan apa yang karyawan pikirkan tentang pekerjaan tersebut. Sedangkan menurut Robbins dan Judge (dalam Wibowo 2019:131) kepuasan kerja sebagai perasaan positif tentang pekerjaan sebagai hasil evaluasi dari karakteristiknya. Mcshane dan Von Glinow (dalam Wibowo 2019:132) memandang kepuasan kerja sebagai evaluasi seseorang atas pekerjaannya dan konteks pekerjaan. Merupakan penilaian terhadap karakteristik pekerjaan, lingkungan kerja dan pengalaman emosional di pekerjaan yang dirasakan.

Pendapat lain mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah respon efektif atau emosional terhadap berbagai aspek dari pekerjaan seseorang Kreitner dan Kinicki (dalam Wibowo 2019:132). Kepuasan kerja

merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja oleh Rivai (2010:856) dan terakhir Handoko (2014:193) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan para karyawan memandang pekerjaan mereka. Maka dapat disimpulkan pada hakikatnya kepuasan kerja merupakan tingkat perasaan senang seseorang sebagai penilaian positif terhadap pekerjaannya dan lingkungan tempat pekerjaannya. Karyawan dengan kepuasan kerja tinggi mengalami perasaan positif ketika berpikir tentang tugas dan mengambil bagian dalam aktivitas pekerjaan.

b. Kategori Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja dapat mempunyai beberapa bentuk atau kategori. Colquitt, Lepine, Wesson (dalam Wibowo 2019:132) mengemukakan adanya beberapa kategori kepuasan kerja.

1) Pay Satisfaction

Mencerminkan perasaan pekerja tentang bayaran mereka, termasuk apakah sebanyak yang mereka berhak mendapatkan, diperoleh dengan aman, dan cukup untuk pengeluaran normal dan kemewahan. *Pay satisfaction* didasarkan pada perbandingan antara bayaran yang diinginkan pekerja dengan yang mereka terima. Meskipun lebih banyak uang selalu lebih baik, kebanyakan pekerja mendasarkan keinginannya atas bayaran pada perhitungan secara berhati-hati dari tugas pekerjaannya dengan bayaran yang diberikan pada rekan sekerja yang sama.

2) *Promotion Satisfaction*

Mencerminkan perasaan pekerja tentang kebijakan promosi perusahaan dan pelaksanaannya, termasuk apakah promosi sering diberikan, dilakukan dengan jujur dan berdasarkan pada kemampuan. Tidak seperti halnya dengan bayaran, banyak pekerja mungkin tidak suka lebih sering promosi karena promosi membawa lebih banyak tanggung jawab dan meningkatkan jam kerja. Tetapi, banyak pekerja menghargai promosi karena memberikan peluang untuk personal lebih besar, upah lebih baik dan prestise lebih tinggi.

3) *Supervision Satisfaction*

Mencerminkan perasaan pekerja tentang atasan mereka, termasuk apakah atasan mereka kompeten, sopan dan komunikator yang baik dan bukannya bersifat malas, mengganggu, dan menjaga jarak. Kebanyakan pekerja mengharapkan atasan membantu mereka mendapatkan apa yang mereka hargai. Hal ini tergantung apakah atasan memberikan atas kinerja baik, dan melindungi pekerja dari kebingungan yang tidak perlu. Disamping itu, pekerja mengharapkan atasan yang disukai. Hal tersebut tergantung pada apakah atasan mempunyai kepribadian baik, demikian pula apakah mempunyai nilai-nilai dan keyakinan yang sama dengan pekerja.

4) *Coworker Satisfaction*

Mencerminkan perasaan pekerja tentang teman sekerja mereka, termasuk apakah rekan sekerja mereka cerdas, bertanggung jawab, membantu, menyenangkan, dan menarik. Pekerja mengharapkan rekan

sekerjanya membantu dalam pekerjaan. Hal ini penting karena kebanyakan dalam batas tertentu mengandalkan pada rekan kerja sekerja dalam menjalankan tugas pekerjaan.

5) *Satisfaction with the Work itself*

Mencerminkan perasaan pekerja tentang tugas pekerjaan mereka sebenarnya, termasuk apabila tugasnya menantang, menarik, dihormati, dan memanfaatkan keterampilan penting daripada sifat pekerjaan yang menjemukan, berulang-ulang, dan tidak nyaman. Aspek ini memfokuskan pada apa yang sebenarnya dilakukan pekerja. Sedangkan empat aspek sebelumnya merupakan hasil dari pekerjaan (*pay* dan *promotion*) dan orang yang berada sekitar pekerjaan (*supervisors* dan *coworkers*).

6) *Altruism*

Altruism merupakan sifat suka membantu orang lain dan menjadi penyebab moral. Sifat ini antara lain ditunjukkan oleh kesediaan orang untuk membantu rekan sekerja ketika sedang menghadapi banyak tugas.

7) *Status*

Status menyangkut *prestise*, mempunyai kekuasaan atas orang lain, atau merasa memiliki popularitas. Promosi jabatan disatu sisi menunjukkan peningkatan status, disisi lainnya akan memberikan kepuasan karena prestasinya dihargai.

Lingkungan menunjukkan perasaan nyaman dan aman. Lingkungan kerja yang baik dapat menciptakan *quality of worklife* ditempat pekerjaan. Namun, terdapat pandangan bahwa nilai-nilai ini dianggap kurang penting karena tidak relevan dalam semua pekerjaan, tidak seperti bayaran, promosi dan seterusnya.

c. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Agus, et al (2018:92) terdapat beberapa indikator untuk mengukur kepuasan kerja yaitu :

1) Kemangkiran

Pegawai yang tinggi tingkat kepuasan kerjanya akan rendah tingkat kemangkirannya. Sebaliknya pegawai yang rendah tingkat kepuasan kerjanya akan cenderung tinggi tingkat kemangkirannya.

2) Keinginan Pindah

Tidak dapat disangkal bahwa salah satu faktor penyebab timbulnya keinginan pindah kerja adalah ketidakpuasan di tempat bekerja sekarang. Sebab-sebab ketidakpuasan itu dapat beranekaragam seperti penghasilan rendah atau dirasakan kurang memadai, kondisi kerja yang kurang memuaskan, hubungan yang tidak serasi, baik dengan atasan maupun dengan rekan sekerja, pekerjaan yang tidak sesuai dan berbagai faktor lainnya.

3) Rekan Kerja

Rekan kerja yang bersahabat, kerja sama rekan sekerja atau kelompok kerja adalah sumber kepuasan kerja bagi pekerja secara individual. Sementara itu kelompok kerja dapat memberikan

dukungan, nasihat atau saran kepada sesama rekan kerja. Rekan kerja yaitu teman-teman kepada siapa seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan tekanan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.

Ada beberapa indikator kepuasan kerja yang disimpulkan oleh Wibowo (2019:140) dalam bukunya yang berjudul Perilaku Dalam Organisasi yaitu :

- a) Pemenuhan nilai (*Value Fulfillment*)
- b) Pekerjaan itu sendiri (*The work Itself*)
- c) Pemenuhan Kebutuhan (*Need Fulfillment*)
- d) Ketidaksesuaian (*Discrepancies*)
- e) Pencapaian Nilai (*Value Attainment*)
- f) Keadilan (*Equity*)
- g) Komponen Watak/genetik (*Dispositional/Genetics Component*)
- h) Kondisi Kerja (*Working Conditions*)
- i) Kesempatan untuk maju (*Chance for Advancement*)
- j) Kebebasan untuk menggunakan pertimbangannya sendiri (*Freedom to use one's own judgement*)
- k) Memuji karena telah melakukan pekerjaan baik (*Praise for doing a good job*).
- l) Perasaan Penyelesaian (*feeling of accomplishment*)
- m) Kualitas supervise (*quality of supervision*)
- n) Hubungan dengan teman sekerja (*relationship with coworkers*)

- o) Peluang promosi (*Promotion opportunities*)
- p) Bayaran (*pay*)

d. Cara Meningkatkan Kepuasan Kerja

Kreitner dan Kinicki (dalam Wibowo 2019:139) memberikan wawasan tentang cara yang dapat dipakai untuk meningkatkan kepuasan kerja yaitu :

1) *Need Fulfillment* (Pemenuhan Kebutuhan)

Kepuasan ditentukan oleh tingkatan terhadap mana karakteristik pekerjaan-pekerjaan memungkinkan individual memenuhi kebutuhannya.

2) *Discrepancies* (Ketidaksesuaian)

Kepuasan adalah sebagai hasil dari *Met expectations* yang mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan untuk diterima individu dari pekerjaan, seperti bayaran yang baik dan peluang promosi dengan apa yang sebenarnya diterima

3) *Value Attainment* (Pencapaian Nilai)

Gagasan yang menjadi landasan *value attainment* adalah bahwa kepuasan merupakan hasil dari persepsi bahwa pekerjaan memungkinkan untuk pemenuhan nilai-nilai kerja penting individual.

4) *Equity* (Keadilan)

Kepuasan adalah fungsi dari seberapa jujur pekerja diperlakukan di pekerjaan. Kepuasan merupakan hasil dari persepsi seseorang bahwa hasil relatif terhadap masukan lebih menyenangkan dibandingkan dengan hasil atau masukan signifikan lain.

5) *Dispositional/Genetic Components* (Komponen Watak/Genetik)

Kepuasan kerja merupakan fungsi sifat personal dan faktor genetik. Karenanya dapat terjadi beberapa rekan kerja tampak puas dengan berbagai variasi situasi kerja, sedang lainnya kelihatan selalu tidak puas.

e. Dampak Ketidakpuasan Kerja

Menurut Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, *Organizational Behavior*, 2011 dalam Wibowo (2019:145) terdapat beberapa respon yang diakibatkan oleh ketidakpuasan kerja yaitu :

1) *Exit*

Respon *exit* merupakan perilaku langsung dengan meninggalkan organisasi, termasuk mencari posisi baru atau mengundurkan diri.

2) *Voice*

Respon *voice* termasuk secara aktif dan konstruktif berusaha memperbaiki kondisi, termasuk menganjurkan perbaikan, mendiskusikan persoalan dengan atasan, dan melakukan beberapa bentuk aktifitas perserikatan.

3) *Loyalty*

Respon *loyalty* berarti secara positif tetapi secara *optimistic* menunggu kondisi membaik, termasuk berbicara untuk organisasi menghadapi kritik eksternal dan mempercayai organisasi dan manajemennya melakukan sesuatu yang benar.

4) *Neglect*

Respon *neglect* secara pasif memungkinkan kondisi memperburuk dan termasuk kemangkiran secara kronis atau keterlambatan, mengurangi usaha, dan meningkatkan tingkat kesalahan.

f. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Wibowo (2019:142) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu:

1) Komitmen Organisasi

Terdapat tiga dimensi komitmen organisasi yaitu :

- a) *Affective commitment* yaitu sebagai keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi karena keterikatan emosional.
- b) *Continuance commitment* yaitu sebagai keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi karena kepedulian atas biaya yang berkaitan apabila meninggalkannya.
- c) *Normative commitment* yaitu sebagai keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi karena merasa sebagai kewajiban.

2) *Absenteeism*

Organisasi yang memberikan cuti sakit secara liberal mendorong semua pekerja mereka, termasuk yang sangat puas, mengambil kesempatan tidak masuk kerja. Kita dapat menemukan pekerjaan yang memuaskan tetapi masih tetap ingin menikmati akhir minggu selama tiga hari apabila tidak ada penalti atas penggunaan hari secara bebas. Apabila sejumlah alternatif pekerjaan tersedia, pekerja tidak puas mempunyai

tidak puas mempunyai tingkat kemangkiran tinggi, tetapi apabila hanya sedikit mereka mempunyai tingkat kemangkiran rendah.

3) *Turnover*

Ketidakpuasan kerja lebih mungkin menerjemahkan kedalam pergantian apabila kesempatan kerja banyak, karena pekerja merasa mudah digerakkan. Akhirnya, apabila pekerja mempunyai human capital tinggi, pendidikan dan kemampuan tinggi, ketidakpuasan kerja lebih mungkin diterjemahkan kedalam pergantian karena mereka mempunyai atau merasa banyak alternatif tersedia

Sedangkan Mangkunegara (2017:120) menyatakan bahwa terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu :

- 1) Kecerdasan emosional, kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, persepsi dan sikap kerja
- 2) Struktur organisasi, pangkat, kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial dan hubungan kerja.

3. Kecerdasan Emosional

a. Pengertian Kecerdasan Emosional

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kecerdasan emosional bermakna kecerdasan yang berkenaan dengan hati dan kepedulian antarsesama manusia, makhluk lain dan alam sekitar. McShane dan Von Glinow (dalam Wibowo 2019:85) kecerdasan emosional adalah sekumpulan kemampuan untuk merasakan dan menyatakan emosi, mengasimilasi emosi dalam berfikir, memahami

dan alasan dengan emosi, dan menghubungkan emosi dalam diri sendiri dan orang lain. Kreitner dan Kinicki (dalam Wibowo 2019:87) menyatakan bahwa kecerdasan emosional sebagai kemampuan untuk mengelola dirinya sendiri dan berinteraksi dengan orang lain dengan cara dewasa dan konstruktif.

Sedangkan menurut Goleman (2015:45) seseorang yang cakap secara emosional yang mengetahui dan menangani perasaan mereka sendiri dengan baik dan yang mampu membaca dan menghadapi perasaan orang lain dengan efektif memiliki keuntungan dalam setiap bidang kehidupan. Seseorang yang memiliki keterampilan emosional yang berkembang baik kemungkinan besar akan bahagia dan berhasil dalam kehidupan, menguasai kebiasaan pikiran yang mendorong produktivitas mereka sedangkan seseorang yang tidak dapat menghimpun kendali atas kehidupan emosionalnya akan mengalami pertarungan batin yang merampas kemampuan untuk memusatkan perhatian pada pekerjaan dan memiliki pikiran yang jernih.

Hasibuan (2015:25) berpendapat bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan dibidang emosi yaitu kesanggupan menghadapi frustrasi, kemampuan mengendalikan emosi, semangat optimisme dan kemampuan menjalin hubungan dengan orang lain atau empati. Berdasarkan beberapa defenisi diatas maka disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenali diri sendiri dan orang lain, kemampuan mengendalikan diri, mengatur diri, menempatkan motivasi dan empati, mampu melakukan interaksi sosial pada situasi dan kondisi tertentu serta mampu beradaptasi terhadap reaksi serta perilaku.

b. Dimensi Kecerdasan Emosional

McShane dan Von Glinow (dalam Wibowo 2019:85) menyatakan terdapat empat dimensi kecerdasan emosional yaitu:

1) Self awareness

Kemampuan merasa dan memahami makna dari emosi diri sendiri. lebih memahami makna dari diri sendiri, lebih sensitif melemahkan respon emosional pada saat kejadian dan memahami perasaan orang lain. Orang yang memiliki *self awareness* lebih baik dapat mendengarkan pada respon emosional mereka pada situasi spesifik dan menggunakan kesadaran ini sebagai informasi secara sadar.

2) Self Management

Kemampuan mengelola emosi diri sendiri, sesuatu yang kita semua lakukan pada suatu tingkat. Kita menjaga gerak hati yang mengganggu dalam pengawasan. Kita mencoba untuk tidak merasa marah atau frustrasi apabila kejadian diarahkan terhadap kita. Kita berusaha merasa dan menyatakan kesenangan dan bahagia terhadap orang lain ketika kesempatan datang untuk menunjukkan emosional ini.

3) Social awareness

Kemampuan merasa dan memahami emosi orang lain. Untuk sebagian besar, kemampuan ini ditunjukkan oleh empati, mempunyai pemahaman tentang dan sensitifitas pada perasaan, pikiran, dan situasi orang lain. Termasuk memahami situasi orang lain, mengalami emosi orang lain, dan mengetahui kebutuhannya bahkan meskipun tidak dinyatakan. *Social awareness* meluas

diluar empati termasuk menjadi peduli terhadap organisasi seperti politik, kantor dan memahami jaringan sosial.

4) *Relationship management*

Kemampuan mengelola emosi orang lain. Hal ini termasuk menghibur orang lain yang merasa sedih, secara emosional memberikan inspirasi anggota tim untuk menyelesaikan proyek tepat waktu, membuat orang asing nyaman bekerja dengan kita dan mengelola emosi disfungsi, emosi negatif diantara karyawan yang menghadapi konflik dengan pelanggan atau sesama karyawan lain.

c. Faktor – Faktor yang mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2015:267) ada dua faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional :

1) Lingkungan keluarga

Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi, kecerdasan emosional dapat diajarkan pada saat masih bayi melalui ekspresi. Peristiwa emosional yang terjadi pada masa kanak-kanak akan melekat dan menetap secara permanen hingga dewasa. Kehidupan emosional yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna bagi setiap individu kelak kemudian hari.

2) Lingkungan non keluarga

Hal yang terkait adalah lingkungan masyarakat dan pendidikan, kecerdasan emosional ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental. Pembelajaran ini biasanya

ditujukan dalam suatu aktivitas seseorang diluar dirinya dengan emosi yang menyertai keadaan orang lain.

d. Indikator Kecerdasan Emosional

Daniel Goleman (2015:56) menjelaskan kemampuan kecerdasan emosional menjadi lima indikator , yaitu :

1) Kesadaran Diri

Kesadaran diri yaitu mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi. Ini merupakan dasar kecerdasan emosional. Kesadaran diri adalah perhatian terus menerus terhadap keadaan batin seseorang. Dalam kesadaran refleksi diri ini, pikiran mengamati dan menggali pengalaman, termasuk emosi. Kemampuan untuk memantau perasaan dari waktu ke waktu merupakan hal penting bagi wawasan psikologis dan pemahaman diri.

Keterampilan emosional yang muncul adalah :

- a) Perbaikan dalam mengenali dan merasakan emosinya sendiri
- b) Lebih mampu memahami penyebab perasaan yang timbul
- c) Mengenali perbedaan perasaan dengan tindakan

2) Mengelola emosi

Yaitu menangani perasaan agar perasaan dapat terungkap dengan pas. Kecakapan ini bergantung pula pada kesadaran diri. Mengelola emosi berhubungan dengan kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan, atau ketersinggungan dan akibat-akibat yang timbul karena gagalnya keterampilan emosional dasar. Orang yang buruk kemampuannya dalam keterampilan ini akan terus-menerus

bertarung melawan perasaan murung, sementara mereka yang pintar dapat bangkit kembali dengan jauh lebih cepat dari kemunduran dan keterpurukkan dalam kehidupan.

Keterampilan emosional yang muncul adalah :

- a) Toleransi yang lebih tinggi terhadap frustrasi dan pengelolaan amarah.
- b) Berkurangnya ejekan verbal, perkelahian, dan gangguan di ruang kelas
- c) Berkurangnya perilaku agresif atau merusak diri sendiri
- d) Lebih baik dalam menangani ketegangan jiwa
- e) Berkurangnya kesepian dan kecemasan dalam pergaulan
- f) Lebih mampu mengungkapkan amarah dengan tepat tanpa berkelahi
- g) Perasaan yang lebih positif tentang diri sendiri, sekolah dan keluarga.

3) Motivasi Diri

Termasuk dalam hal ini adalah kemampuan menata emosi sebagai alat untuk mencapai tujuan dalam kaitan untuk member perhatian, untuk memotivasi diri sendiri dan menguasai diri sendiri. Begitu juga dengan kendali diri emosional, menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati, merupakan landasan keberhasilan dalam berbagai bidang. Kemudian mampu menyesuaikan dalam proses memungkinkan terwujudnya kinerja yang tinggi dalam segala bidang. Orang-orang yang memiliki keterampilan ini cenderung jauh lebih produktif dan efektif dalam hal apapun yang mereka kerjakan.

Keterampilan emosional yang muncul adalah :

- a) Lebih bertanggung jawab
- b) Lebih mampu merasakan perhatian pada tugas yang dikerjakan dan menaruh perhatian
- c) Kurang impulsif, lebih menguasai diri
- d) Nilai pada tes-tes prestasi meningkat

4) Empati (Mengenali Emosi Orang Lain)

Kemampuan berempati yaitu kemampuan untuk mengetahui bagaimana perasaan orang lain, ikut berperan dalam pergaulan arena kehidupan.

Keterampilan emosi yang muncul adalah

- a) Lebih mampu menerima sudut pandang orang lain
- b) Memperbaiki empati dan kepekaan terhadap perasaan orang lain
- c) Lebih baik dalam mendengarkan orang lain

5) Seni membina hubungan

Seni membina hubungan sebagian besar merupakan keterampilan mengelola orang lain. Ini merupakan keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan keberhasilan antar pribadi. Orang-orang yang hebat dalam keterampilan ini akan sukses dalam bidang apapun yang mengandalkan pergaulan yang mulus dengan orang lain, mereka adalah bintang-bintang pergaulan.

Keterampilan emosional yang muncul adalah :

- a) Meningkatkan kemampuan menganalisa dan memahami hubungan
- b) Lebih baik dalam menyelesaikan pertikaian dan merundingkan persengketaan.
- c) Lebih baik dalam menyelesaikan persoalan yang timbul dalam hubungan
- d) Lebih tegas dan terampil dalam berkomunikasi
- e) Lebih populer dan mudah bergaul, bersahabat dan terlibat sebaya
- f) Lebih dibutuhkan oleh teman sebaya
- g) Lebih perhatian dan bertenggang rasa
- h) Lebih memikirkan kepentingan sosial dan selaras dalam kelompok
- i) Lebih suka berbagi rasa, bekerjasama, dan suka menolong
- j) Lebih demokratis dalam bergaul dengan orang lain.

4. Komitmen

a. Pengertian Komitmen

Menurut Luthans (2011:69) komitmen sering didefinisikan sebagai sebuah keinginan kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi tertentu, keinginan untuk mendesak usaha pada tingkat tinggi atas nama organisasi dan keyakinan yang pasti dalam dan penerimaan atas nilai-nilai dan tujuan organisasi. Dengan kata lain, komitmen adalah suatu sikap yang mencerminkan loyalitas pekerja pada organisasi dan merupakan suatu proses yang sedang berjalan melalui mana peserta organisasi menyatakan perhatian mereka terhadap organisasi dan

kelanjutan keberhasilan dan kesejahteraannya. Defenisi komitmen karyawan menurut Colquit, Le Pine dan Wesson (2011:69) adalah sebagai keinginan pada sebagian pekerja untuk tetap menjadi anggota organisasi. Wibowo (2019:214) komitmen pada dasarnya adalah merupakan kesediaan seseorang untuk mengaitkan diri dan menunjukkan loyalitas pada organisasi karena merasakan dirinya terlibat dalam kegiatan organisasi.

b. Dimensi Komitmen

Colquitt, LePine dan Wesson (2011:73) menyebutkan adanya tiga macam dimensi komitmen yaitu :

1) Affective Commitment

Yaitu sebagai keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi karena keterikatan emosional dan keterlibatan dengan organisasi. Mereka tinggal karena mereka menginginkan. Sebagai alasan emosional atau *emotion based* dan perasaan kesenangan ketika menyelesaikan tugas pekerjaan.

2) Continuance Commitment

Yaitu sebagai keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi karena kepedulian atas biaya yang berkaitan apabila meninggalkannya. Kita tinggal karena kita merasa perlu. Ini merupakan *cost based reason* untuk tetap termasuk masalah gaji, tunjangan dan promosi serta yang berkaitan dengan menumbangkan keluarga.

3) *Normative Commitment*

Yaitu sebagai keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi karena merasa sebagai kewajiban. Kita tetap tinggal karena memang seharusnya. Dengan demikian, merupakan alasan *obligation based* untuk tetap dalam organisasi termasuk perasaan utang budi pada atasan, kolega atau perusahaan yang lebih besar.

c. **Membangun Komitmen Organisasi**

Wibowo (2019:216) berpendapat bahwa determinan komitmen berada diluar kontrol manajer, sehingga memberikan sedikit peluang untuk meningkatkan perasaan. Komitmen cenderung menurun ketika peluang kerja banyak. Berlimpahnya pekerjaan berakibat menurunkan *continuance commitment*. Tetapi meskipun manajer tidak dapat mengontrol ekonomi eksternal, mereka dapat melakukan beberapa hal yang dapat membuat pekerja ingin tetap bekerja untuk perusahaan, meningkatkan *affective commitment*.

Heller dalam Wibowo (2019:217) menganjurkan untuk mendapatkan komitmen Organisasi dapat dilakukan dengan beberapa cara yaitu :

1. *Nurturing trust* (memelihara kepercayaan)

Kualitas dan gaya kepemimpinan merupakan faktor utama untuk mendapatkan kepercayaan dan komitmen pekerja. Untuk mendapatkan kepercayaan kita pertama kali harus mempercayai mereka yang bekerja untuk kita.

2. *Winning minds, spirits and hearts* (menangkan pikiran, semangat dan hati)

Komitmen penuh dari bawahan tidak dapat direalisasikan sampai kita menunjukkan kebutuhan psikologis, intelektual dan emosional pekerja. Dengan memberikan bobot yang seimbang dari ketiga faktor tersebut memungkinkan kita memenangkan pikiran, semangat dan hati pekerja. Untuk itu kepada pekerja, perlu diberikan otonomi dalam menciptakan lingkungan kerja, membuat mereka merasa dihargai dengan secara terbuka memperkenalkan prestasi mereka dan memberdayakan mereka dengan menyerahkan kontrol sebanyak mungkin dalam bidang tanggungjawabnya.

3. *Keeping staff committed* (menjaga staf mempunyai komitmen)

Salah satu cara paling efektif menjaga komitmen pekerja adalah memperkaya pekerjaan dan meningkatkan motivasi mereka. Hal ini dapat dicapai melalui peningkatan tingkat minat, memastikan bahwa setiap pekerja mempunyai variasi pendorong tugas untuk dikerjakan dan memberikan sumber daya dan pelatihan melalui mana keterampilan baru dapat dikembangkan

4) *Rewarding excellence* (menghargai keunggulan)

Pengakuan atas keunggulan merupakan masalah vital dalam memelihara komitmen dan kepuasan kerja pekerja. Perlu dipertimbangkan menghargai kinerja luar biasa, produktivitas tinggi dan menurunkan biaya secara substansial dengan insentif finansial. Kita dapat melakukan pemberian kenaikan gaji, pemberian bonus, pengikutsertaan dalam pelatihan akhir pekan senior staf atau sekedar mengucapkan terimakasih.

5) *Staying positive* (bersikap positif)

Untuk menciptakan lingkungan positif dalam organisasi, adalah penting untuk menciptakan iklim *can do*. Hal ini harus dibangun mutual trust, saling mempercayai dimana orang memastikan bahwa organisasi dapat mencapai apa yang diminta untuk dilakukan.

d. Pedoman untuk meningkatkan komitmen

Menurut Luthans dalam (Wibowo 2019:221) terdapat beberapa pedoman untuk meningkatkan komitmen organisasi yaitu :

1. *Commit to people first value*

Organisasi mempunyai komitmen pada nilai-nilai yang mengutamakan pada orangnya. Hal tersebut dilakukan dengan menyatakan secara tertulis, memilih manajer yang tepat dan melakukan apa yang dikatakan.

2. *Clarify and communicate your mission*

Organisasi mengklarifikasikan dan mengkomunikasikan misi dan ideologi. Untuk itu, organisasi mempunyai prosedur keluhan yang komprehensif dan menyelenggarakan komunikasi dua arah secara ekstensif.

3. *Create a sense of community*

Organisasi membangun perasaan sebagai komunitas dengan membangun homogenitas berbasis nilai, saling berbagi, saling memanfaatkan dan kerja sama serta hidup bersama-sama.

4. *Support employee development*

Organisasi mendukung pengembangan pekerja. Organisasi mempunyai komitmen untuk aktualisasikan, mengusahakan tantangan kerja tahun pertama, memperkaya dan memberdayakan, melakukan promosi dari dalam.

B. Penelitian Terdahulu

Berikut tinjauan penelitian terdahulu yang dijadikan pedoman penelitian ini :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama/ Tahun	Judul	Variabel X	Variabel Y	Model Analisis	Hasil Penelitian
1	Sumarno (2013)	Pengaruh Kompensasi dan Motivasi terhadap produktivitas Kerja dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel <i>Intervening</i> (Studi Kasus Pada Karyawan Bagian Produksi PT. Estika Pulau Mas Tegal)	Kompensasi Motivasi Variabel <i>Intervening</i> Kepuasan Kerja	Produktivitas Kerja	<i>Path Analysis Regresi Linear</i>	Masing – masing variabel dalam penelitian ini yaitu kompensasi, motivasi, kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap produktivitas kerja
2	Nurul Hikmatul Alawiyah Siregar (2017)	Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Guru Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel <i>Intervening</i> di SD Negeri Gunung Tua Kabupaten Padang Lawas Utara	Kecerdasan Emosional Komitmen Organisasi Variabel <i>Intervening</i> Kepuasan Kerja	Kinerja Guru	<i>Path Analysis Regresi Linear</i>	Masing – masing variabel dalam penelitian ini yaitu kecerdasan emosional, komitmen organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja guru
3	Camela Ikey B. Dadie (2016)	Analisis pengaruh komitmen organisasi dan kepemimpinan terhadap kinerja	Komitmen Organisasi Kepemimpinan	Kinerja Kepuasan kerja	Regresi linear berganda	Masing – masing variabel dalam penelitian ini yaitu komitmen organisasi dan

		karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel <i>intervening</i>				kepemimpinan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel <i>intervening</i>
4	Susanti (2016)	Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan dengan turnover intention sebagai variabel <i>intervening</i>	kepuasan kerja dan komitmen organisasi	kinerja karyawan <i>turnover intention</i> sebagai variabel <i>intervening</i>		Masing – masing variabel dalam penelitian ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan
5	Ni Luh Putu Nuraningsih dan Made Surya Putra (2015)	Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja dan Setres Kerja pada <i>The Seminyak Beach Resort And Spa</i>	Kecerdasan Emosional	Kepuasan Kerja Stres Kerja	<i>Path Analysis Regresi Linear</i>	Pertama, kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja Kedua, kepuasan kerja berpengaruh negative terhadap stres kerja Ketiga, kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja
6	Fonna Mahdani, Hafasnuddindan Muhammad Adam (2017)	Pengaruh Motivasi, Kecerdasan Emosional dan Keadilan Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Implikasinya pada Kinerja Karyawan (Studi kasus Kanwil PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Banda Aceh	Motivasi Kecerdasan Emosional Keadilan organisasi Variabel Mediasi : Kepuasan Kerja	Kinerja Karyawan	Analisis SEM dengan AMOS	Pertama, motivasi berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja tetapi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Kedua, keadilan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja tetapi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan

						Ketiga, kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan juga kinerja karyawan
7	Indra (2015)	Pengaruh Kecerdasan Emosional, Lingkungan Kerja dan Disiplin Terhadap Kinerja Guru dengan Komitmen Organisasi sebagai Moderasi	Kecerdasan Emosional Lingkungan Kerja Disiplin Komitmen Organisasi	Kinerja Guru	<i>Path Analysis</i>	Kecerdasan emosional memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja guru. Komitmen organisasi memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kinerja guru sedangkan komitmen organisasi tidak memoderasi kecerdasan emosional terhadap kinerja guru.
8	Hassan (2016) Universitas Teknologi Malaysia	<i>Impact of Emotional Intelligence on Performance of Employees</i>	Kecerdasan Emosional	Kinerja Karyawan	Regresi Linear Sederhana	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
9	Ahmed (2016) Universitas Utara Malaysia	<i>The impact of Emotional intelligence on Employeess Performance in Public and Private Higher Educational Institutional of Pakistan</i>	Kecerdasan Emosional	Kinerja Karyawan	Regresi Linear Sederhana	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
10	Ahmed (2016) Universitas Utara Malaysia	<i>The Impact of Emotional Intelligence on Employees Performance in Public and Private Higher Educational Institutions of Pakisatan</i>	Kecerdasan Emosional	Kinerja Karyawan	Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

Sumber : Diolah Penulis (2020)

C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian menjelaskan secara teoritis model konseptual variabel-variabel penelitian tentang bagaimana pertautan teori-teori yang berhubungan dengan variabel-variabel penelitian yang ingin di teliti, yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

1. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja

Mangkunegara (2017:120) berpendapat bahwa salah satu faktor yang yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah kecerdasan emosional. Seseorang yang memiliki keceradasan emosional akan memikirkan hal-hal positif tentang pekerjaannya sehingga akan mempengaruhi kepuasan karyawan itu sendiri. Menurut Virk dalam Nuraningsih, et al (2015:2962) menunjukkan hasil bahwa emosi memainkan peran penting dalam kepuasan kerja, manajer yang memiliki kecerdasan emosional tinggi lebih puas dengan pekerjaan mereka daripada manajer yang memiliki kecerdasan emosional yang rendah. Selanjutnya menurut Nair, et al dalam Nuraningsih, et al (2015:2962) karyawan dengan kecerdasan emosional tinggi memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi dan kesempatan mereka untuk meninggalkan perusahaan lebih rendah dibandingkan dengan karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang rendah.

2. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan kerja

Wibowo (2019:142) menyatakan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif dan kuat terhadap komitmen organisasi. Orang yang mendapatkan tingkat kepuasan kerja lebih tinggi cenderung merasa tingkat *affective commitment* dan *normative commitment* lebih tinggi. Sedangkan pengaruhnya pada *continuance commitment* adalah lebih lemah.

Affective commitment adalah komitmen yang timbul karena kedekatan emosional terhadap organisasi, mengidentifikasi diri dan keterlibatan aktif dalam organisasi. *Continuance commitment* didasarkan pada persepsi pekerja atas kerugian yang akan diperoleh apabila meninggalkan organisasi sedangkan *normative commitment* berkaitan dengan perasaan pekerja terhadap keharusan untuk tetap bertahan dalam organisasi.

3. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja

Menurut Goleman (2015:45) seseorang yang cakap secara emosional yang mengetahui dan menangani perasaan mereka sendiri dengan baik dan yang mampu membaca dan menghadapi perasaan orang lain dengan efektif memiliki keuntungan dalam setiap bidang kehidupan. Seseorang yang memiliki keterampilan emosional yang berkembang baik kemungkinan besar akan bahagia dan berhasil dalam kehidupan, menguasai kebiasaan pikiran yang mendorong produktivitas mereka sedangkan seseorang yang tidak dapat menghimpun kendali atas kehidupan emosionalnya akan mengalami pertarungan batin yang merampas kemampuan untuk memusatkan perhatian pada pekerjaan dan memiliki pikiran yang jernih.

4. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja

Edison, et al (2018:221) berpendapat bahwa komitmen dapat diartikan sebagai dorongan emosional diri dalam arti positif. Dimana karyawan yang ingin karirnya maju akan berkomitmen untuk mengejar keunggulan dan meraih prestasi. Seiringnya komitmen untuk berprestasi maka karyawan akan memperbaiki kinerja dan karyawan yang merasa penting terhadap pelayanan berkomitmen untuk meningkatkan kompetensi. Tanpa komitmen, karyawan tidak memiliki usaha maksimal dalam meningkatkan kinerja.

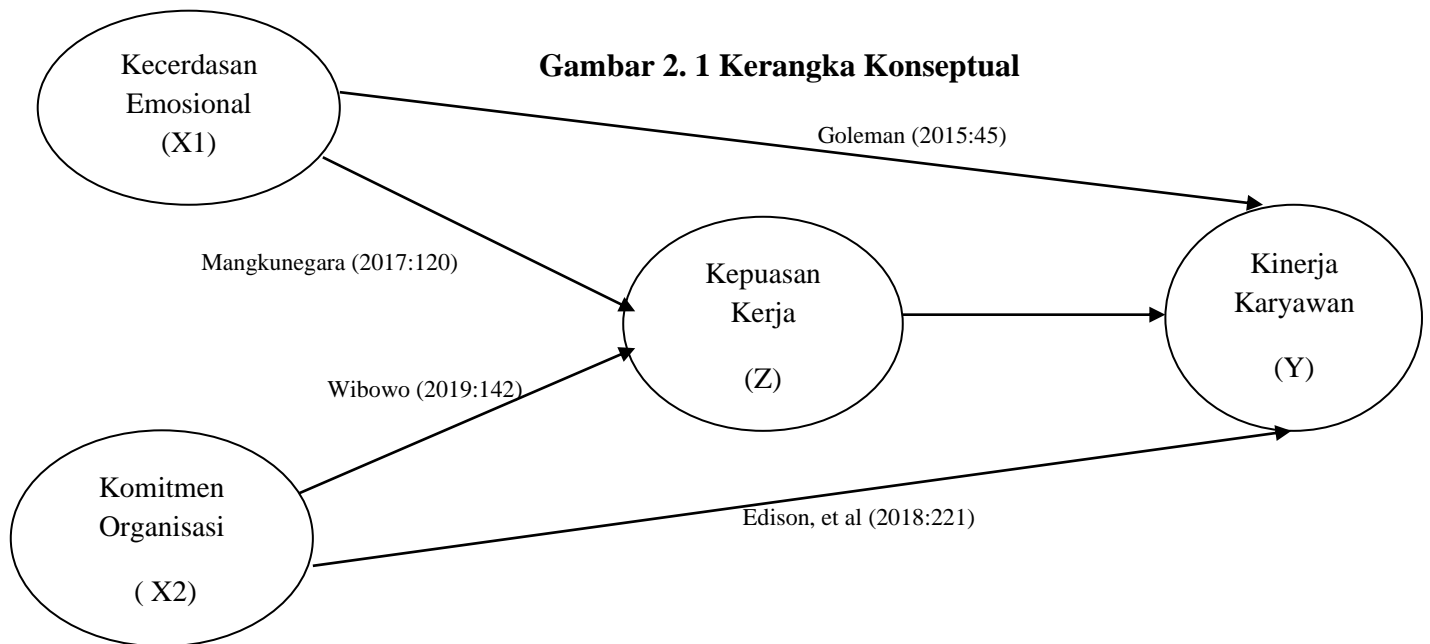
5. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Melalui kepuasan kerja

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ichsan Sholichin (2017) di Pusat Sains dan Teknologi Akselerator Badan Tenaga Nuklir Nasional Yogyakarta. Terdapat pengaruh lebih besar secara langsung (variabel kecerdasan emosional terhadap kinerja) daripada pengaruh tidak langsung (variabel kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja) dan terdapat pengaruh lebih besar secara langsung (variabel komitmen organisasional terhadap kinerja) daripada pengaruh tidak langsung (variabel komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja).

6. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dadie dan Nugraheni (2016:10) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja memediasi komitmen organisasi

dan kinerja karyawan yang berarti pengaruh langsung komitmen organisasi lebih kecil dibandingkan pengaruh tidak langsung yaitu komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja karyawan dapat berperan sebagai variabel intervening.



Sumber : Diolah penulis (2020)

D. Hipotesis

Hipotesis atau hipotesa adalah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya dalam Rusiadi (2014:79). Dari pengertian hipotesis tersebut, penulis membuat hipotesis penelitian adalah sebagai berikut :

1. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di Grand Aston City Hall Medan
2. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di Grand Aston City Hall Medan

3. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Grand Aston City Hall Medan
4. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Grand Aston City Hall Medan
5. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja di Grand Aston City Hall Medan
6. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja di Grand Aston City Hall Medan

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini adalah penelitian asosiatif data kuantitatif. Menurut Rusiadi (2014:12), penelitian asosiatif/kuantitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui derajat hubungan dan pola/bentuk pengaruh antar dua variabel atau lebih, dimana dengan penelitian ini maka akan dibangun suatu teori yang berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dan mengetahui faktor manakah yang relevan dalam mempengaruhi kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening di Grand Aston City Hall Medan dan untuk mengetahui apakah faktor-faktor tersebut berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Grand Aston City Hall Medan, yang terletak di jalan Balaikota No. 1 Medan.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Grand Aston City Hall Medan yang direncanakan pada tanggal Desember 2019 sampai April 2020, dengan format berikut :

Tabel 3.1 Skedul Proses Penelitian

N O	Kegiatan	2019				2020														
		Desember				Januari				Februari				Maret			April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	
1	Penyusunan Proposal	■	■	■	■															
2	Perbaikan Proposal					■	■	■	■											
3	Seminar Proposal									■										
4	Riset Perusahaan										■									
5	Pengolahan data											■								
6	Penyusunan Skripsi												■							
7	Bimbingan Skripsi													■						
8	Perbaikan Skripsi														■	■	■	■	■	■
9	Sidang Meja Hijau																			■

Sumber : Diolah Penulis (2020)

C. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel

Variabel penelitian menurut Sugiyono (2018:38) adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Dari perumusan masalah kerangka pemikiran dan hipotesis yang telah diajukan, maka variabel-variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel Bebas (Independen)

Menurut Sugiyono (2018:39), variabel bebas atau independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel terikat (dependen). Dalam penelitian ini yang merupakan variabel bebasnya adalah Kecerdasan Emosional (X_1) dan Komitmen Organisasi (X_2)

2. Variabel *Intervening*

Menurut Sugiyono (2018:39), variabel *intervening* adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel bebas (*independen*) dan variabel terikat (*dependen*) menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur. Variabel ini merupakan variabel penyela/antara yang terletak diantara variabel bebas (*independen*) dan variabel terikat (*dependen*) sehingga variabel bebas (*independen*) tidak langsung mempengaruhi berubahnya/timbulnya variabel terikat (*dependen*). Dalam penelitian ini yang merupakan variabel *intervening* adalah Kepuasan Kerja.

3. Menurut Sugiyono (2018:39), variabel terikat atau *dependen* merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (*independen*). Dalam penelitian ini yang merupakan variabel terikat adalah Kinerja Karyawan.

Tabel 3.2 Defenisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Defenisi	Indikator	Deskripsi	Skala
Kecerdasan Emosional (X1)	Kecerdasan emosional adalah sekumpulan kemampuan untuk merasakan dan menyatakan emosi, mengasimilasi emosi dalam berpikir, memahami dan alasan dengan emosi dan menghubungkan emosi dalam diri sendiri dan orang lain. Glinow (2010:105)	<i>Self Awareness</i>	<i>Self awareness</i> adalah kemampuan merasa dan memahami makna dari emosi diri sendiri . Lebih sensitif melemahkan respon emosional pada kejadian dan memahami pesan. Glinow (2010:105)	Likert
		<i>Self Management</i>	<i>Self management</i> adalah kemampuan mengelola emosi diri sendiri, sesuatu yang semua dilakukan pada suatu tingkat tertentu. Menjaga gerak hati yang mengganggu dalam pengawasan. Glinow (2010:105)	Likert
		<i>Social Awareness</i>	<i>Social awareness</i> adalah kemampuan merasa dan memahami emosi orang lain. Kemampuan ini ditunjukkan oleh empati, mempunyai pemahaman tentang dan sensitivitas pada perasaan, pikiran dan situasi orang lain Glinow (2010:105)	Likert
		<i>Relationship management</i>	<i>Relationship management</i> menyangkut mengelola emosi orang lain. Hal ini termasuk menghibur orang yang merasa sedih Glinow (2010:105)	Likert
Komitmen Organisasi (X2)	Sebagai sebuah keinginan kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi tertentu, keinginan untuk	<i>Affective Commitment</i>	keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi karena keterikatan emosional dan keterlibatan dengan	Likert

	mendesak usaha pada tingkat tinggi atas nama organisasi dan keyakinan yang pasti dalam dan penerimaan atas nilai-nilai dan tujuan organisasi. Luthans (2011:69)		organisasi Colquitt, LePine dan Wesson (2011:73)	
		<i>Continuance Commitment</i>	Kita tinggal karena kita merasa perlu. Ini merupakan <i>cost based reason</i> untuk tetap termasuk masalah gaji, tunjangan dan promosi serta yang berkaitan dengan menumbangkan keluarga. Colquitt, LePine dan Wesson (2011:73)	Likert
		<i>Normative Commitment</i>	Kita tetap tinggal karena memang seharusnya. Dengan demikian, merupakan alasan <i>obligation based</i> untuk tetap dalam organisasi termasuk perasaan utang budi pada atasan, kolega atau perusahaan yang lebih besar. Colquitt, LePine dan Wesson (2011:73)	Likert
Kepuasan Kerja (Z)	Kepuasan kerja merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang serta puas atau tidak puas dalam bekerja. Agus, et al (2018:80)	Kemangkiran	Karyawan yang tinggi tingkat kepuasan kerjanya akan rendah tingkat kemangkirannya. Sebaliknya, pegawai yang rendah tingkat kepuasan kerjanya akan cenderung tinggi tingkat kemangkirannya Agus, et al (2018:80)	Likert
		Keinginan pindah	Timbulnya keinginan pindah adalah ketidakpuasan ditempat bekerja sekarang. Sebab-sebab ketidakpuasan beranekaragam seperti penghasilan rendah atau dirasakan kurang memadai, kondisi kerja yang kurang memuaskan serta hubungan yang tidak serasi baik dengan atasan maupun dengan rekan	

			sekerja. Agus, et al (2018:80)	
		Rekan Kerja	Rekan kerja yang bersahabat, kerja sama rekan sekerja atau kelompok kerja adalah sumber kepuasan kerja bagi pekerja secara individual. Agus, et al (2018:80)	Likert
Kinerja Karyawan (Y)	Kinerja karyawan adalah apa yang dikerjakan dan yang tidak dikerjakan oleh karyawan Mathis (2013:151)	Kualitas	Kualitas merupakan tingkatan dimana hasil akhir yang dicapai mendekati sempurna dalam arti memenuhi tujuan yang diharapkan oleh perusahaan Mathis (2013:151)	Likert
		Kuantitas	Kuantitas adalah jumlah yang dihasilkan dan dinyatakan dalam istilah sejumlah unit kerja atau jumlah siklus aktivitas yang dihasilkan Mathis (2013:151)	Likert
		Ketepatan Waktu	Ketepatan waktu adalah tingkat aktivitas diselesaikannya pekerjaan tersebut pada waktu awal yang diinginkan Mathis (2013:151)	Likert

Sumber: Diolah penulis 2020

D. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2018:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan departemen *Food and*

Beverage Service (FBS) yang berjumlah 77 karyawan di Grand Aston City Hall Medan yang berjumlah 345 orang.

Menurut Rusiadi et, al (2014:31) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila subjeknya kurang dari 100 lebih baik diambil semuanya sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Jika jumlahnya lebih dari 100 dapat diambil 10-15% atau lebih. Berdasarkan defenisi diatas maka penulis mengambil keseluruhan populasi dari penelitian ini yaitu sebanyak 77 orang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dari penelitian ini adalah :

1. Daftar Pertanyaan (*questionnaire*), yaitu data yang didapatkan dengan cara mengajukan pertanyaan secara tertulis kepada responden. Menurut Sugiyono (2018:142), “kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Dalam hal ini responden adalah karyawan Grand Aston City Hall Medan yang dijadikan sampel penelitian.
2. Studi Dokumen, yaitu data yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian adalah data kuantitatif sedangkan sumber data berasal dari data primer dan sekunder.
 - a. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden yang terpilih di lokasi penelitian. Data primer didapatkan secara langsung melalui penyebaran angket.

- b. Data sekunder, yakni data yang diperoleh melalui studi dokumentasi, baik dari buku, jurnal-jurnal penelitian, majalah dan situs internet untuk mendukung penelitian ini.

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Kausalitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang sebenarnya diukur. Uji validitas dapat digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dihitung dengan menggunakan korelasi product moment.

Sugiyono (2012:15) mensyaratkan nilai r yang diperoleh dikonsultasikan dengan nilai r kritis = 0,30 pada taraf signifikan 5%, jika r hitung $\geq r$ kritis maka data valid jika r hitung $\leq r$ kritis maka data tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berarti instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama sehingga instrument penelitian tersebut telah dianggap benar. Pengujian ini menentukan konsistensi atau suatu instrument penelitian. Uji reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha*. Syarat minimum untuk nilai *Cronbach Alpha* adalah 0,6 jika nilai *Cronbach Alpha* diatas 0,6 maka pertanyaan-pertanyaan *reliable*.

2. Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui kelayakan model regresi berganda, maka akan dilakukan uji asumsi klasik yang bertujuan untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukam benar-benar yang layak digunakan atau tidak. Uji asumsi klasik yang digunakan, yaitu :

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data dilakukan sebelum data diolah berdasarkan model-model penelitian yang diajukan. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka model regresi dianggap tidak valid dengan jumlah sampel yang ada. (Rusiadi, et al 2014:149)\

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Uji ini dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF) dari hasil analisis dengan menggunakan SPSS. Apabila nilai *tolerance value* $> 0,10$ atau $VIF < 10$ maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas (Rusiadi, et al 2014 :154).

c. Uji heterokedastisitas

digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan yaitu model yang terdapat kesamaan varians

dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap disebut homokedastisitas (Rusiadi, et al 2014:157) dengan kriteria :

- 1) Apabila t hitung $>$ t tabel, maka terjadi heterokedastisitas
- 2) Apabila t hitung $<$ t tabel, maka terjadi heterokedastisitas

3. Pengujian Hipotesis

a. Secara Serempak (Uji F)

- 1) Pengaruh Kecerdasan Emosional dan komitmen organisasi terhadap Kepuasan Kerja

Uji F (uji serentak) adalah untuk melihat apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Melalui uji statistik dengan langkah-langkah sebagai berikut

$$H_0 : b_1 = b_2 = 0$$

Artinya secara bersama-sama (serentak) tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen (Kecerdasan Emosional dan komitmen organisasi) terhadap variabel dependen (Kepuasan Kerja).

$$H_0 : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq 0$$

Artinya secara bersama-sama (serentak) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen (Kecerdasan Emosional dan komitmen organisasi) terhadap variabel dependen (Kepuasan Kerja).

Nilai F hitung akan dibandingkan dengan nilai F tabel. Kriteria pengambilan keputusan yaitu :

H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

H_0 ditolak jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

2) Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan

Uji F (uji serentak) adalah untuk melihat apakah variabel independen secara bersama-sama (serentak) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Melalui uji statistik dengan langkah-langkah sebagai berikut :

$$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = 0$$

Artinya secara bersama-sama (serentak) tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen (Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja) terhadap variabel dependen (Kinerja Karyawan).

$$H_0 : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq 0$$

Artinya secara bersama-sama (serentak) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen (Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja) terhadap variabel dependen (Kinerja Karyawan).

Nilai F_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai F_{tabel} . Kriteria pengambilan keputusan, yaitu:

H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

H_0 ditolak jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

b. Uji T

Uji t dilakukan untuk menguji secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan. Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel terkait dengan taraf signifikan 5%. Kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut :

- 1) $H_0 : \beta_1 : \beta_2 = 0$, tidak ada pengaruh signifikan secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat
- 2) $H_0 : \beta_1 : \beta_2 \neq 0$, ada pengaruh signifikan secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat.
- 3) Apabila $t \text{ hitung} < t \text{ tabel} = 5\%$, maka H_0 diterima
- 4) Apabila $t \text{ hitung} > t \text{ tabel} = 5\%$, maka H_0 ditolak

4. Pengujian Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien Determinan (R^2) bertujuan untuk mengetahui signifikan variabel koefisien determinasi melihat seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien Determinan (R^2) berkisar antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu), ($0 \leq R^2 \leq 1$). Apabila determinasi (R^2) semakin kecil (mendekati nol) maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel independen terhadap pengaruh variabel dependen semakin kecil. Hal ini berarti, model yang digunakan tidak kuat untuk menerangkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dan bila R^2 maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel independen adalah besar terhadap

variabel dependen. Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel independen yang diteliti terhadap variabel dependen.

a. Pengaruh Langsung (*Direct Effect*) dan Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect*)

Pada pembahasan ini mengenai pembahasan pengaruh langsung (*Direct Effect* atau DE) dan pengaruh tidak langsung (*Indirect Effect* atau IE) antara variabel bebas dengan variabel terikat

1) Pengaruh Langsung (*Direct Effect*)

Pengaruh langsung variabel (X), variabel *intervening* (Z) dan variabel terikat (Y) :

- a) Pengaruh langsung variabel kecerdasan emosional dan kepuasan kerja ($X_1 \rightarrow Z$)
- b) Pengaruh langsung variabel kecerdasan emosional dan kinerja karyawan ($X_1 \rightarrow Y$)
- c) Pengaruh langsung variabel komitmen organisasi dan kepuasan kerja ($X_2 \rightarrow Z$)
- d) Pengaruh langsung variabel komitmen organisasi dan kinerja karyawan ($X_2 \rightarrow Y$)
- e) Pengaruh langsung variabel kepuasan kerja dan kinerja karyawan ($Z \rightarrow Y$)

2) Pengaruh tidak langsung antara variabel variabel (X) dengan variabel *intervening* (Z) dan dengan variabel terikat (Y) :

- a) Pengaruh tidak langsung kecerdasan emosional dan kinerja karyawan melalui kepuasan kerja ($X_1 \rightarrow Z \rightarrow Y$)
- b) Pengaruh tidak langsung komitmen organisasi dan kinerja karyawan melalui kepuasan kerja ($X_2 \rightarrow Z \rightarrow Y$)

5. Metode Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Metode analisis yang digunakan pada hipotesis adalah analisis jalur (*path analysis*) merupakan perluasan dari model regresi yang digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung dari himpunan variabel bebas terhadap variabel terikat, Sunyoto (2011:134). Langkah-langkah yang digunakan dalam analisis jalur adalah sebagai berikut :

- a. Merancang model berdasarkan konsep dan teori (model tersebut juga dinyatakan dalam persamaan).

Dalam penelitian ini mengacu pada kajian teoritis sebagai berikut :
Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening di Grand Aston City Hall Medan.

Jika dirumuskan ke dalam persamaan *structural*

Persamaan struktural dengan rumus :

1) Persamaan regresi ($X_1 \rightarrow Z$)

$$Z = a + b_1x_1 + \epsilon$$

2) Persamaan regresi ($X_2 \rightarrow Z$)

$$Z = a + b_1x_2 + \epsilon$$

3) Persamaan regresi ($X_1 \rightarrow Y$)

$$Y = a + b_1x_1 + \epsilon$$

4) Persamaan regresi ($X_2 \rightarrow Y$)

$$Y = a + b_1x_2 + \epsilon$$

5) Persamaan Path Analisis (Pertama)

$$Z = PZX_1 + PZX_2 + \epsilon$$

6) Persamaan Path Analisis (Kedua)

$$Y = PYX_1 + PYX_2 + PZY + \epsilon$$

Dimana :

Y = Kinerja Karyawan ϵ = error

Z = Kepuasan Kerja

X1 = Kecerdasan Emosional

X2 = Komitmen Organisasi

b. Pemeriksaan terhadap asumsi yang melandasi analisis jalur yaitu :

- 1) Hubungan antar variabel adalah linear dan aditif
- 2) Model yang digunakan adalah *recursive*, yaitu aliran kausal satu arah. Dan recursive model dipergunakan apabila memenuhi asumsi-asumsi yaitu
 - a) antar variabel eksogenus dan saling bebas
 - b) pengaruh kausalitas dari variabel endogenus adalah searah didasarkan dari data yang valid dan reliabel.
- 3) Perhitungan koefisien jalur dengan menggunakan software SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 18.0 melalui analisis regresi secara parsial dimana koefisien jalurnya adalah merupakan koefisien regresi yang distandarisasi (*standardized coefficients beta*)

untuk pengaruh langsungnya, sedangkan pengaruh tidak langsung adalah perkalian antara koefisien jalur dari jalur yang dilalui setiap persamaan dan pengaruh total adalah penjumlahan dari pengaruh langsung dengan seluruh pengaruh tidak langsung.

- 4) Interpretasi analisis kesimpulan menggunakan analisis jalur dalam kajian ini adalah karena adanya kesesuaian model baik secara teoritik maupun empirik sehingga model teoritik akan teruji kebenarannya tetapi bila tidak sesuai dengan model teoritik maka menjadi alternatif yang dapat merevisi model teoritik.

- c. Model analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis pertama adalah analisis regresi berganda, dengan rumusan sebagai berikut :

Metode analisis regresi linear berfungsi untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara variabel independen dan variabel dependen akan digunakan analisis regresi linear berganda (*multiple regression analysis*).

Penelitian ini menggunakan bantuan program software SPSS versi 18.0 untuk memperoleh hasil yang lebih terarah. Rumus perhitungan persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut :

6. Uji Efek Mediasi

Variabel mediasi atau intervening merupakan variabel *intervening* merupakan variabel antara atau mediating yang berfungsi memediasi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Hubungan yang terjadi dapat berupa hubungan langsung dan hubungan tidak langsung (Rusiadi, et al 2014:107).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Sejarah Singkat Berdirinya Grand Aston City Hall Medan

Grand Aston City Hall Hotel Medan berada dibawah manajemen *Archipelago International*. *Archipelago International* mulai masuk ke Indonesia pada tahun 1997. Pada tahun 2000, *Archipelago International* mulai berkonsentrasi dalam pengembangan bisnisnya di pasar Asia Tenggara termasuk Indonesia hal ini dibuktikan dengan dipindahkannya kantor pusat Asia Tenggara di Jakarta. Grand Aston City Hall Hotel berdiri pada tanggal 16 Januari 2010 dengan nama Hotel Grand Aston Medan yang kemudian bergabung dengan The City Hall yang merupakan apartemen dan berubah nama menjadi Grand Aston City Hall. Beralamat di Jl. Balaikota No. 1 Kota Medan, Grand Aston City Hall Hotel mempunyai lokasi yang sangat strategis yang berada tepat di titik 0 (nol) Kota Medan. Akses menuju Grand Aston City Hall Hotel dapat ditempuh dengan menggunakan kereta api karena berada dekat dengan Stasiun Kereta Api Medan.

Melakukan perjanjian pengelolaan Gedung Balaikota Medan dengan Pemerintah Kota Medan, menambahkan nilai positif dari bisnis jasa pelayanan ini untuk menarik wisatawan yang ingin melihat salah satu ikon Kota Medan ini. Gedung Balaikota pun berubah menjadi *coffeeshop* yang mewah dan elegan namun tetap mempunyai nilai-nilai sejarah karena tidak adanya perubahan fisik baik di dalam maupun diluar gedung Balaikota tersebut. Grand Aston City Hall Hotel memiliki 2 (dua) gedung yang merupakan bangunan hotel dan bangunan

apartemen. Dalam pembangunannya, Grand Aston City Hall Hotel dibangun dalam waktu yang cukup lama mengingat perancangan hotel ini bertujuan untuk menjadikan Grand Aston City Hall Hotel sebagai hotel internasional berbintang lima di Kota Medan. Setelah berjalan lebih dari sembilan tahun, Grand Aston City Hall Hotel menjadi salah satu hotel berbintang lima yang tidak dapat dipandang sebelah mata didalam persaingan bisnis perhotelan di Kota Medan. Grand Aston City Hall Hotel memiliki 210 kamar hotel dan 40 kamar apartemen, memiliki berbagai fasilitas mulai dari *restaurant, lounge, swimming pool, ballroom, meeting room, gym and spa, golf simulator* dan lainnya.

2. Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

Untuk menjadi hotel bintang lima (5) pilihan di Medan dengan menyediakan pelayanan yang terbaik, inovatif dan harga yang sesuai.

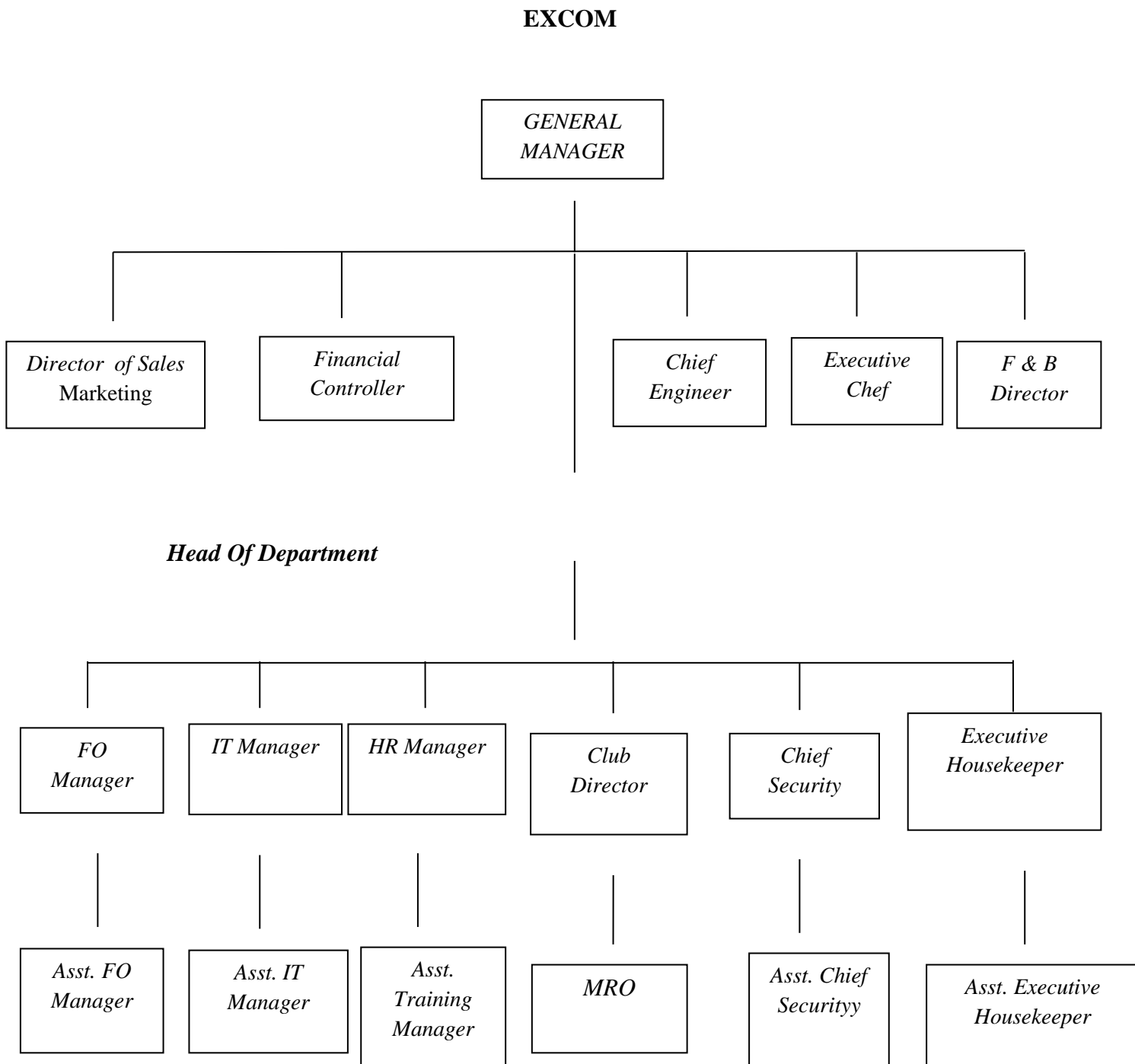
b. Misi

- 1) Secara konsisten menyediakan produk dan pelayanan berkualitas terbaik untuk meningkatkan kepuasan tamu.
- 2) Menciptakan *staff* yang loyal melalui komunikasi yang terbuka, saling menghargai dan pengembangan karir.
- 3) Berkomitmen untuk meningkatkan dan mendukung komunitas setempat dengan terlibat secara aktif dalam kegiatan sosial yang bermanfaat.
- 4) Terus berusaha untuk memenuhi harapan pemilik.

3. Struktur Organisasi

Setiap perusahaan baik perusahaan pemerintah maupun swasta mempunyai struktur organisasi, karena perusahaan juga merupakan organisasi. Organisasi adalah suatu sistem dan aktivitas kerjasama yang terorganisasi, yang dilaksanakan oleh sejumlah orang untuk mencapai tujuan bersama. Dalam struktur organisasi ditetapkan tugas-tugas wewenang dan tanggung jawab setiap orang dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan serta bagaimana hubungan satu dengan yang lain. Dalam menjalankan tugas-tugasnya, Grand Aston City Hall Hotel Medan memiliki struktur organisasi yang tertata menurut fungsi dan golongannya. Tujuan adanya struktur organisasi adalah untuk pencapaian kerja/pendelegasian dalam organisasi yang berdasarkan pada pola hubungan kerja serta lalu lintas wewenang dan tanggung jawab.

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Grand Aston City Hall Hotel Medan



Sumber : Human Resource Department Grand Aston City Hall Hotel

4. Bidang Kerja/Bagian

Adapun uraian tugas dan tanggung jawab setiap bagian pada Grand Aston city Hall Medan dapat dilihat sebagai berikut :

a. *General Manager*

General manager memiliki tanggung jawab yang sangat besar terhadap perusahaan. Tugas utama *General Manager* adalah mengelola perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Rincian tugas pokok sebagai berikut :

- 1) Memimpin perusahaan dan menjadi motivator bagi karyawannya
- 2) Mengelola operasional harian perusahaan
- 3) Merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasi, mengawasi dan menganalisis semua aktivitas bisnis perusahaan
- 4) Merencanakan dan mengontrol kebijakan perusahaan
- 5) Memutuskan dan membuat kebijakan untuk kemajuan perusahaan
- 6) Menghadiri pertemuan, seminar, konferensi maupun pelatihan.
- 7) Membuat prosedur dan standar perusahaan
- 8) Memastikan semua departemen melakukan tugas dan tanggung jawabnya.
- 9) Berkoordinasi dengan seluruh kepala departemen dalam setiap rencana aktivitas perusahaan

b. *Food and Beverage Director (F & B Director)*

Food and Beverage Director bertanggung jawab dalam mengelola seluruh kegiatan perusahaan yang berkenaan dengan pelayanan makanan dan minuman serta bekerjasama dengan *Executive Chef* dalam menginovasikan seluruh produk makanan dan minuman untuk mendapatkan income bagi perusahaan. Berikut adalah tugas pokok *Food and Beverage Director*.

- 1) Membuat perencanaan aktifitas *food and beverage* dengan cara melihat hasil analisa dan evaluasi agar rencana aktivitas pelayanan hotel dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan perusahaan
- 2) Menetapkan menu, sistem penyajian, strategi penjualan, mengarahkan pelaksanaan serta menilai keberhasilan
- 3) Melakukan analisa tentang pesaing dalam industri jasa pelayanan makanan dan minuman
- 4) Menyusun anggaran *Food and Beverage Product and Food and Beverage Services*
- 5) Mengkoordinasikan seluruh kegiatan dengan *General Manager*
- 6) Berwenang dalam mengurangi atau menambah karyawan *Food and Beverage Service*.

c. *Executive Chef*

Executive Chef mempunyai tanggung jawab dalam menyediakan produk makanan dan minuman dengan cita rasa dan inovasi yang tinggi. Mempunyai wewenang penuh dalam menyediakan produk makanan dan minuman yang berkualitas serta memiliki nilai jual yang

yang besar. Berikut rincian pokok tugas dan tanggung jawab seorang *Executive Chef*

- 1) Mengawasi seluruh aktivitas yang berkenaan dengan *Food and Beverage Product Department*
- 2) Mengawasi pelaksanaan tata kerja, keselamatan kerja dan memenuhi kelengkapan atau atribut kerja agar terciptanya keselamatan kerja para karyawan
- 3) Menjaga *Food Cost* standar yang berbanding lurus dengan standar porsi sehingga harga yang tercantum dimenu sudah sesuai dengan perhitungan yang matang
- 4) Berkresi dalam menciptakan menu-menu baru sebagai upaya untuk mendapatkan konsumen
- 5) Mengawasi tata urutan dalam penyediaan makanan *buffet* sehingga berjalan dengan teratur dan baik
- 6) Mengawasi pemberian garnish pada makanan untuk mendapatkan tampilan makanan yang membuat konsumen tergugah untuk membeli produk makanan.
- 7) Berwenang dalam mengurangi atau menambah karyawan *Food and Beverage Product*.

d. *Financial Controller*

Tugas utama *Financial Controller* adalah sebagai pengendali kas keuangan perusahaan. Bertanggung jawab atas kelancaran pengelolaan dan pengendalian kegiatan bidang keuangan yang meliputi anggaran,

keuangan dan akuntansi untuk mendukung laporan keuangan yang akurat dan tepat. Rincian tugas pokok sebagai berikut :

- 1) Melakukan koordinasi serta tanggung jawab atas tersusunnya *Cash Flow* (laba/rugi dan neraca)
- 2) Memverifikasi dan memvalidasi terhadap kelengkapan bukti-bukti pembayaran, tentang kesesuaian persyaratan berkas tagihan serta kelayakannya
- 3) Memberikan persetujuan (sesuai batas kewenangan) atas penerimaan dan pengeluaran dana imprest berdasarkan bukti-bukti yang sah.
- 4) Memvalidasi buku kas/bank harian
- 5) Mengelola, memonitor dan mengevaluasi terhadap keamanan penyimpanan surat berharga dan uang.
- 6) Memonitor Daftar Pelunasan Harian (DPH) dan Saldo Piutang
- 7) Memonitor seluruh aset perusahaan
- 8) Memverifikasi perhitungan pajak penghasilan (PPh Ps.21) pegawai
- 9) Memonitor pembelian aset hotel

e. *Chief Engineer*

Tugas pokok *Chief Engineer* adalah memastikan seluruh kegiatan engineering berjalan dengan baik, adapun lebih rinci tugas pokok *Chief Engineer* adalah sebagai berikut :

- 1) Melakukan antisipasi setiap masalah yang timbul selama proses kegiatan *engineering* berlangsung
- 2) Memelihara segala aset dengan baik

- 3) Membuat laporan kegiatan dan menyiapkan detail material laporan bulanan
- 4) Melaksanakan prosedur sesuai dengan SMM ISO 9001 dan K3
- 5) Melakukan pengajuan usulan pengembangan sistem pengelolaan yang berkaitan dengan efektivitas dan keandalan

f. *Director Of Sales and Marketing (DOS)*

DOS bertanggung jawab dalam merencanakan kegiatan bisnis, menentukan harga jual, mempromosikan dan mendistribusikan produk hotel yang dapat memenuhi keinginan konsumen, adapun rincian tugas dan tanggung jawab DOS sebagai berikut :

- 1) Memonitor perolehan order atau permintaan serta merangkumkan forecast untuk memastikan target permintaan dapat terpenuhi secara optimal
- 2) Melakukan evaluasi konsumen terhadap produk makanan dan minuman atau pelayanan hotel
- 3) Menganalisa dan mengembangkn strategi penjualan untuk mendapatkan konsumen yang lebih banyak
- 4) Menentukan harga jual kamar hotel, ruang meeting, convention hall dan pelayanan hotel

g. *Front Office Manager (FOM)*

Bertanggung jawab untuk menerima dan menangani pemesanan kamar hotel oleh calon customer serta menerima kritik maupun saran daripada *customer* mengenai permasalahan yang dihadapi oleh *customer*

selama menginap di hotel, adapun rincian tugas pokok FOM adalah sebagai berikut

- 1) Menangani permintaan pemesanan kamar hotel oleh calon *customer*
- 2) Melakukan konfirmasi pemesanan ulang
- 3) Menerima kritik maupun saran *customer* selama didalam hotel
- 4) Memonitor *Greeter*, *GRO* dan *Reservation* melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik
- 5) Memonitor keuangan
- 6) Memberikan pelayanan kepada seluruh tamu dengan mencari tahu kebiasaan tamu dan mengenal tamu repeater dan serta *VIP Guest* seperti presiden, anggota DPR serta tamu-tamu perusahaan.

h. *Informasi and Technology Manager (ITM)*

Bertanggung jawab untuk merencanakan, memulai, dan mengelola proyek teknologi informasi, memimpin dan mengarahkan para pegawai teknis dibawanya untuk meningkatkan produktivitas perusahaan melalui aspek teknologi informasi, adapun rincian tugas pokok ITM adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengelola pekerjaan teknologi informasi dalam operasional perusahaan
- 2) Bertanggung jawab pada kesiapan dan ketersediaan sistem komputer/aplikasi dalam lingkungan perusahaan
- 3) Merancang, mengelola dan mengawasi serta mengevaluasi operasional dari sistem informasi (*software* dan aplikasi) serta pendukungnya *hardware*, infrastruktur telekomunikasi)

- 4) Bekerjasama dengan vendor dalam merancang, membuat dan mengimplementasikan sistem atau aplikasi jika diperlukan
- 5) Memberikan solusi teknologi informasi
- 6) Merancang dan membuat *Disaster Recovery Plan* (TI DRP)

i. *Human Resources Manager (HRM)*

Tugas utama HRM adalah menyediakan sumber daya manusia yang berkualitas bagi perusahaan, adapun tugas pokok HRM lebih rinci sebagai berikut

- 1) Bertanggung jawab mengelola dan mengembangkan sumber daya manusia. Dalam hal ini termasuk perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan sumber daya manusia dan pengembangan kualitas sumber daya manusia
- 2) Bertanggung jawab penuh dalam proses rekrutmen karyawan, mulai dari mencari calon karyawan, wawancara hingga seleksi
- 3) Melakukan seleksi, promosi, *transferring* dan demosi pada karyawan yang dianggap perlu
- 4) Membuat kontrak kerja karyawan serta memperbaharui masa kontrak kerja
- 5) Melakukan tindakan disipliner pada karyawan yang melanggar peraturan atau kebijakan perusahaan.
- 6) Melakukan kegiatan pembinaan, pelatihan dan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pengembangan kemampuan, potensi, mental, keterampilan dan pengetahuan karyawan yang sesuai dengan standar perusahaan

j. Club Director

Bertanggung jawab dalam memelihara fasilitas *club* member seperti (*golf simulator, maple theater, spa and gym*) serta memberikan kebutuhan pelayanan para *member* hotel, adapun tugas dan tanggung jawab *Club Director* adalah sebagai berikut :

- 1) Mengontrol seluruh fasilitas *member*
- 2) Memastikan karyawan *Spa and Gym* memberikan pelayanan yang baik kepada tamu
- 3) Menjalin kerjasama dengan tamu-tamu dari perusahaan
Merencanakan, mengimplementasikan dan mengevaluasi seluruh produk jasa pelayanan fasilitas *member*
- 4) Menyusun program promo menarik untuk meningkatkan *income* bagi perusahaan

k. Chief Security

Bertanggung jawab memberikan rasa aman dan tertib bagi seluruh tamu hotel maupun karyawan. Adapun tugas pokok *Chief Security* adalah :

- 1) Menerapkan dan mengawasi pelaksanaan *Standart Operation Procedure (SOP)*
- 2) Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas-tugas pengamanan yang dilakukan anggotanya dan kegiatan pelaksanaan pengamanan secara umum
- 3) Melakukan koordinasi dengan manager operasional dan divisi/bagian terkait dilingkungan manajemen pengelola dan pelaksanaan kegiatan tugas-tugas pengamanan

- 4) Merencanakan dan mengantisipasi insiden yang tidak terduga seperti gempa dan kebakaran dengan cara mengkoordinir jalur evakuasi bagi seluruh penghuni hotel
- 5) Memberikan pelatihan mengenai cara penggunaan alat pemadam kebakaran (APAR)

5. Deskriptif Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini terkumpul data primer yang diperoleh dari 77 orang responden untuk mengetahui tanggapan mereka mengenai pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel *intervening* di Grand Aston City Hall Medan. Karakteristik responden yang akan diuraikan berikut ini mencerminkan bagaimana keadaan responden yang diteliti, meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan masa kerja.

a) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (F)	Persentasi (%)
1	Pria	52	67,5%
2	Wanita	25	32,5%
	Total	77	100%

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 18.0(pengolahan data, 2020)

Pada tabel 4.1 dapat dilihat bahwa responden berjenis kelamin pria berjumlah 52 orang sedangkan responden berjenis kelamin wanita berjumlah 25 orang.

b) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	18-21 Tahun	17	22,1%
2	22-25 Tahun	31	40,3%
3	26-29 Tahun	25	32,5%
4	30-33 Tahun	4	5,2%
	Total	77	100%

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 18.0(pengolahan data, 2020)

Pada tabel 4.2 dapat dilihat bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan mayoritas yang menjadi responden berusia 22-25 tahun yaitu sebanyak 31 orang atau sebesar 40,3% dari total responden.

c) Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi (F)	Persentasi (%)
1	SMK	61	79,2%
2	D3	13	16,9%
3	S1	3	3,9%
	Total	77	100%

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 18.0(pengolahan data, 2020)

Pada tabel 4.3 dapat dilihat bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SMK yaitu sebanyak 61 orang atau 79,2% dari total responden.

d) Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja

No	Masa Kerja	Frekuensi (F)	Persentasi (%)
1	1-2 Tahun	9	11,7%
2	3-4 Tahun	47	61,0%
3	5-6 Tahun	18	23,4%
4	>7 Tahun	3	3,9%
	Total	77	100%

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 18.0(pengolahan data, 2020)

Pada tabel 4.4 dapat dilihat bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan mayoritas responden memiliki masa kerja 3-4 tahun yaitu sebanyak 47 orang atau 61,0% dari total responden.

6. Deskripsi Variabel Penelitian

Data yang diperoleh selama penelitian akan disajikan sebagai hasil penyebaran angket terhadap karyawan Grand Aston City Hall Medan sebanyak 77 orang. Penelitian ini terdiri dari empat variabel yaitu dua variabel terikat (kepuasan kerja dan kinerja karyawan) dan dua variabel bebas yaitu kecerdasan emosional dan komitmen organisasi. Dalam penyebaran angket, masing-masing variabel diwujudkan menjadi enam puluh lima (65) butir pernyataan yang harus diisi oleh 77 responden.

Jawaban kuisisioner disediakan dalam lima (5) pernyataan yaitu :

Sangat Tidak Setuju	1	Dengan Skor 1
Tidak Setuju	2	Dengan Skor 2
Ragu-Ragu	3	Dengan Skor 3

Setuju	4	Dengan Skor 4
Sangat Setuju	5	Dengan Skor 5

Dalam menjawab permasalahan penelitian kiranya diuraikan karakteristik sumber datanya, sehingga data yang dipergunakan untuk menjawab pertanyaan tersebut lebih akurat. Untuk maksud tersebut penulis akan menguraikan karakteristik responden berdasarkan hasil penelitian kuisioner yang didapat dari lapangan.

a. Variabel Kecerdasan Emosional (X1)

Kecerdasan emosional diukur dengan menggunakan empat (4) indikator yang terdiri dari *self awareness* (P1-5), *self management* (P6-10), *Social Awareness* (P11-15) dan *relationship management* (P16-20). Gambaran lengkap tanggapan responden untuk masing-masing indikator secara lengkap dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.5 Penilaian Responden Terhadap Indikator *Self Awareness* (P1-5)

Jawaban	Item Pernyataan									
	Saya memahami emosi yang ada pada diri saya		Saya dapat mengetahui faktor yang menyebabkan emosi saya meningkat		Saya mengetahui akan kemampuan dan keterbatasan yang saya miliki		Saya percaya diri atas setiap kemampuan dalam bertindak dan mengambil keputusan		Saya selalu mencari saran dari orang lain dan belajar dari kesalahan sendiri	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
STS	2	2,6	2	2.6	1	1.3	1	1.3	-	-
TS	6	7,7	7	9.0	6	7.7	11	14.1	5	6.4
RG	16	20,5	14	17.9	11	14.1	28	35.9	26	33.3
S	40	51,3	39	50.0	42	53.8	25	32.1	32	41.0
SS	13	16,7	15	19.2	17	21.8	12	15.4	14	17.9
Total	77	100	77	100	77	100	77	100	77	100
Mean	3,7273		3,7532		3,8831		3,4675		3,7143	

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 18.0(pengolahan data, 2020)

Indikator *self awareness* direpresentasikan oleh lima (5) item pernyataan sebagai berikut :

1. Untuk item saya memahami emosi yang ada pada diri saya sebanyak 40 responden (51,3%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 3,7. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan dapat memahami emosi yang ada pada diri mereka.
2. Untuk item saya dapat mengetahui faktor yang menyebabkan emosi saya meningkat sebanyak 39 responden (50,0%) menyatakan setuju dengan nilai rata-rata 3,76. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan dapat mengetahui faktor yang menyebabkan emosi mereka meningkat.
3. Untuk item saya mengetahui akan kemampuan dan keterbatasan yang saya miliki sebanyak 42 responden (53,8%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan dapat mengetahui akan kemampuan dan keterbatasan yang mereka miliki.
4. Untuk item saya percaya diri atas setiap kemampuan dalam bertindak dan mengambil keputusan sebanyak 28 responden (35,9%) menyatakan ragu-ragu. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan ragu-ragu terhadap kepercayaan diri atas setiap kemampuan dalam bertindak dan mengambil keputusan.
5. Untuk item saya selalu mencari saran dari orang lain dan belajar dari kesalahan sendiri sebanyak 32 responden (41,0%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall

Medan selalu mencari saran dari orang lain dan belajar dari kesalahan mereka.

Tabel 4.6 Penilaian Responden Terhadap Indikator *Self Management* (P6-10)

Jawaban	Item Pernyataan									
	Saya tidak terpengaruh dengan dengan situasi lingkungan yang dapat membuat setres		Saya selalu terbuka dan pada hal baru dan bersedia meninggalkan asumsi-asumsi lama yang tidak dapat digunakan lagi		Saya selalu hati-hati dan disiplin dalam melaksanakan tanggungjawab		Saya percaya terhadap kemampuan orang lain dalam menyelesaikan tugas yang diberikan		Saya selalu berpikiran positif	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
STS					2	2.6	1	1.3		
TS	4	5.1	6	7.7	13	16.7	8	10.3	3	3.8
RG	17	21.8	16	20.5	26	33.3	26	33.3	28	35.9
S	31	39.7	38	48.7	24	30.8	22	28.2	37	47.4
SS	25	32.1	17	21.8	12	15.4	20	25.6	9	11.5
Total	77	100	77	100	77	100	77	100	77	100
Mean	4,0000		3,8571		3,4026		3,6753		3,6753	

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 18.0(pengolahan data, 2020)

Indikator *self management* direpresentasikan oleh lima (5) item pernyataan sebagai berikut :

1. Untuk item saya tidak terpengaruh dengan dengan situasi lingkungan yang dapat membuat setres sebanyak 31 responden (39,7%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan tidak terpengaruh dengan dengan situasi lingkungan yang dapat membuat setres
2. Untuk item saya selalu terbuka dan pada hal baru dan bersedia meninggalkan asumsi-asumsi lama yang tidak dapat digunakan lagi sebanyak 38 responden (48,7%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan selalu terbuka dan pada hal baru dan bersedia meninggalkan asumsi-asumsi lama yang tidak dapat digunakan lagi

3. Untuk item saya selalu hati-hati dan disiplin dalam melaksanakan tanggungjawab sebanyak 26 responden (33,3%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan merasa ragu-ragu bahwa mereka selalu hati-hati dan disiplin dalam melaksanakan tanggungjawab.
4. Untuk item saya percaya terhadap kemampuan orang lain dalam menyelesaikan tugas yang diberikan sebanyak 26 responden (33,3%) menyatakan ragu-ragu. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan merasa ragu-ragu untuk percaya terhadap kemampuan orang lain dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.
5. Untuk item saya selalu berpikiran positif sebanyak 37 responden (47,4%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan selalu berpikiran positif.

Tabel 4.7 Penilaian Responden Terhadap Indikator *Social Awareness* (P11-15)

Jawaban	Item Pernyataan									
	Saya dapat merasakan emosi dan apa yang dibutuhkan oleh orang lain.		Saya dapat mengetahui minat tamu dan memasangkannya pada suatu produk /jasa		Saya dapat membaca situasi secara objektif		Saya senang membiarkan teman sekerja merespon suatu masalah secara efektif		Saya dapat mengetahui emosi seseorang dengan menangkap petunjuk-petunjuk nonverbal seperti intonasi suara dan ekspresi wajah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
STS	2	2.6								
TS	9	11.5	2	2.6	2	2.6	1	1.3		
RG	29	37.2	10	12.8	14	17.9	23	29.5	18	23.1
S	28	35.9	40	51.3	49	62.8	43	55.1	43	55.1
SS	9	11.5	25	32.1	12	15.4	10	12.8	16	20.5
Total	77	100	77	100	77	100	77	100	77	100
Mean	3,4286		4,1429		3,9221		3,8052		3,9740	

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 18.0(pengolahan data, 2020)

Indikator *social awareness* direpresentasikan oleh lima (5) item pernyataan sebagai berikut :

1. Untuk item saya dapat merasakan emosi dan apa yang dibutuhkan oleh orang lain. sebanyak 29 responden (37,2%) menyatakan ragu-ragu. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan merasa ragu-ragu mereka dapat merasakan emosi dan apa yang dibutuhkan oleh orang lain.
2. Untuk item saya dapat mengetahui minat tamu dan memasangkannya pada suatu produk /jasa setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan dapat mengetahui minat tamu dan memasangkannya pada suatu produk / jasa setuju.
3. Untuk item saya dapat membaca situasi secara objektif sebanyak 49 responden (62,8%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan dapat membaca situasi secara objektif
4. Untuk item saya senang membiarkan teman sekerja merespon suatu masalah secara efektif sebanyak 43 responden (55,1%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan senang membiarkan teman sekerja merespon suatu masalah secara efektif.
5. Untuk item saya dapat mengetahui emosi seseorang dengan menangkap petunjuk-petunjuk nonverbal seperti intonasi suara dan ekspresi wajah sebanyak 43 responden (55,1%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan dapat

mengetahui emosi seseorang dengan menangkap petunjuk-petunjuk nonverbal seperti intonasi suara dan ekspresi wajah.

Tabel 4.8 Penilaian Responden Terhadap Indikator *Relationship Management* (P16-20)

Jawaban	Item Pernyataan									
	Saya dapat merasakan kebutuhan orang lain yang selalu berkembang dan membantu mereka dalam mencapinya		Saya dapat merasakan reaksi orang lain dan menemukan cara untuk meresponnya agar terbentuk interaksi yang sebaik-baiknya		Saya dapat menjadi pendengar yang baik		Saya mampu bekerjasama dengan orang lain		Saya dapat menyelesaikan persoalan yang terjadi antara sesama karyawan	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
STS										
TS	3	3.8	3	3.8	1	1.3	1	1.3		
RG	19	24.4	11	14.1	37	47.4	9	11.5	11	14.1
S	42	53.8	54	69.2	30	38.5	55	70.5	43	55.1
SS	13	16.7	9	11.5	9	11.5	12	15.4	23	29.5
Total	77	100	77	100	77	100	77	100	77	100
Mean	3,8442		3,8961		3,6104		4,0130		4,1558	

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 18.0 (pengolahan data, 2020)

Indikator *relationship management* direpresentasikan oleh lima (5) item pernyataan sebagai berikut :

1. Untuk item saya dapat merasakan kebutuhan orang lain yang selalu berkembang dan membantu mereka dalam mencapinya sebanyak 42 responden (53,8%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan dapat merasakan kebutuhan orang lain yang selalu berkembang dan membantu mereka dalam mencapinya.
2. Untuk item saya dapat merasakan reaksi orang lain dan menemukan cara untuk meresponnya agar terbentuk interaksi yang sebaik-baiknya sebanyak 54 responden (69,2%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan dapat merasakan reaksi

orang lain dan menemukan cara untuk meresponnya agar terbentuk interaksi yang sebaik-baiknya.

3. Untuk item saya dapat menjadi pendengar yang baik sebanyak 37 responden (47,4%) menyatakan ragu-ragu. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan merasa ragu-ragu dapat menjadi pendengar yang baik.
4. Untuk item saya mampu bekerjasama dengan orang lain sebanyak 55 responden (70,5%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan mampu bekerjasama dengan orang lain.
5. Untuk item saya dapat menyelesaikan persoalan yang terjadi antara sesama karyawan sebanyak 43 responden (55,1%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan dapat menyelesaikan persoalan yang terjadi antara sesama karyawan.

b. Variabel Komitmen Organisasi (X2)

Komitmen organisasi diukur dengan menggunakan tiga (3) indikator yang terdiri dari *affective commitment* (P21-25), *continuance commitment* (P26-30) dan *normative commitment* (P31-35). Gambaran lengkap tanggapan responden untuk masing-masing indikator secara lengkap dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.9 Penilaian Responden Terhadap Indikator *Affective Commitment* (P21-25)

Jawaban	Item Pernyataan									
	Saya tidak akan pindah ke perusahaan lain karena saya mencintai perusahaan ini		Saya akan merasa sangat berbahagia menghabiskan sisa karir saya di perusahaan ini		Saya merasa masalah yang terjadi di perusahaan menjadi permasalahan saya juga		Saya merasa menjadi bagian keluarga daripada perusahaan ini		Saya merasakan kedaan yang sangat tidak nyaman bila meninggalkan perusahaan ini	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
STS	8	10.4	3	3.9	1	1.3	2	2.6	1	1.3
TS	11	14.3	12	15.6	8	10.4	11	14.3	15	19.5
RG	29	37.7	22	28.6	32	41.6	29	37.7	28	36.4
S	23	29.9	31	40.3	30	39.0	29	37.7	28	36.4
SS	6	7.8	9	11.7	6	7.8	6	7.8	5	6.5
Total	77	100.0	77	100.0	77	100.0	77	100.0	77	100.0
Mean	3,1039		3,4026		3,4156		3,3377		3,2727	

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 18.0 (pengolahan data, 2020)

1. Untuk item saya tidak akan pindah ke perusahaan lain karena saya mencintai perusahaan ini sebanyak 29 responden (37,7%) menyatakan ragu-ragu. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan merasa ragu-ragu bahwa mereka tidak akan pindah ke perusahaan lain karena mencintai perusahaan ini
2. Untuk item saya akan merasa sangat berbahagia menghabiskan sisa karir saya di perusahaan ini sebanyak 31 responden (40,3%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan akan merasa sangat berbahagia menghabiskan sisa karir saya di perusahaan ini
3. Untuk item saya merasa masalah yang terjadi di perusahaan menjadi permasalahan saya juga ini sebanyak 32 responden (41,6%) menyatakan ragu-ragu. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston

City Hall Medan merasa ragu-ragu bahwa masalah yang terjadi di perusahaan menjadi permasalahan mereka.

4. Untuk item saya merasa menjadi bagian keluarga daripada perusahaan ini sebanyak 29 responden (37,7%) menyatakan ragu-ragu dan sebanyak 29 responden (37,7%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan sebagian merasa ragu-ragu bahwa mereka merasa menjadi bagian keluarga daripada perusahaan ini dan sebagian lagi setuju mereka merasa menjadi bagian keluarga daripada perusahaan ini.
5. Untuk item saya merasakan keadaan yang sangat tidak nyaman bila meninggalkan perusahaan ini sebanyak 28 responden (36,4%) menyatakan ragu-ragu dan sebanyak 28 responden (36,4%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan sebagian merasa ragu-ragu bahwa mereka merasakan keadaan yang sangat tidak nyaman bila meninggalkan perusahaan ini dan sebagian lagi setuju bahwa mereka merasakan keadaan yang sangat tidak nyaman bila meninggalkan perusahaan ini

Tabel 4.10 Penilaian Responden Terhadap Indikator *Continuance Commitment* (P26-30)

Jawaban	Item Pernyataan				
	Saya sulit meninggalkan perusahaan ini karena takut tidak mendapatkan kesempatan kerja di tempat lain	Saya merasa rugi jika meninggalkan perusahaan ini	Saya merasa sulit mendapatkan tunjangan di perusahaan ini dengan penghasilan yang baik seperti pekerjaan saya sekarang	Saya merasa ada yang lebih baik dibanding perusahaan lain	Saya merasa fasilitas yang diberikan perusahaan sudah lebih dari cukup dari apa yang saya harapkan

	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
STS	2	2.6	-	-	1	1.3	1	1.3	2	2.6
TS	15	19.5	9	11.7	10	13.0	8	10.4	12	15.6
RG	34	44.2	28	36.4	29	37.7	33	42.9	25	32.5
S	22	28.6	37	48.1	30	39.0	30	39.0	35	45.5
SS	4	5.2	3	3.9	7	9.1	5	6.5	3	3.9
Total	77	100.0	77	100.0	77	100.0	77	100.0	77	100.0
Mean	3,1429		3,4416		3,4156		3,3896		3,3247	

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 18.0 (pengolahan data, 2020)

1. Untuk item saya sulit meninggalkan perusahaan ini karena takut tidak mendapatkan kesempatan kerja di tempat lain sebanyak 34 responden (44,2%) menyatakan ragu-ragu. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan merasa ragu-ragu bahwa mereka sulit meninggalkan perusahaan ini karena takut tidak mendapatkan kesempatan kerja di tempat lain
2. Untuk item saya merasa rugi jika meninggalkan perusahaan ini sebanyak 37 responden (48,1%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan merasa rugi jika meninggalkan perusahaan ini.
3. Untuk item saya merasa sulit mendapatkan pekerjaan dengan penghasilan yang bagus seperti pekerjaan saya sekarang sebanyak 30 responden (39,0%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan akan merasa sangat berbahagia menghabiskan sisa karir saya di perusahaan ini
4. Untuk item saya merasa tunjangan di perusahaan ini adalah yang terbaik dibanding perusahaan lain sebanyak 33 responden (42,9%) menyatakan ragu-ragu. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston

City Hall Medan merasa ragu-ragu bahwa tunjangan di perusahaan ini adalah yang terbaik dibanding perusahaan lain.

5. Untuk item saya merasa fasilitas yang diberikan perusahaan sudah lebih dari cukup dari apa yang saya harapkan sebanyak 35 responden (45,5%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan setuju bahwa fasilitas yang diberikan perusahaan sudah lebih dari cukup dari apa yang mereka harapkan.

Tabel 4.11 Penilaian Responden Terhadap Indikator *Normative Commitment* (P31-35)

Jawaban	Item Pernyataan									
	Saya merasa perusahaan ini banyak berjasa bagi hidup saya		Saya merasa belum banyak memberikan kontribusi bagi perusahaan ini		Perusahaan ini layak mendapatkan kesetiaan saya		Saya memiliki loyalitas yang tinggi untuk perusahaan		Saya merasa bekerja dengan baik untuk perusahaan ini adalah suatu kebaikan bagi diri saya	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
STS	1	1.3	1	1.3	1	1.3	1	1.3	5	6.5
TS	13	16.9	11	14.3	8	10.4	6	7.8	9	11.7
RG	25	32.5	31	40.3	28	36.4	31	40.3	29	37.7
S	33	42.9	33	42.9	38	49.4	37	48.1	32	41.6
SS	5	6.5	1	1.3	2	2.6	2	2.6	2	2.6
Total	77	100.0	77	100.0	77	100.0	77	100.0	77	100.0
Mean	3,3636		3,2857		3,4156		3,4286		3,2208	

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 18.0 (pengolahan data, 2020)

1. Untuk item saya merasa perusahaan ini banyak berjasa bagi hidup saya sebanyak 33 responden (42,9%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan setuju bahwa mereka merasa perusahaan ini banyak berjasa bagi hidup mereka.

2. Untuk item saya merasa belum banyak memberikan kontribusi bagi perusahaan ini sebanyak 33 responden (42,9%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan merasa belum banyak memberikan kontribusi bagi perusahaan ini.
3. Untuk item Perusahaan ini layak mendapatkan kesetiaan saya sebanyak 38 responden (49,4%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan setuju bahwa perusahaan ini layak mendapatkan kesetiaan mereka.
4. Untuk item saya memiliki loyalitas yang tinggi untuk perusahaan sebanyak 37 responden (48,1%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan setuju bahwa mereka memiliki loyalitas yang tinggi untuk perusahaan.
5. Untuk item saya merasa bekerja dengan baik untuk perusahaan ini adalah suatu kebaikan bagi diri saya sebanyak 32 responden (41,6%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan setuju bahwa merasa bekerja dengan baik untuk perusahaan ini adalah suatu kebaikan bagi diri mereka.

C. Variabel Kepuasan Kerja (X3)

Kepuasan kerja diukur dengan menggunakan tiga (3) indikator yang terdiri dari kemangkiran (P36-40), keinginan pindah (P41-45) dan rekan kerja (P46-50). Gambaran lengkap tanggapan responden untuk masing-masing indikator secara lengkap dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.12 Penilaian Responden Terhadap Indikator kemangkiran (P36-40)

J A W A B A N	Item Pernyataan									
	Saya tidak pernah terlambat bekerja		Saya selalu datang bekerja sesuai dengan <i>schedule</i> yang telah ditetapkan oleh atasan saya		Jika berhalangan datang bekerja dikarenakan sesuatu hal, saya selalu memberitahukan atasan saya		Saya selalu bersemangat untuk memulai pekerjaan saya setiap hari		Saya merasa kecewa jika tidak datang bekerja misal jika saya sakit	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
STS		-	-	-	-	-	-	-	-	-
TS	1	1.3	--	-	-	-	-	-	1	1.3
RG	10	13.0	12	15.6	17	22.1	13	16.9	8	10.4
S	53	68.8	51	66.2	46	59.7	44	57.1	48	62.3
SS	13	16.9	14	18.2	14	18.2	20	26.0	20	26.0
Total	77	100.0	77	100.0	77	100.0	77	100.0	77	100.0
Mean	4,0130		4,0260		3,9610		4,0909		4,1299	

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 18.0 (pengolahan data, 2020)

1. Untuk item saya tidak pernah terlambat bekerja sebanyak 53 responden (68,8%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan setuju bahwa mereka tidak pernah terlambat bekerja.
2. Untuk item saya selalu datang bekerja sesuai dengan *schedule* yang telah ditetapkan oleh atasan saya sebanyak 51 responden (66,2%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan setuju bahwa mereka selalu datang bekerja sesuai dengan *schedule* yang telah ditetapkan oleh atasan.
3. Untuk item jika berhalangan datang bekerja dikarenakan sesuatu hal, saya selalu memberitahukan atasan saya sebanyak 46 responden (59,7%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan setuju bahwa mereka jika berhalangan datang

bekerja dikarenakan sesuatu hal, mereka selalu memberitahukan atasan mereka.

4. Untuk item saya selalu bersemangat untuk memulai pekerjaan saya setiap hari sebanyak 44 responden (57,1%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan setuju bahwa mereka selalu bersemangat untuk memulai pekerjaan mereka setiap hari.
5. Untuk item saya merasa kecewa jika tidak datang bekerja misal jika saya sakit sebanyak 48 responden (62,3%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan setuju bahwa mereka kecewa jika tidak datang bekerja misal jika mereka sakit.

Tabel 4.13 Penilaian Responden Terhadap Indikator Keinginan Pindah (P41-45)

Jawaban	Item Pernyataan									
	Saya sangat betah bekerja di perusahaan ini		Lingkungan saya bekerja membuat saya nyaman		Saya puas dengan pekerjaan saya saat ini karena sesuai dengan keahlian saya		Tidak ada kesempatan yang terbatas untuk saya dalam mengembangkan karir		Saya puas dengan gaji yang diberikan perusahaan	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
STS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TS	1	1.3	--	-	-	-	-	-	-	-
RG	15	19.5	14	18.2	18	23.4	10	13.0	15	19.5
S	45	58.4	39	50.6	44	57.1	42	54.5	47	61.0
SS	16	20.8	24	31.2	15	19.5	25	32.5	15	19.5
Total	77	100.0	77	100.0	77	100.0	77	100.0	77	100.0
Mean	3,9870		4,1299		3,9610		4,1948		4,0000	

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 18.0

1. Untuk item saya sangat betah bekerja di perusahaan ini sebanyak 45 responden (58,4%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa

karyawan Grand Aston City Hall Medan setuju bahwa mereka sangat betah bekerja di perusahaan ini.

2. Untuk item lingkungan saya bekerja membuat saya nyaman sebanyak 39 responden (50,6%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan setuju bahwa lingkungan mereka bekerja membuat mereka nyaman.
3. Untuk item saya puas dengan pekerjaan saya saat ini karena sesuai dengan keahlian saya sebanyak 44 responden (57,1%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan setuju bahwa mereka puas dengan pekerjaan mereka saat ini karena sesuai dengan keahlian mereka.
4. Untuk item tidak ada kesempatan yang terbatas untuk saya dalam mengembangkan karir sebanyak 42 responden (54,5%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan setuju bahwa tidak ada kesempatan yang terbatas untuk mereka dalam mengembangkan karir.
5. Untuk item saya puas dengan gaji yang diberikan perusahaan sebanyak 47 responden (61,0%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan setuju bahwa mereka puas dengan gaji yang diberikan perusahaan.

**Tabel 4.14 Penilaian Responden Terhadap Indikator Rekan Kerja
(P4650)**

Jawaban	Item Pernyataan									
	Rekan saya memberikan dampak positif dalam pengembangan karir saya		Saya puas dengan hubungan baik dengan rekan kerja		Atasan saya mau menerima masukan dari bawahannya		Didalam departemen saya, semua saling tolong menolong dalam mengerjakan sebuah pekerjaan		Saya merasa senang memiliki tim yang sangat kompak satu sama lain	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
STS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RG	19	24.7	18	23.4	14	18.2	13	16.9	11	14.3
S	47	61.0	41	53.2	45	58.4	46	59.7	50	64.9
SS	11	14.3	18	23.4	18	23.4	18	23.4	16	20.8
Total	77	100.0	77	100.0	77	100.0	77	100.0	77	100.0
Mean	3,8961		4,0000		4,0519		4,0649		4,0649	

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 18.0 (pengolahan data, 2020)

1. Untuk item rekan saya memberikan dampak positif dalam pengembangan karir saya sebanyak 47 responden (61,0%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan setuju bahwa rekan mereka memberikan dampak positif dalam pengembangan karir mereka.
2. Untuk item saya puas dengan hubungan baik dengan rekan kerja sebanyak 41 responden (53,2%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan setuju bahwa mereka puas dengan hubungan baik dengan rekan kerja.
3. Untuk item atasan saya mau menerima masukan dari bawahannya sebanyak 45 responden (58,4%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan

bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan setuju bahwa atasan mereka mau menerima masukan dari bawahannya

4. Untuk item didalam departemen saya, semua saling tolong menolong dalam mengerjakan sebuah pekerjaan sebanyak 46 responden (59,7%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan setuju bahwa didalam departemen mereka, semua saling tolong menolong dalam mengerjakan sebuah pekerjaan.
5. Untuk item saya merasa senang memiliki tim yang sangat kompak satu sama lain sebanyak 50 responden (64,9%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan setuju bahwa mereka merasa senang memiliki tim yang sangat kompak satu sama lain

D. Variabel Kinerja (Y)

Kinerja karyawan diukur dengan menggunakan tiga (3) indikator yang terdiri dari kualitas (P51-55), kuantitas (P56-60) dan ketepatan waktu (P61-65). Gambaran lengkap tanggapan responden untuk masing-masing indikator secara lengkap dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.15 Penilaian Responden Terhadap Indikator Kualitas (P51-55)

Jawaban	Item Pernyataan									
	Saya bekerja sesuai dengan standar prosedur yang telah ditetapkan perusahaan		Saya selalu teliti dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawab saya		Saya selalu disiplin dalam hal melaksanakan pekerjaan		Saya selalu meninjau kembali hasil dari suatu pekerjaan		Sebelum saya menyajikan sebuah produk kepada tamu terlebih dahulu <i>double check</i> untuk rasa dan tampilan	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
STS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TS	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3.9
RG	17	22.1	8	10.4	30	39.0	3	3.9	9	11.7
S	48	62.3	59	76.6	30	39.0	62	80.5	54	70.1
SS	12	15.6	10	13.0	17	22.1	12	15.6	11	14.3
Total	77	100	77	100	77	100	77	100	77	100
Mean	3,9351		4,0260		3,8312		4,1169		3,9481	

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 18.0 (pengolahan data, 2020)

1. Untuk item saya bekerja sesuai dengan standar prosedur yang telah ditetapkan perusahaan sebanyak 48 responden (62,3%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan setuju bahwa mereka bekerja sesuai dengan standar prosedur yang telah ditetapkan perusahaan
2. Untuk item saya selalu teliti dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawab saya sebanyak 59 responden (76,6%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan setuju bahwa mereka selalu teliti dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawab mereka.
3. Untuk item saya selalu disiplin dalam hal melaksanakan pekerjaan sebanyak 30 responden (39,0%) menyatakan setuju dan 30 responden (39,0%) menyatakan ragu-ragu. Jawaban ini menggambarkan bahwa

sebagian karyawan Grand Aston City Hall Medan setuju dan sebagian lagi ragu-ragu bahwa mereka selalu disiplin dalam hal melaksanakan pekerjaan.

4. Untuk item saya selalu meninjau kembali hasil dari suatu pekerjaan sebanyak 62 responden (80,5%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan setuju bahwa mereka selalu meninjau kembali hasil dari suatu pekerjaan.
5. Untuk item sebelum saya menyajikan sebuah produk kepada tamu terlebih dahulu *double check* untuk rasa dan tampilan sebanyak 54 responden (70,1%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan setuju bahwa mereka sebelum menyajikan sebuah produk kepada tamu terlebih dahulu *double check* untuk rasa dan tampilan.

Tabel 4.16 Penilaian Responden Terhadap Indikator Kuantitas (P56-60)

Jawaban	Item Pernyataan									
	Saya dapat menjual produk/jasa kepada tamu yang dapat menghasilkan pendapatan yang tinggi		Saya selalu berusaha untuk mencapai target yang telah diberikan kepada saya		Saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu dan efisien		Saya membuat target pada diri saya sendiri untuk menghasilkan pendapatan yang tinggi		Pendapatan yang didapatkan selalu melebihi target yang diberikan oleh atasan saya	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
STS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TS	1	1.3	-	-	-	-	1	1.3	-	-
RG	25	32.5	19	24.7	18	23.4	22	28.6	13	16.9
S	34	44.2	37	48.1	43	55.8	28	36.4	41	53.2
SS	17	22.1	21	27.3	16	20.8	26	33.8	23	29.9
Total	77	100.0	77	100.0	77	100.0	77	100.0	77	100.0
Mean	3,8701		4,0260		3,9740		4,0260		4,1299	

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 18.0 (pengolahan data, 2020)

1. Untuk item saya dapat menjual produk/jasa kepada tamu yang dapat menghasilkan pendapatan yang tinggi sebanyak 34 responden (44,2%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan setuju bahwa mereka dapat menjual produk/jasa kepada tamu yang dapat menghasilkan pendapatan yang tinggi.
2. Untuk item saya selalu berusaha untuk mencapai target yang telah diberikan kepada saya sebanyak 37 responden (48,1%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan setuju bahwa mereka selalu berusaha untuk mencapai target yang telah diberikan kepada saya.
3. Untuk item saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu dan efisien sebanyak 43 responden (55,8%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan setuju bahwa mereka dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu dan efisien.
4. Untuk item saya membuat target pada diri saya sendiri untuk menghasilkan pendapatan yang tinggi sebanyak 28 responden (36,4%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan setuju bahwa mereka membuat target pada diri saya sendiri untuk menghasilkan pendapatan yang tinggi.
5. Untuk item pendapatan yang didapatkan selalu melebihi target yang diberikan oleh atasan saya sebanyak 41 responden (53,2%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City

Hall Medan setuju bahwa pendapatan yang didapatkan selalu melebihi target yang diberikan oleh atasan mereka.

Tabel 4.17 Penilaian Responden Terhadap Indikator Ketepatan Waktu (P61-65)

Jawaban	Item Pernyataan									
	Saya selalu hadir tepat waktu dalam bekerja		Saya tidak suka menunda pekerjaan		Saya menganggap bahwa kecepatan dan ketepatan dalam bekerja adalah suatu keharusan dalam bekerja		Saya selalu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu		Ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan sangat mempengaruhi hasil kinerja saya	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
STS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TS	-	-	-	-	-	-	1	1.3	-	-
RG	17	22.1	18	23.4	16	20.8	14	18.2	18	23.4
S	40	51.9	34	44.2	37	48.1	37	48.1	36	46.8
SS	20	26.0	25	32.5	24	31.2	25	32.5	23	29.9
Total	77	100.0	77	100.0	77	100.0	77	100.0	77	100.0
Mean	4,0390		4,0909		4,1039		4,1169		4,0649	

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 18.0 (pengolahan data, 2020)

1. Untuk item saya selalu hadir tepat waktu dalam bekerja sebanyak 40 responden (51,9%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan setuju bahwa mereka selalu hadir tepat waktu dalam bekerja.
2. Untuk item saya tidak suka menunda pekerjaan sebanyak 34 responden (44,2%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan setuju bahwa mereka tidak suka menunda pekerjaan.
3. Untuk item saya menganggap bahwa kecepatan dan ketepatan dalam bekerja adalah suatu keharusan dalam bekerja sebanyak 37 responden

(48,1%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan setuju bahwa mereka menganggap bahwa kecepatan dan ketepatan dalam bekerja adalah suatu keharusan dalam bekerja.

4. Untuk item saya selalu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu sebanyak 37 responden (48,1%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan setuju bahwa mereka selalu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.
5. Untuk item ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan sangat mempengaruhi hasil kinerja saya sebanyak 36 responden (46,8%) menyatakan setuju. Jawaban ini menggambarkan bahwa karyawan Grand Aston City Hall Medan setuju bahwa ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan sangat mempengaruhi hasil kinerja mereka.

6. Uji Validitas dan Reliabilitas

Dengan menggunakan suatu instrumen tertentu sudah semestinya kalau alat yang digunakan valid dan reliabel. Oleh karena itu, dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Suatu alat (instrumen) dikatakan valid jika hasil pengukurannya tersebut dapat mengungkapkan suatu tujuan yang menjadi tujuan awal. Instrumen dikatakan reliabel jika hasil pengukuran dengan alat tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

- a. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika masing-masing pernyataan kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuisisioner tersebut. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan

uji *Pearson- Product Moment Coefficient of Correlation* dengan memasukkan data jawaban responden dari variabel X1, X2, Z dan Y yang disajikan dalam tabel dibawah ini.

Tabel 5.1 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kecerdasan Emosional (X1)

<i>Item-Total Statistics</i>				
	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
KE1	70,7333	194,478	,791	,958
KE2	70,9000	200,990	,477	,962
KE3	70,6000	193,352	,759	,958
KE4	70,6000	185,697	,899	,956
KE5	70,4667	197,775	,732	,959
KE6	70,3667	193,413	,817	,958
KE7	70,6333	190,447	,749	,959
KE8	70,8667	198,257	,498	,962
KE9	70,6333	194,309	,713	,959
KE10	70,5667	185,082	,901	,956
KE11	70,4333	197,633	,759	,959
KE12	70,3333	192,782	,825	,958
KE13	70,6000	189,214	,775	,958
KE14	70,8333	197,799	,515	,962
KE15	70,8333	186,971	,909	,956
KE16	71,0667	192,685	,666	,960
KE17	70,2667	195,651	,787	,958
KE18	70,9333	202,340	,446	,962
KE19	70,6667	194,782	,718	,959
KE20	70,6333	186,378	,895	,956

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 18,0 (Pengolahan Data 2020)

Berdasarkan tabel diatas, hasil output SPSS dapat diketahui nilai validitas terdapat pada kotak *Corrected Item-Total Correlation* yang artinya nilai skor setiap butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil Uji validitas dari dua puluh pernyataan pada variabel Kecerdasan Emosional dinyatakan valid karena nilai validitas masing-masing pernyataan lebih besar dari 0,30. Sugiyono (2012:15) mensyaratkan nilai r yang diperoleh dikonsultasikan dengan nilai r kritis = 0,30 pada taraf signifikan 5%, jika r hitung \geq r kritis maka data valid jika r hitung \leq r kritis maka data tidak valid.

Tabel 5.2 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen Organisasi (X2)

<i>Item-Total Statistics</i>				
	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
KO1	51,50	64,741	,599	,898
KO2	51,43	68,875	,384	,905
KO3	51,43	64,944	,706	,895
KO4	51,40	68,938	,451	,903
KO5	51,70	63,597	,568	,900
KO6	51,67	63,678	,608	,898
KO7	51,10	64,024	,606	,898
KO8	51,30	62,148	,713	,894
KO9	51,50	65,914	,609	,898
KO10	51,77	63,633	,705	,894
KO11	51,97	64,999	,681	,896
KO12	51,97	65,206	,664	,896
KO13	51,63	64,102	,665	,896
KO14	51,00	67,172	,484	,902
KO15	50,97	67,964	,443	,904

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 18,0 (Pengolahan Data 2020)

Berdasarkan tabel diatas, hasil *output* SPSS dapat diketahui nilai validitas terdapat pada kotak *Corrected Item-Total Correlation* yang artinya nilai skor setiap butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji validitas dari lima belas pernyataan pada variabel komitmen organisasi dinyatakan valid karena nilai validitas masing-masing pernyataan lebih besar dari 0,30.

Tabel 5.3 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja (Z)

<i>Item-Total Statistics</i>				
	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
KK1	60,3333	23,402	,535	,887
KK2	60,1333	23,706	,477	,889
KK3	60,3333	23,954	,430	,891
KK4	60,1333	23,085	,687	,881
KK5	60,1667	23,385	,630	,883
KK6	60,1667	23,178	,676	,881
KK7	60,2000	23,683	,575	,885
KK8	60,3000	24,010	,405	,892
KK9	60,3333	23,126	,589	,884
KK10	60,3333	24,506	,382	,892
KK11	60,4333	23,426	,607	,884
KK12	60,3667	23,275	,676	,882
KK13	60,1333	23,154	,672	,881
KK14	60,2667	22,547	,598	,884
KK15	60,3000	22,700	,584	,885

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 18,0 (Pengolahan Data 2020)

Berdasarkan tabel diatas, hasil *output* SPSS dapat diketahui nilai validitas terdapat pada kotak *Corrected Item-Total Correlation* yang artinya nilai skor setiap butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji validitas

dari lima belas pernyataan pada variabel komitmen organisasi dinyatakan valid karena nilai validitas masing-masing pernyataan lebih besar dari 0,30.

Tabel 5.4 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Item-Total Statistics

	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
KKar1	57,3000	36,355	,591	,868
KKar2	57,1000	38,990	,565	,869
KKar3	57,3667	37,137	,466	,876
KKar4	57,2333	38,254	,532	,870
KKar5	57,0667	39,444	,546	,870
KKar6	57,3333	37,885	,455	,875
KKar7	57,1667	40,006	,461	,873
KKar8	57,1667	38,833	,566	,869
KKar9	57,3667	37,964	,565	,869
KKar10	57,1333	39,361	,532	,871
KKar11	56,9333	39,651	,529	,871
KKar12	57,3333	37,954	,544	,870
KKar13	57,3000	38,286	,569	,868
KKar14	57,2667	37,099	,600	,867
KKar15	57,1333	38,326	,613	,867

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 18,0 (Pengolahan Data 2020)

Berdasarkan tabel diatas, hasil output SPSS dapat diketahui nilai validitas terdapat pada kotak *Corrected Item-Total Correlation* yang artinya nilai skor setiap butir pernyataan dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji validitas dari lima belas pernyataan pada variabel kinerja dinyatakan valid karena nilai validitas masing-masing pernyataan lebih besar dari 0,30.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika masing-masing pernyataan dijawab responden secara konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara pengukuran sekali saja dengan mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Hasil pengukuran reliabilitas untuk masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5.5 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Kecerdasan Emosional (X1)

Reliability Statistics

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
,961	20

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 18,0 (Pengolahan Data 2020)

Berdasarkan tabel diatas, hasil output SPSS diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar $0,961 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang telah disajikan kepada responden yang terdiri dari dua puluh (20) pernyataan pada variabel kecerdasan emosional adalah reliabel atau dikatakan handal.

Tabel 5.6 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Komitmen Organisasi (X2)

Reliability Statistics

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
,905	15

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 18,0 (Pengolahan Data 2020)

Berdasarkan tabel diatas, hasil output SPSS diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar $0,905 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang

telah disajikan kepada responden yang terdiri dari lima pernyataan (15) pernyataan pada variabel komitmen organisasi adalah reliabel atau dikatakan handal.

Tabel 5.7 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Kerja (Z)

Reliability Statistics

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
,892	15

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 18,0 (Pengolahan Data 2020)

Berdasarkan tabel diatas, hasil output SPSS diketahui nilai Cronbach's *Alpha* sebesar $0,892 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang telah disajikan kepada responden yang terdiri dari lima belas pernyataan (15) pernyataan pada variabel kepuasan kerja adalah reliabel atau dikatakan handal.

Tabel 5.8 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan (Y)

Reliability Statistics

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
,878	15

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 18,0 (Pengolahan Data 2020)

Berdasarkan tabel diatas, hasil output SPSS diketahui nilai Cronbach's *Alpha* sebesar $0,878 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang telah disajikan kepada responden yang terdiri dari lima belas pernyataan (15) pernyataan pada variabel kinerja karyawan adalah reliabel atau dikatakan handal.

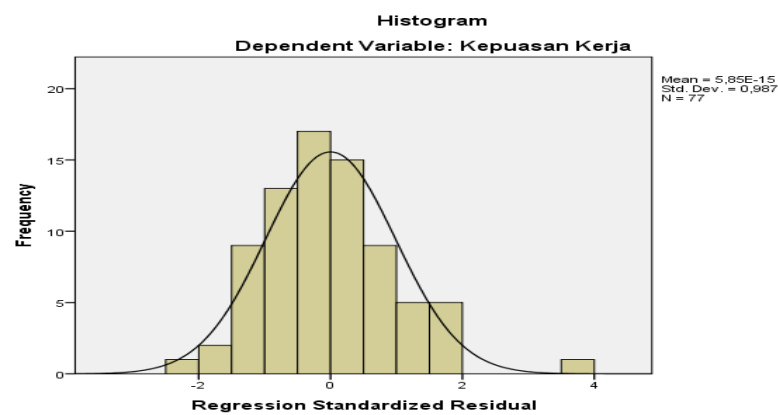
7. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan benar-benar layak digunakan atau tidak. Data yang diperoleh dari hasil angket, selanjutnya akan diuji dengan asumsi klasik sebagai berikut :

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Rusiadi, dkk, 2014). Dalam penelitian ini pengujian normalitas dideteksi melalui analisa grafik yang dihasilkan melalui proses pengolahan data dalam SPSS. Hasil dapat dilihat pada gambar berikut :

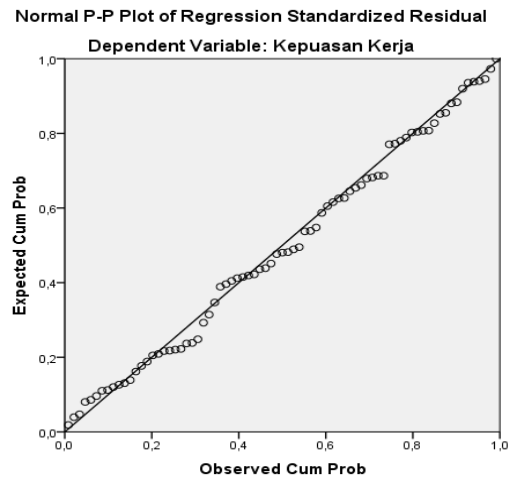
Gambar 6.1 Uji Normalitas Kepuasan Kerja (Z)



Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 18,0 (Pengolahan Data 2020)

Berdasarkan gambar diatas, hasil pengujian normalitas kepuasan kerja diketahui bahwa data telah berdistribusi dengan normal dapat dijelaskan dengan gambar histogram diatas yang memiliki garis yang berbentuk lonceng dan memiliki kecembungan seimbang ditengah.

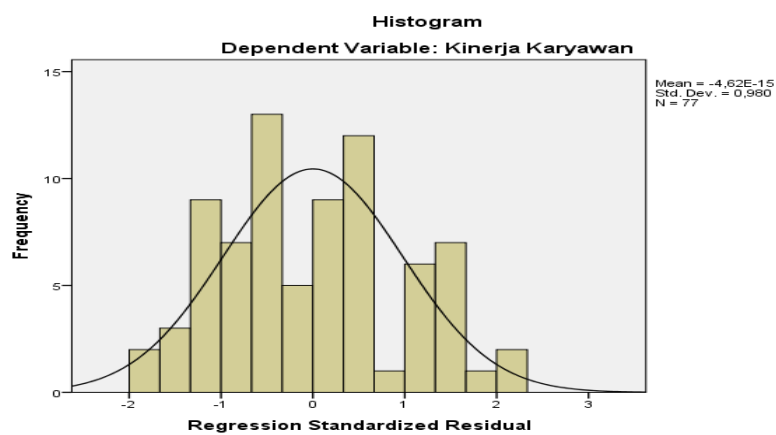
Gambar 6.2 PP Plot Uji Normalitas Kepuasan Kerja



Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 16,0 (Pengolahan Data 2020)

Kemudian untuk hasil pengujian normalitas data dengan menggunakan gambar PP Plot terlihat titik-titik data untuk variabel kepuasan kerja menyebar berada di sekitar garis diagonal sehingga data telah berdistribusi secara normal.

Gambar 6.3 Uji Normalitas Kinerja (Y)

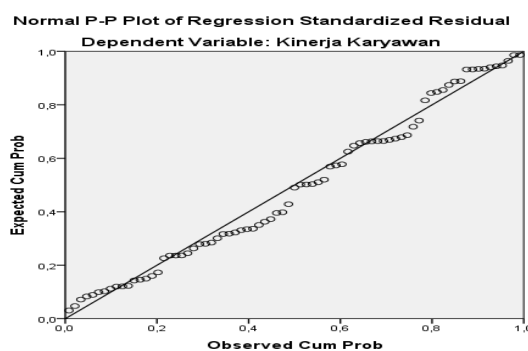


Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 18,0 (Pengolahan Data 2020)

Berdasarkan gambar diatas, hasil pengujian normalitas kinerja diketahui bahwa data telah berdistribusi dengan normal dapat dijelaskan dengan

gambar histogram diatas yang memiliki garis yang berbentuk lonceng dan memiliki kecembungan seimbang ditengah.

Gambar 6.4 PP Plot Uji Normalitas Kinerja (Y)



Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 18,0 (Pengolahan Data 2020)

Kemudian untuk hasil pengujian normalitas data dengan menggunakan gambar PP Plot terlihat titik-titik data untuk variabel kinerja menyebar berada di sekitargaris diagonal sehingga data telah berdistribusi secara normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Uji ini dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF) dari hasil analisis dengan menggunakan SPSS. Apabila nilai *tolerance value* $> 0,10$ atau $VIF < 10$ maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas (Rusiadi, et al 2014 :154).

Uji multikolinieritas dari hasil angket yang telah didistribusikan kepada responden, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 6.5 Uji Multikolinieritas I

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	70.627	6.998		10.093	.000		
	kecerdasan emosional	-.211	.095	-.256	-2.213	.030	.919	1.089
	komitmen organisasi	.120	.056	.245	2.118	.038	.919	1.089

a. Dependent Variable: kepuasan kerja

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 18,0 (Pengolahan Data 2020)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* dan VIF pada tabel diatas menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini tidak mengalami multikolinieritas. Hal ini dapat dilihat nilai *tolerance value* besarnya melebihi 0,10 dan nilai VIF variabel tersebut yang besarnya kurang dari 10.

Tabel 6.6 Uji Multikolinieritas II

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	,074	,990		,075	,940		
1 Kecerdasan Emosional	,485	,181	,292	2,682	,009	,862	1,160
Komitmen Organisasi	,198	,080	,268	2,469	,016	,866	1,155
Kepuasan Kerja	,357	,160	,236	2,230	,029	,910	1,099

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 16,0 (Pengolahan Data 2020)

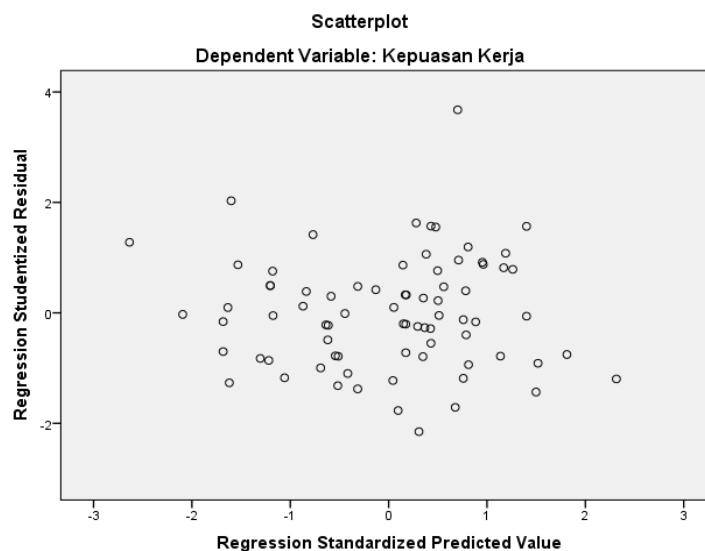
Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* dan VIF pada tabel diatas menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini tidak mengalami multikolinieritas. Hal ini dapat dilihat nilai *tolerance value* besarnya melebihi 0,10 dan nilai VIF variabel tersebut yang besarnya kurang dari 10.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk mendeteksi gejala

heterokedastisitas dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Dasar analisis yang digunakan adalah jika ada pola tertentu atau teratur maka mengindikasikan telah terjadi heterokedastisitas. Sebaliknya jika titik-titik yang ada menyebar dibawah dan diatas angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heterokedastisitas.

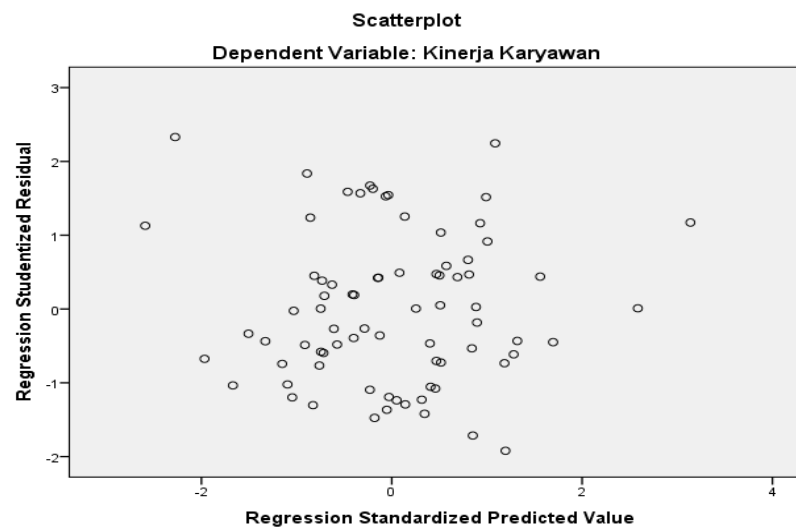
Gambar 6.7 Uji Heterokedastisitas I



Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 18,0 (Pengolahan Data 2020)

Scatterplot menunjukkan bahwa titik-titik yang dihasilkan menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu. Gambar diatas juga menentukan bahwa sebaran data ada di sekitar titik nol. Dari hasil pengujian ini menunjukkan bahwa model regresi ini bebas dari masalah heterokedastisitas dengan perkataan lain variabel-variabel yang akan diuji dalam penelitian ini bersifat homokedastisitas.

Gambar 6.8 Uji Heterokedastisitas II



Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 18,0 (Pengolahan Data 2020)

Scatterplot menunjukkan bahwa titik-titik yang dihasilkan menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu. Gambar diatas juga menentukan bahwa sebaran data ada di sekitar titik nol. Dari hasil pengujian ini menunjukkan bahwa model regresi ini bebas dari masalah heterokedastisitas dengan perkataan lain variabel-variabel yang akan diuji dalam penelitian ini bersifat homokedastisitas.

8. Uji Kesesuaian (*Test Goodness Of Fit*)

a. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji F menguji pengaruh simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria pengujiannya adalah :

- 1) Terima H_0 (tolak H_a) apabila $\text{sig } F < \alpha$ 5%
- 2) Tolak H_0 (terima H_a) apabila $\text{sig } F > \alpha$ 5%

Dari pengolahan data angket dengan menggunakan alat bantu aplikasi software SPSS, maka diperoleh hasil penelitian seperti tabel dibawah ini

:

Tabel 7.1 Uji Simultan Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,469	2	,235	3,648	,031 ^a
	Residual	4,762	74	,064		
	Total	5,232	76			

a. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi, Kecerdasan Emosional

b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 18,0 (Pengolahan Data 2020)

1. Hubungan antara kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa F hitung sebesar 3.648 sedangkan Ftabel sebesar 3.120 yang dapat dilihat pada $\alpha = 0.05$. Profitabilitas signifikan jauh lebih kecil dari 0.05 yaitu $0.031 < 0.05$ maka model regresi dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja.

Tabel 7.2 Uji Simultan Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,029	3	1,010	8,285	,000 ^b
	Residual	8,896	73	,122		
	Total	11,925	76			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Kecerdasan Emosional

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 18,0 (Pengolahan Data 2020)

2. Hubungan antara kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap kinerja berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa Fhitung sebesar 8.285 sedangkan Ftabel sebesar 3.120 yang dapat dilihat pada $\alpha = 0.05$. Profitabilitas signifikan jauh lebih kecil dari 0.05 yaitu $0.000 < 0.05$, maka model regresi dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional, komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja.

b. Uji Signifikan Partial (Uji T)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat dengan taraf signifikan 5% (Rusiadi, dkk,2014). Dari pengolahan data angket dengan menggunakan alat bantu aplikasi software SPSS maka diperoleh hasil seperti tabel di bawah ini.

Tabel 7.3 Uji Partial Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,707	,467		10,087	,000
	Kecerdasan Emosional	-,281	,127	-,256	-2,210	,030
	Komitmen Organisasi	,120	,057	,245	2,119	,037

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 18,0 (Pengolahan Data 2020)

Berdasarkan tabel 7.3 menunjukkan nilai *Coefficients* secara parsial dari nilai-nilai masing-masing variabel sebagai berikut :

1. Variabel Kecerdasan emosional (X1)

Nilai t hitung kecerdasan emosional sebesar -2.210 dan nilai t tabel sebesar 1.992 maka $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($-2.210 < 1.992$) dan nilai sig. < 0.05 ($0.030 < 0.05$) sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional (X1) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Besarnya pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja sebesar -0.256.

2. Variabel Komitmen Organisasi (X2)

Nilai t hitung komitmen organisasi sebesar 2.119 dan nilai t tabel sebesar 1.992 maka $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($2.119 > 1.992$) dan nilai sig. < 0.05 ($0.037 <$

0.05), sehingga H_a diterima dan H_o ditolak maka dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Besarnya pengaruh komitmen organisasi sebesar 0.245.

Tabel 7.4 Uji Partial Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,074	,990		,075	,940
1 Kecerdasan Emosional	,485	,181	,292	2,682	,009
Komitmen Organisasi	,198	,080	,268	2,469	,016
Kepuasan Kerja	,357	,160	,236	2,230	0,29

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 18,0 (Pengolahan Data 2020)

Berdasarkan tabel 7.4 menunjukkan nilai *Coefficient* secara parsial dari nilai masing-masing variabel sebagai berikut :

a. Variabel Kecerdasan Emosional (X_1)

Nilai t hitung kecerdasan emosional sebesar 2.682 dan nilai t tabel sebesar 1.992 maka $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($2.682 > 1.992$) dan nilai sig. < 0.05 ($0.009 < 0.05$) sehingga H_a diterima dan H_o ditolak maka dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Besarnya pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan sebesar 0,292.

b. Variabel Komitmen Organisasi (X2)

Nilai t hitung komitmen organisasi sebesar 2.469 dan nilai t tabel sebesar 1.992 maka $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($2.469 > 1.992$) dan nilai sig. < 0.05 ($0.016 < 0.05$) sehingga H_a diterima dan H_o ditolak maka dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Besarnya pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan sebesar 0.268.

- c. Nilai t hitung kepuasan kerja sebesar 2.230 dan nilai t tabel sebesar 1.992 maka $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($2.230 > 1.992$) dan nilai sig. < 0.05 ($0.029 > 0.05$) sehingga H_a diterima dan H_o ditolak maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Besarnya pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 0.236

9. Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Koefisien determinasi berkisar antara nol sampai dengan satu. Nilai R^2 yang semakin kecil mendekati nol menunjukkan bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Bila R^2 semakin besar mendekati 1 menunjukkan bahwa variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Analisis determinasi ini digunakan untuk mengetahui persentase besarnya variasi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 8.1 Koefisien Determinasi Kepuasan (R^2)**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,300 ^a	,090	,065	,25368

a. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi, Kecerdasan Emosional

b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 18,0 (Pengolahan Data 2020)

Untuk melihat pengaruh variabel kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja kita akan melihat hasil perhitungan dalam model *summary* khususnya angka *R square* pada tabel 8.1 *Goodness Fit* (R^2) diatas. Besarnya angka *R square* adalah 0.090. Angka tersebut digunakan untuk melihat besarnya pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja dengan cara menghitung determinasi (KD) dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$KD = R^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,090 \times 100\%$$

$$KD = 9 \%$$

Angka tersebut mempunyai maksud bahwa pengaruh variabel kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja secara gabungan adalah 9% sedangkan sisanya sebesar 91% (100% - 9%) dipengaruhi faktor lain. Dengan kata lain, variabilitas kepuasan kerja yang dapat diterangkan dengan menggunakan variabel kecerdasan emosional dan komitmen organisasi sebesar 9% sementara pengaruh sebesar 91% disebabkan oleh variabel-variabel lain diluar model ini.

Tabel 8.2 Koefisien Determinasi Kinerja (R²)**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,504 ^a	,254	,223	,34909

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Kecerdasan Emosional

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 18,0 (Pengolahan Data 2020)

Untuk melihat pengaruh variabel kecerdasan emosional, komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan kita akan melihat hasil perhitungan dalam model *summary* khususnya angka *R square* pada tabel 8.2 *Goodness Fit (R²) diatas*. Besarnya angka *R square* adalah 0.254. Angka tersebut digunakan untuk melihat besarnya pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja dengan cara menghitung determinasi (KD) dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$KD = R^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,254 \times 100\%$$

$$KD = 25,4\%$$

Angka tersebut mempunyai maksud bahwa pengaruh variabel kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja secara gabungan adalah 25,4% sedangkan sisanya sebesar 74,6% (100% - 25,4%) dipengaruhi faktor lain. Dengan kata lain, variabilitas kepuasan kerja yang dapat diterangkan dengan menggunakan variabel kecerdasan emosional dan komitmen organisasi sebesar 25,4% sementara pengaruh sebesar 74,6% disebabkan oleh variabel-variabel lain diluar model ini.

10. Analisis Jalur

Tabel 9.1 Tabel Persamaan Regresi I

Coefficient^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	72.224	7.117		10.148	.000
	kecerdasan emosional	-.153	.094	-.186	-1.641	.105

a. Dependent Variable: kepuasan kerja

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 18,0 (Pengolahan Data 2020)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.186 ^a	.035	.022	3.89202

a. Predictors: (Constant), kecerdasan emosional

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 18,0 (Pengolahan Data 2020)

Berdasarkan tabel diatas nilai *standardized beta* untuk kecerdasan emosional sebesar -0.186 dan sig. pada 0.105 yang berarti kecerdasan emosional mempengaruhi kepuasan kerja secara negatif dan signifikan. Nilai *Standardized Coefficients Beta* -0,186 merupakan nilai path. Besarnya nilai $e_1 = (1-0.022)^2 = 0,9564$.

$$\text{Persamaan Regresi I : } Z = -0,186X_1 + 0,9564\epsilon_1$$

Tabel 9.2 Tabel Persamaan Regresi II

Coefficient^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	56.376	2.810		20.066	.000
Komitmen Organisasi	.084	.056	.172	1.512	.135

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 18,0 (Pengolahan Data 2020)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.172 ^a	.030	.017	3.90219

a. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 16,0 (Pengolahan Data 2020)

Berdasarkan tabel diatas, nilai *standardized beta* untuk komitmen organisasi sebesar 0,172 dan signifikan pada 0,135 yang berarti komitmen organisasi mempengaruhi kepuasan kerja. Nilai *Standardized Coefficients Beta* 0,172 merupakan nilai path. Besarnya nilai $e_1 = (1-0.017)^2 = 0,9662$

$$\text{Persamaan Regresi II : } Z = 0,172X_2 + 0,9662\epsilon_1$$

Tabel 9.3 Tabel Persamaan Regresi III

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30.118	10.448		2.883	.005
	Kecerdasan Emosional	.397	.137	.317	2.894	.005

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 18,0 (Pengolahan Data 2020)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.317 ^a	.100	.088	5.71390

a. Predictors: (Constant), Kecerdasan Emosional

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 18,0 (Pengolahan Data 2020)

Berdasarkan tabel diatas, nilai *standardized beta* untuk kecerdasan emosional sebesar 0,317 dan signifikan pada 0,05 yang berarti kecerdasan emosional mempengaruhi kinerja karyawan. Nilai *Standardized Coefficients Beta* 0,317 merupakan nilai path. Besarnya nilai $e_1 = (1-0.088)^2 = 0,8317$

$$\text{Persamaan Regresi III : } Y = 0.317X_1 + 0,8317\epsilon_1$$

Tabel 9.4 Tabel Persamaan Regresi IV**Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	45.561	3.981		11.446	.000
komitmen organisasi	.295	.079	.397	3.750	.000

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 18,0 (Pengolahan Data 2020)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.397 ^a	.158	.147	5.52855

a. Predictors: (Constant), komitmen organisasi

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 16,0 (Pengolahan Data 2020)

Berdasarkan tabel diatas, nilai *standardized beta* untuk komitmen organisasi sebesar 0,397 dan signifikan pada 0,000 yang berarti komitmen organisasi mempengaruhi kinerja karyawan. Nilai *Standardized Coefficients Beta* 0,397 merupakan nilai path. Besarnya nilai $e_1 = (1-0.147)^2 = 0.853$

$$\text{Persamaan Regresi IV : } Y = 0.397X_2 + 0,8537\epsilon_1$$

Tabel 9.5 Tabel Persamaan Regresi V**Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	40.439	10.409		3.885	.000
Kepuasan kerja	.328	.171	.216	1.912	.060

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 18,0 (Pengolahan Data 2020)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.216 ^a	.046	.034	5.88288

a. Predictors: (Constant), Kepuasan kerja

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 16,0 (Pengolahan Data 2020)

Berdasarkan tabel diatas, nilai *standardized beta* untuk kepuasan kerja sebesar 0,216 dan signifikan pada 0,060 yang berarti kepuasan kerja mempengaruhi kinerja karyawan. Nilai *Standardized Coefficients Beta* 0,216 merupakan nilai path. Besarnya nilai $e_1 = (1-0.034)^2 = 0.933$

$$\text{Persamaan Regresi IV : } Y = 0.216Z + 0,933\epsilon_1$$

11. Penghitungan Pengaruh (Path Analysis)a. Pengaruh Langsung atau DE (*Direct Effect*)

Untuk menghitung pengaruh langsung atau DE digunakan formula sebagai berikut :

- 1) Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja

$$X1 \rightarrow Z = -0,186$$

- 2) Pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja

$$X2 \rightarrow Z = 0,172$$

- 3) Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja

$$X1 \rightarrow Y = 0.317$$

- 4) Pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja

$$X2 \rightarrow Y = 0.397$$

- b. Pengaruh Tidak Langsung atau IDE (*Indirect Effect*)

Untuk menghitung pengaruh tidak langsung atau IDE digunakan formula sebagai berikut :

- 1) Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja

$$X1 \rightarrow Z \rightarrow Y = (-0.186 \times 0.216) = -0.0401$$

- 2) Pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja

$$X2 \rightarrow Z \rightarrow Y = (0,172 \times 0.216) = 0,0371$$

- c. Pengaruh Total (*Total Effect*)

- 1) Pengaruh variabel kecerdasan emosional terhadap kinerja melalui kepuasan kerja.

Tabel 10.1 Path Analisis Jalur I**Coefficient^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	72.224	7.117		10.148	.000
	kecerdasan emosional	-.153	.094	-.186	-1.641	.105

a. Dependent Variable: kepuasan kerja

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 18,0 (Pengolahan Data 2020)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.186 ^a	.035	.022	3.89202

a. Predictors: (Constant), kecerdasan emosional

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 16,0 (Pengolahan Data 2020)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.423 ^a	.179	.156	5.49700

a. Predictors: (Constant), Kepuasan kerja, Kecerdasan Emosional

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 18,0 (Pengolahan Data 2020)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

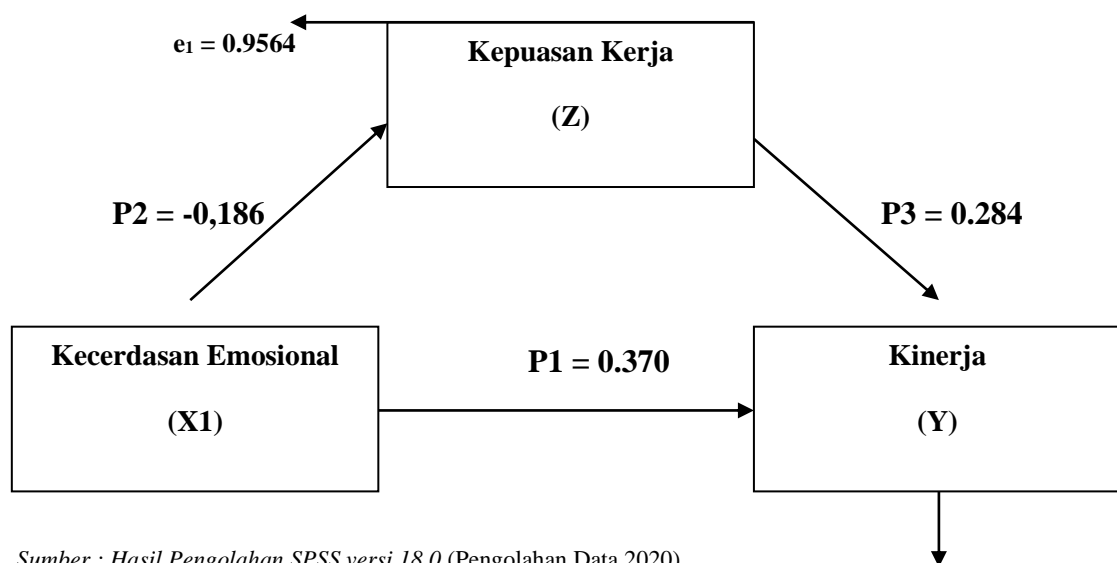
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.125	15.485		-.073	.942
	Kecerdasan Emosional	.464	.134	.370	3.450	.001
	Kepuasan kerja	.433	.163	.284	2.652	.010

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 18,0 (Pengolahan Data 2020)

Dari hasil output SPSS memberikan nilai *standardized beta* untuk kecerdasan emosional -0,186 dan signifikan 0,105 yang berarti kecerdasan emosional mempengaruhi secara negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Nilai koefisien *standardized beta* -0,186 merupakan nilai path atau P2. Pada output SPSS tabel 10.1 nilai *standardized beta* 0.370 dengan signifikan 0,001 dan kepuasan kerja 0.284 dengan signifikan 0.010. Nilai *standardized beta* kecerdasan emosional 0.370 merupakan nilai path 1 atau P1 dan nilai *standardized beta* 0.284 merupakan nilai path 3 atau P3. Besarnya nilai $e_1 = (1 - 0.022)^2 = 0.9564$ dan besarnya nilai $e_2 = (1 - 0.156) = 0.7123$.

Gambar 10.1 Diagram Jalur model I



Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 18,0 (Pengolahan Data 2020)

$e_2 =$ **0.7123**

Persamaan struktural untuk model tersebut ialah :

$$Z = PZX_1 + e_1 \text{ (sebagai persamaan substruktur 1)}$$

$$Y = PYX_1 + PYZ + e_2 \text{ (sebagai persamaan substruktur 2)}$$

$$\text{Sub struktural 1 : } Z = -0,186 + 0.9564e_1$$

$$\text{Sub struktural 2 : } Y = 0.370X_1 + 0.284Z + 0.7123 e_2$$

Tabel 10.2 Path Analisis Jalur II

Coefficient^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	56.376	2.810		20.066	.000
Komitmen Organisasi	.084	.056	.172	1.512	.135

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 18,0 (Pengolahan Data 2020)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.172 ^a	.030	.017	3.90219

a. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 18,0 (Pengolahan Data 2020)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.425 ^a	.180	.158	5.49147

a. Predictors: (Constant), Kepuasan kerja, komitmen organisasi

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 18,0 (Pengolahan Data 2020)

Coefficients^a

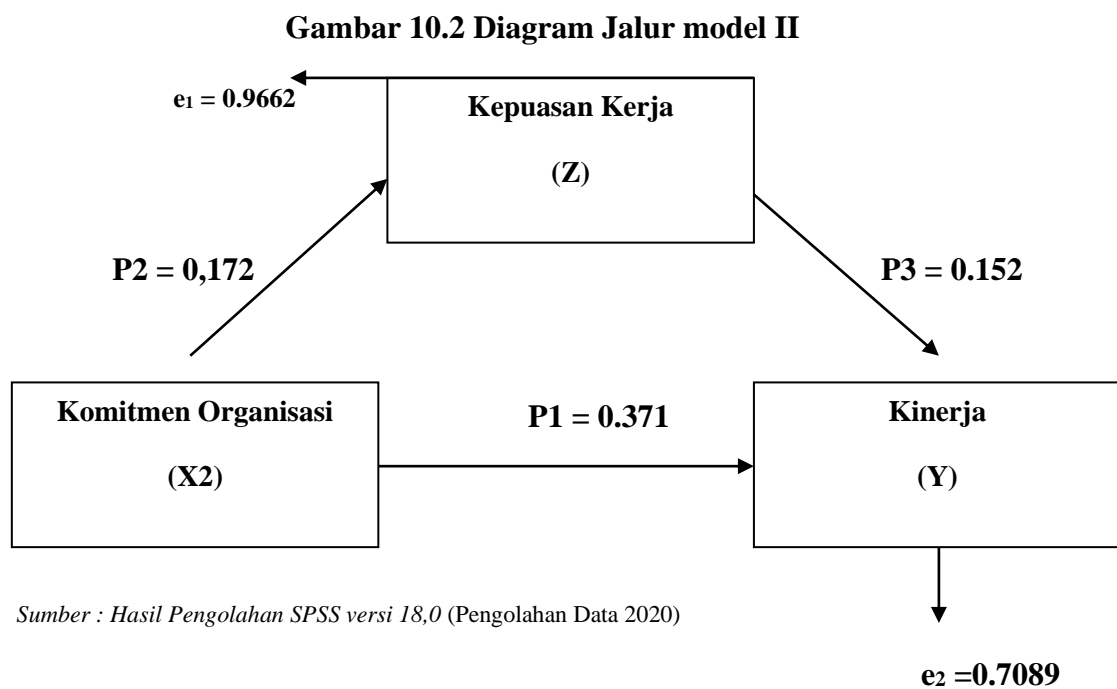
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	32.552	9.978		3.262	.002
	komitmen organisasi	.276	.079	.371	3.475	.001
	Kepuasan kerja	.231	.162	.152	1.420	.160

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 18,0 (Pengolahan Data 2020)

Dari hasil output SPSS memberikan nilai *standardized beta* untuk komitmen organisasi 0.172 dan signifikan 0,135 yang berarti komitmen organisasi mempengaruhi dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja. Nilai koefisien *standardized beta* 0.172 merupakan nilai path atau P2. Pada output SPSS tabel 10.2 nilai *standardized beta* 0.371 dengan signifikan 0,001 dan kepuasan kerja 0.152 dengan signifikan 0.160. Nilai *standardized beta* kecerdasan emosional 0.371 merupakan nilai path 1 atau P1 dan nilai *standardized beta* 0.152 merupakan nilai

path 3 atau P3. Besarnya nilai $e_1 = (1-0.017)^2 = 0.9662$ dan besarnya nilai $e_2 = (1-0.158) = 0.7089$.



Persamaan struktural untuk model tersebut ialah :

$$Z = PZX_2 + e_1 \text{ (sebagai persamaan substruktur 1)}$$

$$Y = PYX_2 + PYZ + e_2 \text{ (sebagai persamaan substruktur 2)}$$

$$\text{Sub struktural 1 : } Z = 0,172X_2 + 0.9662 e_1$$

$$\text{Sub struktural 2 : } Y = 0.371X_2 + 0.152Z + 0.7089 e_2$$

12. Uji Efek Mediasi

- a. Berdasarkan gambar 10.1 diatas hasil analisis jalur menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh langsung ke kinerja dan dapat juga berpengaruh tidak langsung dari pengaruh kecerdasan emosional ke

kepuasan kerja (sebagai variabel intervening) lalu ke kinerja. Besarnya pengaruh langsung adalah 0.370 sedangkan pengaruh tidak langsung harus dihitung dengan mengalikan koefisien tidak langsungnya yaitu $-0,186 \times 0,284 = -0,0528$ atau total pengaruh kecerdasan emosional ke kinerja $= 0,370 + (-0,186 \times 0,284) = 0,3172$. Oleh karena nilai $(P2 \times P3 < P1)$ maka kepuasan kerja tidak berfungsi sebagai variabel intervening. Dari hasil perhitungan yang didapat menunjukkan pengaruh secara tidak langsung melalui kepuasan kerja lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh secara langsung ke kinerja. Hasil ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

- b. Berdasarkan gambar 10.2 di atas hasil analisis jalur menunjukkan bahwa komitmen organisasi dapat berpengaruh langsung ke kinerja dan dapat juga berpengaruh tidak langsung yaitu dari pengaruh komitmen organisasi ke kepuasan kerja (sebagai variabel intervening) lalu ke kinerja. Besarnya pengaruh langsung adalah 0,371 sedangkan pengaruh tidak langsung harus dihitung dengan mengalikan koefisien tidak langsungnya yaitu $0,172 \times 0,152 = 0,0261$ atau total pengaruh komitmen organisasi ke kinerja $= 0,371 + (0,172 \times 0,152) = 0,3971$ Oleh karena nilai $(P2 \times P3 < P1)$ maka kepuasan kerja berfungsi sebagai variabel intervening. Dari hasil perhitungan yang didapat menunjukkan pengaruh secara tidak langsung melalui kepuasan kerja lebih besar dibandingkan pengaruh secara langsung ke kinerja. Hasil ini menunjukkan bahwa

komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

B. Pembahasan

1. Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Grand Aston City Hall Medan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Grand Aston City Hall Medan. Hasil ini diperoleh berdasarkan nilai t_{hitung} kecerdasan emosional sebesar -2.210 dan nilai t_{tabel} sebesar 1.992 maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ (-2.210 < 1.992) dan nilai sig. < 0.05 (0.030 < 0.05) sehingga H_a diterima dan H_o ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional (X_1) berpengaruh positif dan tetapi signifikan terhadap kepuasan kerja (Z). Hasil pengujian ini telah teruji dan dapat diterima dan secara statistik telah membuktikan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Grand Aston City Hall Medan. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis satu dalam penelitian ini telah teruji dan dapat diterima. Arah negatif menunjukkan bahwa setiap ada peningkatan kecerdasan emosional akan menyebabkan meningkatnya kepuasan kerja karyawan Grand Aston City Hall Medan secara bersamaan sebesar -0.256 satuan. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian Nurjaya (2010:120) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Adapun faktor yang menyebabkan tidak

berpengaruhnya kecerdasan emosional secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja yaitu dari pengisian kuisioner oleh responden didapatkan bahwa mayoritas pendidikan terakhir responden hanya pada tingkat SMK saja yakni sebesar 79,2%. Dan ini menyebabkan mereka tidak terlalu memperdulikan bagaimana penerapan kecerdasan emosional di tempat kerja mereka. Hal tersebut disebabkan oleh kurangnya pemahaman tentang kecerdasan emosional. Hasil penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian untuk mengetahui apakah kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Grand Aston City Hall Medan dan sekaligus telah menjawab permasalahan yang ada pada identifikasi masalah ditemukanya beberapa karyawan yang tidak memiliki kecerdasan emosional yaitu ketidakpercayaan terhadap kemampuan orang lain dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.

2. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Grand Aston City Hall Medan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan ini dapat dilihat berdasarkan hasil hasil uji t dimana nilai t hitung komitmen organisasi sebesar 2.119 dan nilai t tabel sebesar 1.992 maka $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($2.119 > 1.992$) dan nilai sig. < 0.05 ($0.037 < 0.05$), sehingga H_a diterima dan H_o ditolak maka dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis dua dalam penelitian ini teruji dan dapat diterima. Arah positif

menunjukkan bahwa setiap ada peningkatan pengaruh komitmen organisasi yang dilakukan oleh karyawan Grand Aston City Hall Medan akan menyebabkan meningkatnya kepuasan kerja karyawan Grand Aston City Hall Medan secara bersamaan sebesar 0.245 satuan. Dengan kata lain ketika keinginan untuk membangun komitmen karyawan yang terdiri dari memelihara kepercayaan, keinginan kuat untuk memenangkan pikiran, semangat dan hati, serta menghargai keunggulan karyawan tercapai maka kepuasan kerja karyawan Grand Aston City Hall Medan akan meningkat. Hasil ini sejalan dengan Dadie dan Nugraheni (2016:11) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Artinya bahwa komitmen merupakan sebuah keinginan kuat dari seluruh anggota perusahaan untuk tetap menjadi bagian dari perusahaan. Karyawan yang memiliki komitmen akan menunjukkan loyalitas yang tinggi pada perusahaan karena merasa dirinya adalah bagian dari perusahaan. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa semakin tinggi komitmen organisasi maka akan semakin tinggi kepuasan kerja daripada karyawan. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi akan merasakan ketidaknyamanan ketika munculnya niat untuk meninggalkan perusahaan. Hasil penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian untuk mengetahui apakah komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Grand Aston City Hall Medan dan sekaligus telah menjawab permasalahan yang ada pada identifikasi masalah yaitu ditemukannya beberapa karyawan yang tidak memiliki komitmen

organisasi yaitu mereka tidak merasakan keadaan yang tidak nyaman bila meninggalkan perusahaan.

3. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Grand Aston City Hall Medan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ini dapat dilihat berdasarkan hasil uji t dimana nilai t hitung kecerdasan emosional sebesar 2.682 dan nilai t tabel sebesar 1.992 maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.682 > 1.992$) dan nilai $sig. < 0.05$ ($0.009 < 0.05$) sehingga H_a diterima dan H_o ditolak maka dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis tiga dalam penelitian ini teruji dan dapat diterima. Arah positif menunjukkan bahwa setiap ada peningkatan pengaruh kecerdasan emosional yang dilakukan oleh karyawan Grand Aston City Hall Medan akan menyebabkan meningkatnya kinerja karyawan Grand Aston City Hall Medan secara bersamaan sebesar 0.292 satuan. Hasil ini sejalan dengan Amilia dan Purnama (2016:28) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional akan selalu mampu untuk berpikir positif dalam segala aspek kehidupan terutama dari aspek kinerja yang dikarenakan kemampuan dalam mengelola kesadaran diri, mengelola emosi, memotivasi diri, kemampuan mengenali emosi orang lain serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain.

Hasil penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian untuk mengetahui apakah kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Grand Aston City Hall Medan telah terlaksana dan sekaligus telah menjawab permasalahan yang ada diidentifikasi masalah yaitu ditemukannya beberapa karyawan tidak dapat berpikiran positif.

4. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Grand Aston City Hall Medan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan ini dapat dilihat berdasarkan hasil uji t dimana nilai t hitung komitmen organisasi sebesar 2.469 dan nilai t tabel sebesar 1.992 maka $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($2.469 > 1.992$) dan nilai sig. < 0.05 ($0.016 < 0.05$) sehingga H_a diterima dan H_o ditolak maka dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis empat dalam penelitian ini teruji dan dapat diterima. Arah positif menunjukkan bahwa setiap ada peningkatan pengaruh komitmen organisasi yang dilakukan oleh karyawan Grand Aston City Hall Medan akan menyebabkan meningkatnya kinerja karyawan Grand Aston City Hall Medan secara bersamaan sebesar 0.268 satuan. Salah satu faktor yang mempengaruhi komitmen karyawan terhadap organisasi adalah faktor harapan yaitu harapan karyawan untuk meraih posisi yang lebih tinggi melalui sistem yang terbuka dan transparan. Dapat diartikan bahwa diberikannya kesempatan yang seluas-luasnya kepada karyawan untuk mendapatkan sebuah posisi dalam perusahaan

akan mendorong karyawan untuk menunjukkan potensi dan seluruh kemampuannya dalam berinovasi sehingga akan meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri. Hasil ini sejalan dengan Dadie dan Nugraheni (2016:11) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Maka hasil penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian untuk mengetahui apakah komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Grand Aston City Hall Medan telah terlaksana dan sekaligus telah menjawab permasalahan yang ada diidentifikasi masalah yaitu ditemukannya beberapa karyawan yang tidak mempunyai kinerja yang baik yang dikarenakan pertumbuhan karir yang terbatas.

5. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Grand Aston City Hall Medan

Berdasarkan hasil perhitungan penafsiran hasil intervening terlihat bahwa kecerdasan emosional dapat berpengaruh langsung ke kinerja sedangkan pengaruh tidak langsung harus dihitung dengan mengalikan koefisien tidak langsungnya yaitu $-0,186 \times 0,284 = -0,0528$ atau total pengaruh kecerdasan emosional ke kinerja $= 0,370 + (-0,186 \times 0,284) = 0,3172$. Oleh karena nilai $(P2 \times P3 < P1)$ maka kepuasan kerja tidak berfungsi sebagai variabel intervening. Dari hasil perhitungan yang didapat menunjukkan pengaruh secara tidak langsung melalui kepuasan kerja lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh secara langsung ke kinerja. Hasil ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis penelitian yang

menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja tidak mendapat nilai empiris atau dapat disimpulkan hipotesis ditolak. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ichsan Sholichin (2017) di Pusat Sains dan Teknologi Akselerator Badan Tenaga Nuklir Nasional Yogyakarta. Terdapat pengaruh lebih besar secara langsung (variabel kecerdasan emosional terhadap kinerja) daripada pengaruh tidak langsung (variabel kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja). Maka hasil penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian untuk mengetahui apakah kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening di Grand Aston City Hall Medan telah terlaksana dan sekaligus telah menjawab permasalahan yang ada diidentifikasi masalah yaitu ditemukannya beberapa karyawan yang tidak dapat menyelesaikan persoalan yang terjadi antara sesama karyawan

6. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Grand Aston City Hall Medan

Berdasarkan hasil perhitungan penafsiran hasil intervening menunjukkan bahwa komitmen organisasi dapat berpengaruh langsung ke kinerja dan dapat juga berpengaruh tidak langsung yaitu dari pengaruh komitmen organisasi ke kepuasan kerja (sebagai variabel intervening) lalu ke kinerja. Besarnya pengaruh langsung adalah 0,371 sedangkan pengaruh tidak langsung harus dihitung dengan mengalikan koefisien tidak langsungnya yaitu $0.172 \times 0.152 = 0.0261$ atau total pengaruh komitmen organisasi ke kinerja = $0,371 + (0.172 \times 0.152) =$

0,3971 Oleh karena nilai ($P2 \times P3 < P1$) maka kepuasan kerja tidak berfungsi sebagai variabel intervening. Dari hasil perhitungan yang didapat menunjukkan pengaruh secara tidak langsung melalui kepuasan kerja lebih kecil dibandingkan pengaruh secara langsung ke kinerja. Hasil ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja tidak mendapat nilai empiris atau dapat disimpulkan hipotesis ditolak. Hal ini berbeda dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dadie dan Nugraheni (2016:10) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja memediasi komitmen organisasi dan kinerja karyawan yang berarti pengaruh langsung komitmen organisasi lebih kecil dibandingkan pengaruh tidak langsung yaitu komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja karyawan dapat berperan sebagai variabel intervening. Maka hasil penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian untuk mengetahui apakah komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening di Grand Aston City Hall Medan telah terlaksana dan sekaligus telah menjawab permasalahan yang ada diidentifikasi masalah yaitu ditemukannya beberapa karyawan yang tidak membuat target pada diri mereka sendiri untuk menghasilkan pendapatan yang tinggi.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan dengan variabel kecerdasan emosional, komitmen organisasi, kepuasan kerja dan kinerja.

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Grand Aston City Hall Medan . Hasil Ini diperoleh berdasarkan nilai t_{hitung} kecerdasan emosional sebesar -2.210 dan nilai t_{tabel} sebesar 1.992 maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ (-2.210 < 1.992) dan nilai sig. < 0.05 (0.030 < 0.05).
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan ini dapat dilihat berdasarkan hasil hasil uji t dimana nilai t_{hitung} komitmen organisasi sebesar 2.119 dan nilai t_{tabel} sebesar 1.992 maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2.119 > 1.992) dan nilai sig. < 0.05 (0.037 < 0.05).
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ini dapat dilihat berdasarkan hasil hasil uji t dimana nilai t_{hitung} kecerdasan emosional sebesar 2.682 dan nilai t_{tabel} sebesar 1.992 maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2.682 > 1.992) dan nilai sig. < 0.05 (0.009 < 0.05).

4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ini dapat dilihat berdasarkan hasil uji t dimana nilai t_{hitung} komitmen organisasi sebesar 2.469 dan nilai t_{tabel} sebesar 1.992 maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.469 > 1.992$) dan nilai sig. < 0.05 ($0.016 < 0.05$).
5. Berdasarkan hasil perhitungan penafsiran hasil intervening terlihat bahwa kecerdasan emosional dapat berpengaruh langsung ke kinerja sebesar 0.370 sedangkan pengaruh tidak langsung harus dihitung dengan mengalikan koefisien tidak langsungnya yaitu $-0,186 \times 0.284 = -0.0528$ atau total pengaruh kecerdasan emosional ke kinerja $= 0.370 + (-0.186 \times 0.284) = 0.3172$. Oleh karena nilai ($P2 \times P3 < P1$) maka kepuasan kerja tidak berfungsi sebagai variabel intervening.
6. Berdasarkan hasil perhitungan penafsiran hasil intervening menunjukkan bahwa komitmen organisasi dapat berpengaruh langsung ke kinerja. Besarnya pengaruh langsung adalah 0,371 sedangkan pengaruh tidak langsung harus dihitung dengan mengalikan koefisien tidak langsungnya yaitu $0.172 \times 0.152 = 0.0261$ atau total pengaruh komitmen organisasi ke kinerja $= 0,371 + (0.172 \times 0.152) = 0,3971$ Oleh karena nilai ($P2 \times P3 < P1$) maka kepuasan kerja tidak berfungsi sebagai variabel intervening.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas dapat dikemukakan beberapa saran yang nantinya dapat berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan untuk penilaian selanjutnya, yaitu :

1. Disarankan kepada pimpinan Grand Aston City Hall Medan untuk memberikan pelatihan-pelatihan mengenai cara meningkatkan kecerdasan emosional dengan begitu diharapkan karyawan akan memiliki rasa percaya diri dan kemampuan negosiasi dengan pelanggan sehingga memberikan keuntungan bagi perusahaan.
2. Disarankan kepada pimpinan Grand Aston City Hall Medan untuk mempertahankan kualitas kerja setiap karyawan dan mampu mempertahankan dan meningkatkan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik mungkin. Dan selanjutnya disarankan kepada instansi untuk memperhatikan kinerja karyawan dalam memenuhi target setiap pekerjaan yang dikerjakan secara maksimal dengan melakukan evaluasi kerja melalui diskusi sebelum memulai pekerjaan.
3. Disarankan kepada pimpinan Grand Aston City Hall Medan untuk selalu memberikan apresiasi bagi karyawan yang berprestasi dan memberikan penghargaan bagi karyawan yang memiliki loyalitas yang tinggi didalam perusahaan. Diharapkan dengan begitu karyawan akan semakin mencintai perusahaan yang dikarenakan mereka dihargai kesetiiaannya.
4. Disarankan kepada karyawan Grand Aston City Hall Medan untuk selalu mempertahankan sikap yang baik, memberikan target bagi diri sendiri untuk memberikan yang terbaik bagi perusahaan dan melakukan evaluasi terhadap diri sendiri mengenai hasil yang sudah dicapai.
5. Disarankan kepada karyawan Grand Aston City Hall Medan untuk dapat lebih menggali dan memperhatikan lagi faktor-faktor lain yang dapat meningkatkan

kecerdasan emosional, komitmen organisasi, kepuasan kerja dan kinerja seperti lingkungan kerja, penghargaan, kebijakan organisasi dan lain-lain.

6. Saran kepada peneliti selanjutnya untuk mereplikasi penelitian ini dengan menggunakan populasi yang lebih besar dan objek penelitian Grand Aston City Hall Medan. Peneliti berikutnya dapat mengembangkan variabel-variabel lain yang mempengaruhi kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Agus. Nunung. Yoyo. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia Kompensasi Tidal Langsung dan Lingkungan Kerja Fisik*. Yogyakarta. Penerbit ANDI (Anggota IKAPI)
- Amilia, Silmy dan Purnama Ridwan. *Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan PT. Indonesia Connets Plus di Bandung*. 2016. Vol. 1 No.1
- Colquit, Jason A., Jeffery A. Lepine and Michael, Wesson. 2011. *Organizational Behavior New York*. McGraw Hill
- Edison, Emron. Anwar, Yohni dan Komariyah, Imas. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung. Penerbit Alfabeta
- Goleman, Daniel. 2015. *Emotional Intelligence*. Edisi Cetak Ulang. Jakarta. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama
- Hasibuan, Malayu S.P. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta. Penerbit PT. Bumi Aksara
- Himpunan Peraturan Perundang-Undangan Republik Indonesia Tentang Ketenagakerjaan. 2011. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Dan Penjelasannya Disertai Peraturan Yang Terikat*. Edisi Revisi. Yogyakarta. Penerbit Pustaka Mahardika
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 1994. Jakarta. Edisi Kedua. Cetakan Ketiga. Penerbit Balai Pustaka
- Luthans, Fred. 2011. *Organizational Behavior*. New York. McGraw Hill.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung. Penerbit Remaja Rosdakarya.
- Mathis, Robert L dan Jackson, John H, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Penerbit Salemba Empat
- Rivai, Veithzal. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada
- Robbins, Stephen P. Timothy, Judge. 2015. *Organizational Behavior*. New Jersey. Pearson Education Limited
- Rusiadi. Subiantoro, Nur dan Hidayat, Rahmat. 2014. *Metodelogi Penelitian Manajemen, Akutansi dan Ekonomi Pembangunan*. Medan. Penerbit USU Press

- Schermerhorn, Jr., John R., James G.Hunt., Richard N. Osbor. Mary Uhl, Bien. *Organizational Behavior*. New Jersey : John Wiley & Sons, Inc. 2011
- Siagian, Sondang. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua. Yogyakarta. Penerbit STIE YKPN
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Penerbit Alfabeta
- Sunyoto, Danang. 2012. *Perilaku Sosial dan Organisasi*. Yogyakarta : CAPS
- Sutrisno. Edy. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kedua. Jakarta. Kencana Prenada Media Group
- Wibowo. 2019. *Perilaku Dalam Organisasi*. Edisi Ketiga. Depok. Penerbit PT. RajaGrafindo Persada.
- Yusuf Hamali, Arif. 2016. *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. Penerbit CAPS (Center for Academic Publishing Service)
- Zulkarnain, Wildan, dan Sumarsono, Raden. 2018. *Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima*. Bandung. Penerbit PT Remaja Rosdakarya.

Jurnal :

- Ahmad, R. (2019). PENGARUH KARAKTERISTIK PEKERJAAN DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. MITRA NIAGA SEJATI JAYA-LANGKAT. JUMANT, 11(2), 137-146.
- Andika, R. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja dan Persaingan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening Pada Pegawai Universitas Pembangunan Panca Budi Medan. JUMANT, 11(1), 189-206.
- Ardian, N. (2019). Pengaruh Insentif Berbasis Kinerja, Motivasi Kerja, Dan Kemampuan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai UNPAB. JEpa, 4(2), 119-132.
- Chrisna, H. (2019). PENGARUH PERILAKU BELAJAR, PENGENDALIAN DIRI, MOTIVASI, EMPATI, KETERAMPILAN, DAN KEPERCAYAAN DIRI TERHADAP PRESTASI AKADEMIK MAHASISWA PRODI AKUNTANSI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI MEDAN. *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik*, 10(1), 87-100.
- Daulay, M. T. (2019). Effect of Diversification of Business and Economic Value on Poverty in Batubara Regency. *KnE Social Sciences*, 388-401.
- Dadie, Camela dan Rini. *Analisis Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening*. 2016
- Dwilita, H. (2019). PERBANDINGAN KINERJA PERBANKAN INDONESIA STUDI PADA BANK UMUM KONVENSIONAL DAN BANK UMUM SYARIAH YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA PERIODE 2008-2017. *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik*, 10(1), 145-162.
- Efendi, B. (2019). Efektivitas Kebijakan Makroprudensial Terhadap Stabilitas Sistem Keuangan Di Indonesia. JEpa, 4(2), 72-78.
- Fakhri, Risha dan Djastuti. *Pengaruh Kompensasi dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. Studi pada PT. Audio Sumitomo Technolgy (AST) Indonesia*. Diponegoro Journal Of Management. Vol. 4, No.4. 2015. Halaman 1-5
- Harahap, R. (2018). Pengaruh Kualitas produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Cepat saji Kfc Cabang Asia Mega Mas Medan. JUMANT, 7(1), 77-84.
- Hidayat, R. (2018). KEMAMPUAN PANEL AUTO REGRESSIV DISTRIBUTED LAG DALAM MEMREDIKSI FLUKTUASI SAHAM PROPERTY AND REAL ESTATE INDONESIA. JEpa, 3(2), 133-149.

- Kholik, K. (2018, October). Effect of Self-Efficacy and Locus of Control on Small and Medium Entertainment Small Scale. In International Conference of ASEAN Prespective and Policy (ICAP) (Vol. 1, No. 1, pp. 214-225).
- Lestario, F. (2018). DAMPAK PERTUMBUHAN BISNIS FRANCHISE WARALABA MINIMARKET TERHADAP PERKEMBANGAN KEDAI TRADISIONAL DI KOTA BINJAI. *JUMANT*, 7(1), 29-36.
- Maisyarah, R. (2018). Analysis of the Determinants Competition Oligopoly Market Telecommunication Industry in Indonesia. *KnE Social Sciences*, 760-770.
- Mesra, B. (2018). Factors That Influencing Households Income And Its Contribution On Family Income In Hamparan Perak Sub-District, Deli Serdang Regency, North. *Int. J. Civ. Eng. Technol*, 9(10), 461-469.
- Nasution, D. A. D. (2018). Analisis pengaruh pengelolaan keuangan daerah, akuntabilitas dan transparansi terhadap kinerja keuangan pemerintah. *Jurnal Studi Akuntansi & Keuangan*, 2(3), 149-162.
- Nuraningsih, Ni Luh dan Putra, Made surya. *Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja dan Stress Kerja Pada The Seminyak Beach Ressorst And Spa*. E-Jurnal Manajemen Unud. Vol. 4, No.10. 2015:2955-2981. ISSN: 2302-8912
- Nurjaya. *Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja Pada Koperasi Karyawan PT. Telkom Siporennu Makasar*. STIE Tri Dharma Nusantara Makassar. 2010
- Ritonga, H. M., Hasibuan, H. A., & Siahaan, A. P. U. (2017). Credit Assessment in Determining The Feasibility of Debtors Using Profile Matching. *International Journal of Business and Management Invention*, 6(1), 73079.
- Ula, Novi W. *Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada Karyawan Divisi Produksi PT. IKSG*. Jurnal Manajemen Universitas Negeri Surabaya. 2020. Vol. 8 No.2

URL Jurnal :

<https://www.neliti.com/publications/133431/analisis-pengaruh-komitmen-organisasi-dan-kepemimpinan-terhadap-kinerja-karyawan>

<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/13395>

<https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/13749>

<http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/minds/article/view/4636>

<https://www.google.com/search?q=Analisis+Pengaruh+Kecerdasan+Emosional+Terhadap+Kinerja+Karyawan+Melalui+%09%09Kepuasan+Kerja+Pada+Karyawan+Divisi+Produksi+PT.+IKSG.&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

KE11	Pearson Correlation	,837**	,515**	,425*	,656**	,971**	,642**	,581**	,313	,369*	,646**	1	,632**	,614**	,316	,853**	,540**	,592**	,482**	,428*	,667**	,780**
	Sig. (2-tailed)	,000	,004	,019	,000	,000	,000	,001	,092	,045	,000		,000	,000	,089	,000	,002	,001	,007	,018	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KE12	Pearson Correlation	,609**	,324	,714**	,710**	,618**	,979**	,547**	,465**	,667**	,729**	,632**	1	,570**	,464**	,761**	,595**	,912**	,296	,648**	,691**	,844**
	Sig. (2-tailed)	,000	,080	,000	,000	,000	,000	,002	,010	,000	,000	,000		,001	,010	,000	,001	,000	,112	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KE13	Pearson Correlation	,640**	,426*	,546**	,774**	,588**	,538**	,986**	,285	,500**	,793**	,614**	,570**	1	,322	,711**	,491**	,533**	,438*	,542**	,784**	,804**
	Sig. (2-tailed)	,000	,019	,002	,000	,001	,002	,000	,127	,005	,000	,000	,001		,083	,000	,006	,002	,016	,002	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KE14	Pearson Correlation	,462*	-,091	,521**	,472**	,288	,532**	,284	,985**	,570**	,417*	,316	,464**	,322	1	,587**	,067	,429*	-,113	,499**	,468**	,566**
	Sig. (2-tailed)	,010	,633	,003	,009	,123	,002	,128	,000	,001	,022	,089	,010	,083		,001	,725	,018	,552	,005	,009	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KE15	Pearson Correlation	,929**	,424*	,663**	,771**	,811**	,760**	,682**	,572**	,640**	,770**	,853**	,761**	,711**	,587**	1	,615**	,717**	,388*	,644**	,774**	,921**
	Sig. (2-tailed)	,000	,019	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,001		,000	,000	,034	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KE16	Pearson Correlation	,571**	,804**	,444*	,606**	,539**	,582**	,511**	,046	,383*	,614**	,540**	,595**	,491**	,067	,615**	1	,636**	,779**	,405*	,599**	,706**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,014	,000	,002	,001	,004	,811	,037	,000	,002	,001	,006	,725	,000		,000	,000	,026	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KE17	Pearson Correlation	,561**	,315	,675**	,649**	,583**	,887**	,509**	,433*	,627**	,671**	,592**	,912**	,533**	,429*	,717**	,636**	1	,285	,699**	,668**	,807**
	Sig. (2-tailed)	,001	,090	,000	,000	,001	,000	,004	,017	,000	,000	,001	,000	,002	,018	,000	,000		,127	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KE18	Pearson Correlation	,509**	,980**	,087	,438*	,492**	,277	,463**	-,135	,020	,449*	,482**	,296	,438*	-,113	,388*	,779**	,285	1	,039	,426*	,492**
	Sig. (2-tailed)	,004	,000	,646	,016	,006	,139	,010	,477	,917	,013	,007	,112	,016	,552	,034	,000	,127		,836	,019	,006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KE19	Pearson Correlation	,474**	,092	,922**	,645**	,402*	,605**	,509**	,488**	,901**	,675**	,428*	,648**	,542**	,499**	,644**	,405*	,699**	,039	1	,683**	,748**
	Sig. (2-tailed)	,008	,628	,000	,000	,028	,000	,004	,006	,000	,000	,018	,000	,002	,005	,000	,026	,000	,836		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KE20	Pearson Correlation	,640**	,452*	,687**	,986**	,639**	,696**	,764**	,459*	,637**	,974**	,667**	,691**	,784**	,468**	,774**	,599**	,668**	,426*	,683**	1	,910**
	Sig. (2-tailed)	,000	,012	,000	,000	,000	,000	,000	,011	,000	,000	,000	,000	,000	,009	,000	,000	,000	,019	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	,812**	,524**	,785**	,913**	,755**	,836**	,781**	,551**	,744**	,915**	,780**	,844**	,804**	,566**	,921**	,706**	,807**	,492**	,748**	,910**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,000	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,006	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,961	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KE1	70,7333	194,478	,791	,958
KE2	70,9000	200,990	,477	,962
KE3	70,6000	193,352	,759	,958
KE4	70,6000	185,697	,899	,956
KE5	70,4667	197,775	,732	,959
KE6	70,3667	193,413	,817	,958
KE7	70,6333	190,447	,749	,959
KE8	70,8667	198,257	,498	,962
KE9	70,6333	194,309	,713	,959
KE10	70,5667	185,082	,901	,956
KE11	70,4333	197,633	,759	,959
KE12	70,3333	192,782	,825	,958
KE13	70,6000	189,214	,775	,958
KE14	70,8333	197,799	,515	,962
KE15	70,8333	186,971	,909	,956
KE16	71,0667	192,685	,666	,960
KE17	70,2667	195,651	,787	,958
KE18	70,9333	202,340	,446	,962
KE19	70,6667	194,782	,718	,959
KE20	70,6333	186,378	,895	,956

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KO11	Pearson Correlation	,279	,196	,415*	,278	,486**	,552**	,332	,544**	,641**	,747**	1	,840**	,514**	,205	,149	,729**
	Sig. (2-tailed)	,136	,298	,023	,138	,006	,002	,073	,002	,000	,000		,000	,004	,276	,432	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KO12	Pearson Correlation	,325	,196	,469**	,278	,526**	,594**	,245	,501**	,534**	,651**	,840**	1	,419*	,257	,202	,715**
	Sig. (2-tailed)	,080	,298	,009	,138	,003	,001	,193	,005	,002	,000	,000		,021	,171	,284	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KO13	Pearson Correlation	,263	,111	,453*	,211	,197	,266	,623**	,728**	,685**	,497**	,514**	,419*	1	,567**	,562**	,721**
	Sig. (2-tailed)	,160	,560	,012	,264	,296	,155	,000	,000	,000	,005	,004	,021		,001	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KO14	Pearson Correlation	,209	,123	,334	,193	,180	,225	,492**	,397*	,241	,139	,205	,257	,567**	1	,976**	,557**
	Sig. (2-tailed)	,267	,518	,072	,307	,342	,231	,006	,030	,200	,465	,276	,171	,001		,000	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KO15	Pearson Correlation	,186	,142	,306	,214	,128	,170	,463**	,374*	,214	,077	,149	,202	,562**	,976**	1	,516**
	Sig. (2-tailed)	,326	,455	,101	,255	,502	,370	,010	,042	,257	,687	,432	,284	,001	,000		,004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KO	Pearson Correlation	,666**	,460*	,750**	,513**	,650**	,679**	,675**	,768**	,666**	,755**	,729**	,715**	,721**	,557**	,516**	1
Total	Sig. (2-tailed)	,000	,011	,000	,004	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,004	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,905	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KO1	51,50	64,741	,599	,898
KO2	51,43	68,875	,384	,905
KO3	51,43	64,944	,706	,895
KO4	51,40	68,938	,451	,903
KO5	51,70	63,597	,568	,900
KO6	51,67	63,678	,608	,898
KO7	51,10	64,024	,606	,898
KO8	51,30	62,148	,713	,894
KO9	51,50	65,914	,609	,898
KO10	51,77	63,633	,705	,894
KO11	51,97	64,999	,681	,896
KO12	51,97	65,206	,664	,896
KO13	51,63	64,102	,665	,896
KO14	51,00	67,172	,484	,902
KO15	50,97	67,964	,443	,904

Kepuasan Kerja (Z)

Correlations

Correlations

		KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	KK7	KK8	KK9	KK10	KK11	KK12	KK13	KK14	KK15	KKTotal
KK1	Pearson Correlation	1	,210	,146	,718**	,633**	,633**	,673**	,118	,146	,165	,128	,326	,478**	,270	,297	,611**
	Sig. (2-tailed)		,265	,442	,000	,000	,000	,000	,535	,442	,385	,502	,079	,008	,149	,111	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KK2	Pearson Correlation	,210	1	,530**	,526**	,341	,584**	,400*	,055	,210	-,124	,151	,175	,405*	,382*	,430*	,560**
	Sig. (2-tailed)	,265		,003	,003	,065	,001	,028	,771	,265	,512	,424	,354	,026	,037	,018	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KK3	Pearson Correlation	,146	,530**	1	,357	,268	,390*	,301	,222	,253	,044	,367*	,200	,237	,270	,297	,517**
	Sig. (2-tailed)	,442	,003		,053	,152	,033	,106	,239	,178	,817	,046	,288	,208	,149	,111	,003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KK4	Pearson Correlation	,718**	,526**	,357	1	,796**	,934**	,591**	,180	,237	,131	,171	,339	,457*	,326	,378*	,737**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,053		,000	,000	,001	,342	,208	,489	,367	,067	,011	,079	,039	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KK5	Pearson Correlation	,633**	,341	,268	,796**	1	,722**	,508**	,332	,390*	,165	,191	,372*	,384*	,255	,303	,686**
	Sig. (2-tailed)	,000	,065	,152	,000		,000	,004	,073	,033	,384	,312	,043	,036	,174	,104	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KK6	Pearson Correlation	,633**	,584**	,390*	,934**	,722**	1	,508**	,214	,268	,165	,191	,372*	,522**	,255	,303	,726**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,033	,000	,000		,004	,257	,152	,384	,312	,043	,003	,174	,104	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KK7	Pearson Correlation	,673**	,400*	,301	,591**	,508**	,508**	1	,129	,301	,060	,213	,262	,591**	,292	,337	,637**
	Sig. (2-tailed)	,000	,028	,106	,001	,004	,004		,498	,106	,751	,259	,163	,001	,118	,068	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KK8	Pearson Correlation	,118	,055	,222	,180	,332	,214	,129	1	,742**	,368*	,458*	,415*	,297	,145	,080	,498**
	Sig. (2-tailed)	,535	,771	,239	,342	,073	,257	,498		,000	,046	,011	,023	,111	,444	,674	,005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KK9	Pearson Correlation	,146	,210	,253	,237	,390*	,268	,301	,742**	1	,526**	,606**	,702**	,478**	,270	,202	,658**
	Sig. (2-tailed)	,442	,265	,178	,208	,033	,152	,106	,000		,003	,000	,000	,008	,149	,284	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KK10	Pearson Correlation	,165	-,124	,044	,131	,165	,165	,060	,368*	,526**	1	,683**	,791**	,267	,200	,121	,464**
	Sig. (2-tailed)	,385	,512	,817	,489	,384	,384	,751	,046	,003		,000	,000	,154	,290	,523	,010
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KK11	Pearson Correlation	,128	,151	,367*	,171	,191	,191	,213	,458*	,606**	,683**	1	,730**	,306	,605**	,524**	,668**
	Sig. (2-tailed)	,502	,424	,046	,367	,312	,312	,259	,011	,000	,000		,000	,101	,000	,003	,000

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,326	,175	,200	,339	,372*	,372*	,262	,415*	,702**	,791**	,730**	1	,480**	,459*	,378*	,725**
KK12	Sig. (2-tailed)	,079	,354	,288	,067	,043	,043	,163	,023	,000	,000	,000		,007	,011	,039	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,478**	,405*	,237	,457*	,384*	,522**	,591**	,297	,478**	,267	,306	,480**	1	,536**	,485**	,724**
KK13	Sig. (2-tailed)	,008	,026	,208	,011	,036	,003	,001	,111	,008	,154	,101	,007		,002	,007	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,270	,382*	,270	,326	,255	,255	,292	,145	,270	,200	,605**	,459*	,536**	1	,960**	,676**
KK14	Sig. (2-tailed)	,149	,037	,149	,079	,174	,174	,118	,444	,149	,290	,000	,011	,002		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,297	,430*	,297	,378*	,303	,303	,337	,080	,202	,121	,524**	,378*	,485**	,960**	1	,663**
KK15	Sig. (2-tailed)	,111	,018	,111	,039	,104	,104	,068	,674	,284	,523	,003	,039	,007	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,611**	,560**	,517**	,737**	,686**	,726**	,637**	,498**	,658**	,464**	,668**	,725**	,724**	,676**	,663**	1
KK Total	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,003	,000	,000	,000	,000	,005	,000	,010	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,892	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KK1	60,3333	23,402	,535	,887
KK2	60,1333	23,706	,477	,889
KK3	60,3333	23,954	,430	,891
KK4	60,1333	23,085	,687	,881
KK5	60,1667	23,385	,630	,883
KK6	60,1667	23,178	,676	,881
KK7	60,2000	23,683	,575	,885
KK8	60,3000	24,010	,405	,892
KK9	60,3333	23,126	,589	,884
KK10	60,3333	24,506	,382	,892
KK11	60,4333	23,426	,607	,884
KK12	60,3667	23,275	,676	,882
KK13	60,1333	23,154	,672	,881
KK14	60,2667	22,547	,598	,884
KK15	60,3000	22,700	,584	,885

Kinerja Karyawan (Y) Correlations

		Correlations															
		KKar1	KKar2	KKar3	KKar4	KKar5	KKar6	KKar7	KKar8	KKar9	KKar1 0	KKar1 1	KKar1 2	KKar1 3	KKar1 4	KKar1 5	KKarTotal
KKar1	Pearson Correlation	1	,124	,928**	,307	,133	,894**	,199	,121	,051	,192	,205	,050	,055	,984**	,234	,677**
	Sig. (2-tailed)		,513	,000	,098	,482	,000	,292	,526	,788	,309	,278	,795	,775	,000	,213	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KKar2	Pearson Correlation	,124	1	,023	,733**	,954**	,013	,119	,467**	,336	,286	,488**	,310	,407*	,126	,960**	,626**
	Sig. (2-tailed)	,513		,904	,000	,000	,947	,532	,009	,069	,125	,006	,095	,026	,508	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KKar3	Pearson Correlation	,928**	,023	1	,197	,029	,986**	,201	,015	-,054	,079	,110	-,049	-,051	,916**	,127	,578**
	Sig. (2-tailed)	,000	,904		,298	,880	,000	,287	,938	,777	,677	,564	,797	,790	,000	,505	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KKar4	Pearson Correlation	,307	,733**	,197	1	,700**	,108	,141	,277	,261	,289	,358	,248	,335	,227	,696**	,610**
	Sig. (2-tailed)	,098	,000	,298		,000	,569	,456	,139	,164	,122	,052	,187	,070	,228	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KKar5	Pearson Correlation	,133	,954**	,029	,700**	1	,016	,113	,489**	,284	,290	,484**	,256	,349	,133	,921**	,605**
	Sig. (2-tailed)	,482	,000	,880	,000		,934	,551	,006	,128	,120	,007	,171	,058	,485	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KKar6	Pearson Correlation	,894**	,013	,986**	,108	,016	1	,213	,008	-,056	,076	,095	-,052	-,056	,912**	,130	,559**
	Sig. (2-tailed)	,000	,947	,000	,569	,934		,260	,966	,769	,688	,617	,784	,770	,000	,495	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KKar7	Pearson Correlation	,199	,119	,201	,141	,113	,213	1	,237	,593**	,748**	,166	,563**	,434*	,214	,124	,528**
	Sig. (2-tailed)	,292	,532	,287	,456	,551	,260		,208	,001	,000	,379	,001	,016	,256	,513	,003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KKar8	Pearson Correlation	,121	,467**	,015	,277	,489**	,008	,237	1	,687**	,401*	,644**	,655**	,710**	,127	,452*	,629**
	Sig. (2-tailed)	,526	,009	,938	,139	,006	,966	,208		,000	,028	,000	,000	,000	,505	,012	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KKar9	Pearson Correlation	,051	,336	-,054	,261	,284	-,056	,593**	,687**	1	,577**	,397*	,971**	,939**	,061	,312	,639**
	Sig. (2-tailed)	,788	,069	,777	,164	,128	,769	,001	,000		,001	,030	,000	,000	,747	,093	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KKar10	Pearson Correlation	,192	,286	,079	,289	,290	,076	,748**	,401*	,577**	1	,541**	,546**	,419*	,204	,285	,595**
	Sig. (2-tailed)	,309	,125	,677	,122	,120	,688	,000	,028	,001		,002	,002	,021	,279	,127	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KKar11	Pearson Correlation	,205	,488**	,110	,358	,484**	,095	,166	,644**	,397*	,541**	1	,354	,357	,202	,495**	,588**

	Sig. (2-tailed)	,278	,006	,564	,052	,007	,617	,379	,000	,030	,002		,055	,053	,285	,005	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,050	,310	-,049	,248	,256	-,052	,563**	,655**	,971**	,546**	,354	1	,973**	,058	,290	,623**
KKar12	Sig. (2-tailed)	,795	,095	,797	,187	,171	,784	,001	,000	,000	,002	,055		,000	,762	,120	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,055	,407*	-,051	,335	,349	-,056	,434*	,710**	,939**	,419*	,357	,973**	1	,061	,383*	,638**
KKar13	Sig. (2-tailed)	,775	,026	,790	,070	,058	,770	,016	,000	,000	,021	,053	,000		,747	,037	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,984**	,126	,916**	,227	,133	,912**	,214	,127	,061	,204	,202	,058	,061	1	,252	,676**
KKar14	Sig. (2-tailed)	,000	,508	,000	,228	,485	,000	,256	,505	,747	,279	,285	,762	,747		,179	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,234	,960**	,127	,696**	,921**	,130	,124	,452*	,312	,285	,495**	,290	,383*	,252	1	,673**
KKar15	Sig. (2-tailed)	,213	,000	,505	,000	,000	,495	,513	,012	,093	,127	,005	,120	,037	,179		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,677**	,626**	,578**	,610**	,605**	,559**	,528**	,629**	,639**	,595**	,588**	,623**	,638**	,676**	,673**	1
Kkar Total	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	,000	,001	,003	,000	,000	,001	,001	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,878	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KKar1	57,3000	36,355	,591	,868
KKar2	57,1000	38,990	,565	,869
KKar3	57,3667	37,137	,466	,876
KKar4	57,2333	38,254	,532	,870
KKar5	57,0667	39,444	,546	,870
KKar6	57,3333	37,885	,455	,875
KKar7	57,1667	40,006	,461	,873
KKar8	57,1667	38,833	,566	,869
KKar9	57,3667	37,964	,565	,869
KKar10	57,1333	39,361	,532	,871
KKar11	56,9333	39,651	,529	,871
KKar12	57,3333	37,954	,544	,870
KKar13	57,3000	38,286	,569	,868
KKar14	57,2667	37,099	,600	,867
KKar15	57,1333	38,326	,613	,867

Uji Regresi Path Analysis

Model I (X1, X2 → Z)

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Komitmen Organisasi, Kecerdasan Emosional ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,300 ^a	,090	,065	,25368

a. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi, Kecerdasan Emosional

b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,469	2	,235	3,648	,031 ^b
	Residual	4,762	74	,064		
	Total	5,232	76			

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

b. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi, Kecerdasan Emosional

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4,707	,467		10,087	,000		
	Kecerdasan Emosional	-,281	,127	-,256	-2,210	,030	,919	1,089
	Komitmen Organisasi	,120	,057	,245	2,119	,037	,919	1,089

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Residuals Statistics^a

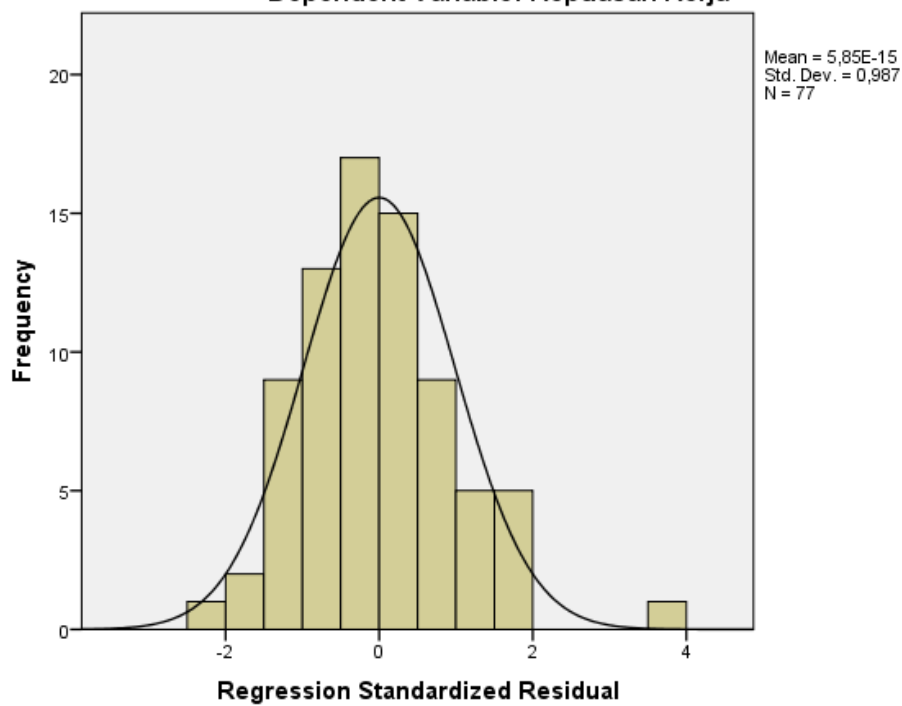
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3,8310	4,2200	4,0381	,07860	77
Std. Predicted Value	-2,635	2,315	,000	1,000	77
Standard Error of Predicted Value	,029	,092	,048	,014	77
Adjusted Predicted Value	3,7857	4,2479	4,0375	,08196	77
Residual	-,52896	,90683	,00000	,25032	77
Std. Residual	-2,085	3,575	,000	,987	77
Stud. Residual	-2,151	3,677	,001	1,010	77
Deleted Residual	-,56313	,95929	,00053	,26254	77
Stud. Deleted Residual	-2,207	4,039	,005	1,034	77
Mahal. Distance	,017	8,909	1,974	1,901	77
Cook's Distance	,000	,261	,017	,037	77
Centered Leverage Value	,000	,117	,026	,025	77

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

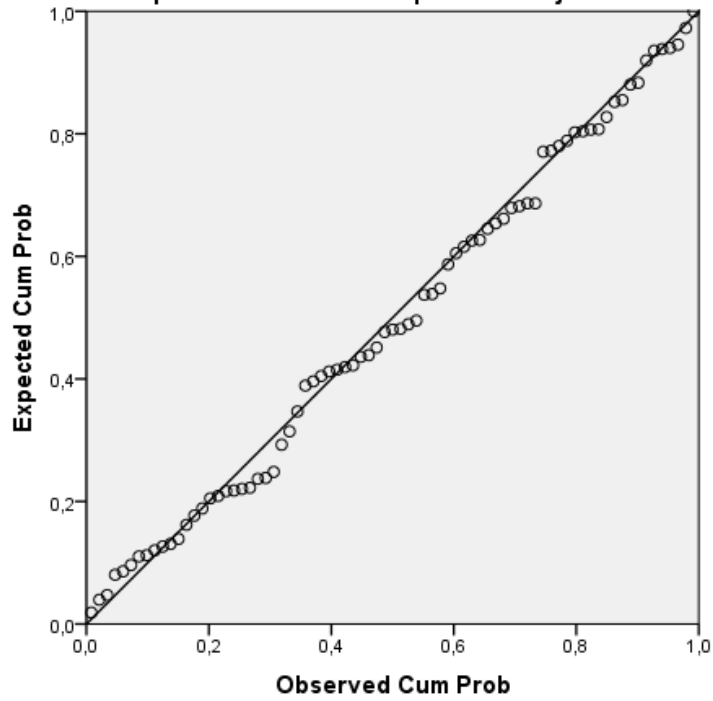
Charts

Histogram

Dependent Variable: Kepuasan Kerja

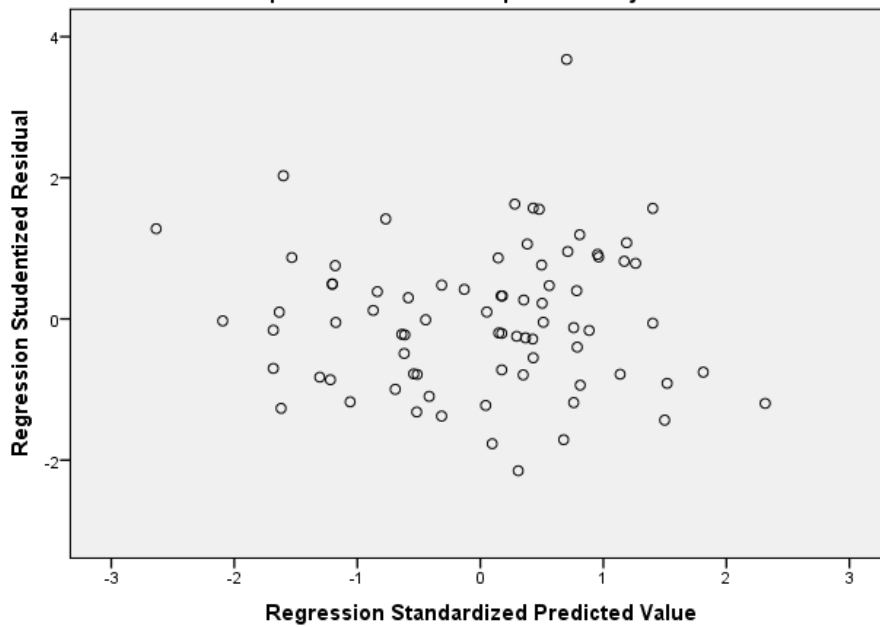


Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Kepuasan Kerja



Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan Kerja



Model II (X1, X2, Z → Y)

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Kecerdasan Emosional ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,504 ^a	,254	,223	,34909

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Kecerdasan Emosional

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,029	3	1,010	8,285	,000 ^b
	Residual	8,896	73	,122		
	Total	11,925	76			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Kecerdasan Emosional

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,074	,990		,075	,940		
	Kecerdasan Emosional	,485	,181	,292	2,682	,009	,862	1,160
	Komitmen Organisasi	,198	,080	,268	2,469	,016	,866	1,155
	Kepuasan Kerja	,357	,160	,236	2,230	,029	,910	1,099

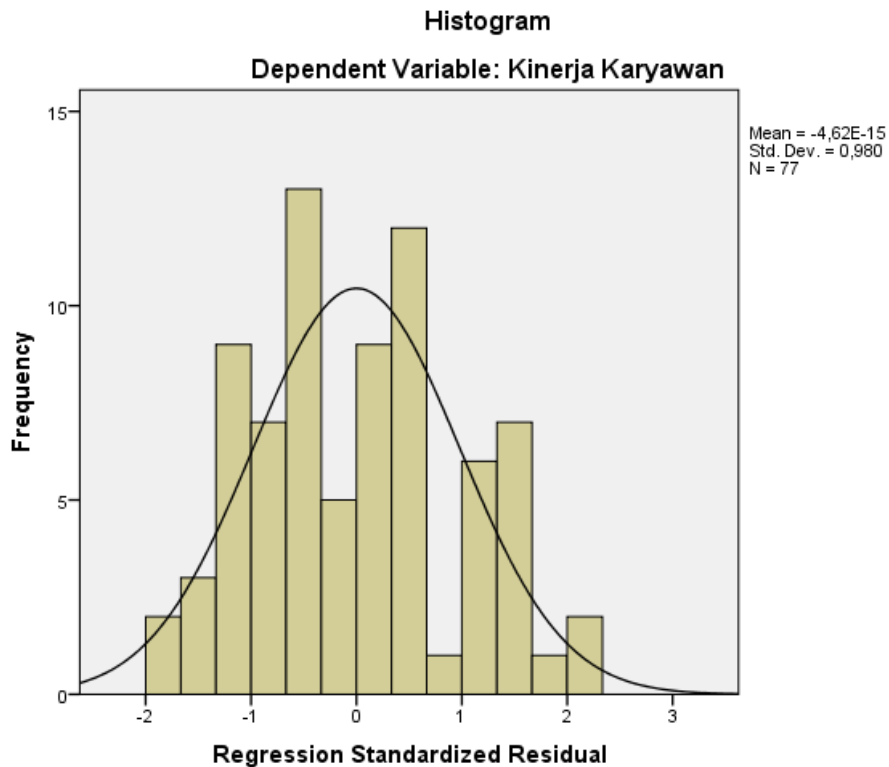
a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3,4969	4,6406	4,0141	,19964	77
Std. Predicted Value	-2,591	3,138	,000	1,000	77
Standard Error of Predicted Value	,041	,166	,076	,024	77
Adjusted Predicted Value	3,4468	4,5349	4,0127	,19883	77
Residual	-,65264	,77354	,00000	,34213	77
Std. Residual	-1,870	2,216	,000	,980	77
Stud. Residual	-1,921	2,330	,002	1,008	77
Deleted Residual	-,68912	,85502	,00146	,36199	77
Stud. Deleted Residual	-1,958	2,405	,005	1,017	77
Mahal. Distance	,086	16,293	2,961	2,730	77
Cook's Distance	,000	,143	,015	,023	77
Centered Leverage Value	,001	,214	,039	,036	77

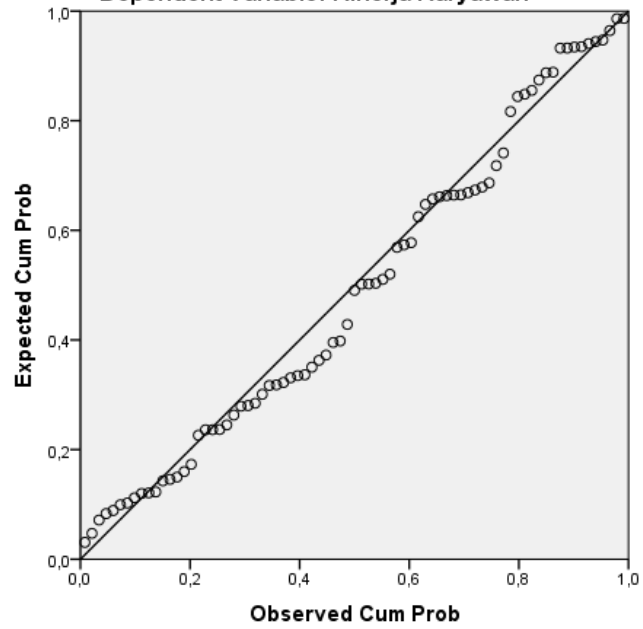
a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Charts



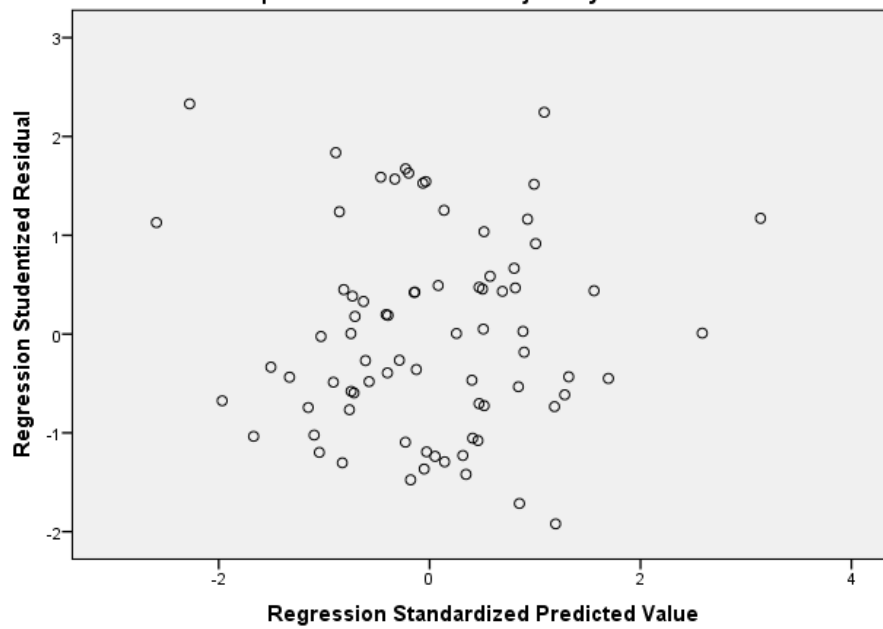
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kinerja Karyawan



Scatterplot

Dependent Variable: Kinerja Karyawan



JAWABAN RESPONDEN

Kecerdasan Emosional (X1)

Frequency Table

1. Saya memahami emosi yang ada pada diri saya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	2	2,6	2,6	2,6
Tidak Setuju	6	7,8	7,8	10,4
Ragu-ragu	16	20,8	20,8	31,2
Setuju	40	51,9	51,9	83,1
Sangat Setuju	13	16,9	16,9	100,0
Total	77	100,0	100,0	

2. Saya dapat mengetahui faktor yang menyebabkan emosi saya meningkat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	2	2,6	2,6	2,6
Tidak Setuju	7	9,1	9,1	11,7
Ragu-ragu	14	18,2	18,2	29,9
Setuju	39	50,6	50,6	80,5
Sangat Setuju	15	19,5	19,5	100,0
Total	77	100,0	100,0	

3. Saya mengetahui akan kemampuan dan keterbatasan yang saya miliki

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1,3	1,3	1,3
Tidak Setuju	6	7,8	7,8	9,1
Ragu-ragu	11	14,3	14,3	23,4
Setuju	42	54,5	54,5	77,9
Sangat Setuju	17	22,1	22,1	100,0
Total	77	100,0	100,0	

4. Saya percaya diri atas setiap kemampuan dalam bertindak dan mengambil keputusan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1,3	1,3	1,3
Tidak Setuju	11	14,3	14,3	15,6
Ragu-ragu	28	36,4	36,4	51,9
Setuju	25	32,5	32,5	84,4
Sangat Setuju	12	15,6	15,6	100,0
Total	77	100,0	100,0	

5. Saya selalu mencari saran dari orang lain belajar dari kesalahan sendiri

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	5	6,5	6,5	6,5
Ragu-ragu	26	33,8	33,8	40,3
Setuju	32	41,6	41,6	81,8
Sangat Setuju	14	18,2	18,2	100,0
Total	77	100,0	100,0	

6. Saya tidak terpengaruh dengan dengan situasi lingkungan yang dapat membuat setres

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	4	5,2	5,2	5,2
Ragu-ragu	17	22,1	22,1	27,3
Valid Setuju	31	40,3	40,3	67,5
Sangat Setuju	25	32,5	32,5	100,0
Total	77	100,0	100,0	

7. Saya selalu terbuka dan pada hal baru dan bersedia meninggalkan asumsi-asumsi lama yang tidak dapat digunakan lagi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	6	7,8	7,8	7,8
Ragu-ragu	16	20,8	20,8	28,6
Valid Setuju	38	49,4	49,4	77,9
Sangat Setuju	17	22,1	22,1	100,0
Total	77	100,0	100,0	

8. Saya selalu hati-hati dan disiplin dalam melaksanakan tanggungjawab.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	2	2,6	2,6	2,6
Tidak Setuju	13	16,9	16,9	19,5
Ragu-ragu	26	33,8	33,8	53,2
Valid Setuju	24	31,2	31,2	84,4
Sangat Setuju	12	15,6	15,6	100,0
Total	77	100,0	100,0	

9. Saya percaya terhadap kemampuan orang lain dalam menyelesaikan tugas yang diberikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	1	1,3	1,3	1,3
Tidak Setuju	8	10,4	10,4	11,7
Ragu-ragu	26	33,8	33,8	45,5
Valid Setuju	22	28,6	28,6	74,0
Sangat Setuju	20	26,0	26,0	100,0
Total	77	100,0	100,0	

10. Saya selalu berpikiran positif

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	3	3,9	3,9	3,9
Ragu-ragu	28	36,4	36,4	40,3
Valid Setuju	37	48,1	48,1	88,3
Sangat Setuju	9	11,7	11,7	100,0
Total	77	100,0	100,0	

11. Saya dapat merasakan emosi dan apa yang dibutuhkan oleh orang lain.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	2	2,6	2,6	2,6
Valid Tidak Setuju	9	11,7	11,7	14,3
Ragu-ragu	29	37,7	37,7	51,9

	Setuju	28	36,4	36,4	88,3
	Sangat Setuju	9	11,7	11,7	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

12. Saya dapat mengetahui minat tamu dan memasangkannya pada suatu produk /jasa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2,6	2,6	2,6
	Ragu-ragu	10	13,0	13,0	15,6
	Setuju	40	51,9	51,9	67,5
	Sangat Setuju	25	32,5	32,5	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

13. Saya dapat membaca situasi secara objektif

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2,6	2,6	2,6
	Ragu-ragu	14	18,2	18,2	20,8
	Setuju	49	63,6	63,6	84,4
	Sangat Setuju	12	15,6	15,6	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

14. Saya senang membiarkan teman sekerja merespon suatu masalah secara efektif

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,3	1,3	1,3
	Ragu-ragu	23	29,9	29,9	31,2
	Setuju	43	55,8	55,8	87,0
	Sangat Setuju	10	13,0	13,0	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

15. Saya dapat mengetahui emosi seseorang dengan menangkap petunjuk-petunjuk nonverbal seperti intonasi suara dan ekspresi wajah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	18	23,4	23,4	23,4
	Setuju	43	55,8	55,8	79,2
	Sangat Setuju	16	20,8	20,8	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

16. Saya dapat merasakan kebutuhan orang lain yang selalu berkembang dan membantu mereka dalam mencapinya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3,9	3,9	3,9
	Ragu-ragu	19	24,7	24,7	28,6
	Setuju	42	54,5	54,5	83,1
	Sangat Setuju	13	16,9	16,9	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

17. Saya dapat merasakan reaksi orang lain dan menemukan cara untuk meresponnya agar terbentuk interaksi yang sebaik-baiknya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3,9	3,9	3,9
	Ragu-ragu	11	14,3	14,3	18,2
	Setuju	54	70,1	70,1	88,3

Sangat Setuju	9	11,7	11,7	100,0
Total	77	100,0	100,0	

18. Saya dapat menjadi pendengar yang baik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	1	1,3	1,3	1,3
Ragu-ragu	37	48,1	48,1	49,4
Valid Setuju	30	39,0	39,0	88,3
Sangat Setuju	9	11,7	11,7	100,0
Total	77	100,0	100,0	

19. Saya mampu bekerjasama dengan orang lain

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	1	1,3	1,3	1,3
Ragu-ragu	9	11,7	11,7	13,0
Valid Setuju	55	71,4	71,4	84,4
Sangat Setuju	12	15,6	15,6	100,0
Total	77	100,0	100,0	

20. Saya dapat menyelesaikan persoalan yang terjadi antara sesama karyawan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu-ragu	11	14,3	14,3	14,3
Valid Setuju	43	55,8	55,8	70,1
Sangat Setuju	23	29,9	29,9	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Komitmen Organisasi (X2)

1. Saya tidak akan pindah ke perusahaan lain karena saya mencintai perusahaan ini

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	8	10,4	10,4	10,4
Tidak Setuju	11	14,3	14,3	24,7
Ragu-ragu	29	37,7	37,7	62,3
Setuju	23	29,9	29,9	92,2
Sangat Setuju	6	7,8	7,8	100,0
Total	77	100,0	100,0	

2. Saya akan merasa sangat berbahagia menghabiskan sisa karir saya di perusahaan ini

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	3	3,9	3,9	3,9
Tidak Setuju	12	15,6	15,6	19,5
Ragu-ragu	22	28,6	28,6	48,1
Setuju	31	40,3	40,3	88,3
Sangat Setuju	9	11,7	11,7	100,0
Total	77	100,0	100,0	

3. Saya merasa masalah yang terjadi di perusahaan menjadi permasalahan saya juga

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1,3	1,3	1,3
Tidak Setuju	8	10,4	10,4	11,7
Ragu-ragu	32	41,6	41,6	53,2
Setuju	30	39,0	39,0	92,2
Sangat Setuju	6	7,8	7,8	100,0
Total	77	100,0	100,0	

4. Saya merasa menjadi bagian keluarga daripada perusahaan ini

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	2	2,6	2,6	2,6
Tidak Setuju	11	14,3	14,3	16,9
Ragu-ragu	29	37,7	37,7	54,5
Setuju	29	37,7	37,7	92,2
Sangat Setuju	6	7,8	7,8	100,0
Total	77	100,0	100,0	

5. Saya merasakan keadaan yang sangat tidak nyaman bila meninggalkan perusahaan ini

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1,3	1,3	1,3
Tidak Setuju	15	19,5	19,5	20,8
Ragu-ragu	28	36,4	36,4	57,1
Setuju	28	36,4	36,4	93,5
Sangat Setuju	5	6,5	6,5	100,0
Total	77	100,0	100,0	

6. Saya sulit meninggalkan perusahaan ini karena takut tidak mendapatkan kesempatan kerja di tempat lain

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	2	2,6	2,6	2,6
Tidak Setuju	15	19,5	19,5	22,1
Ragu-ragu	34	44,2	44,2	66,2
Setuju	22	28,6	28,6	94,8
Sangat Setuju	4	5,2	5,2	100,0
Total	77	100,0	100,0	

7. Saya merasa rugi jika meninggalkan perusahaan ini

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	9	11,7	11,7	11,7
Ragu-ragu	28	36,4	36,4	48,1
Setuju	37	48,1	48,1	96,1
Sangat Setuju	3	3,9	3,9	100,0
Total	77	100,0	100,0	

8. Saya merasa sulit mendapatkan pekerjaan dengan penghasilan yang bagus seperti pekerjaan saya sekarang

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1,3	1,3	1,3
Tidak Setuju	10	13,0	13,0	14,3
Ragu-ragu	29	37,7	37,7	51,9
Setuju	30	39,0	39,0	90,9
Sangat Setuju	7	9,1	9,1	100,0
Total	77	100,0	100,0	

9. Saya merasa tunjangan di perusahaan ini adalah yang terbaik dibanding perusahaan lain

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1,3	1,3	1,3
Tidak Setuju	8	10,4	10,4	11,7
Ragu-ragu	33	42,9	42,9	54,5
Setuju	30	39,0	39,0	93,5
Sangat Setuju	5	6,5	6,5	100,0
Total	77	100,0	100,0	

10. Saya merasa fasilitas yang diberikan perusahaan sudah lebih dari cukup dari apa yang saya harapkan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	2	2,6	2,6	2,6
Tidak Setuju	12	15,6	15,6	18,2
Ragu-ragu	25	32,5	32,5	50,6
Setuju	35	45,5	45,5	96,1
Sangat Setuju	3	3,9	3,9	100,0
Total	77	100,0	100,0	

11. Saya merasa perusahaan ini banyak berjasa bagi hidup saya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1,3	1,3	1,3
Tidak Setuju	13	16,9	16,9	18,2
Ragu-ragu	25	32,5	32,5	50,6
Setuju	33	42,9	42,9	93,5
Sangat Setuju	5	6,5	6,5	100,0
Total	77	100,0	100,0	

12. Saya merasa belum banyak memberikan kontribusi bagi perusahaan ini

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1,3	1,3	1,3
Tidak Setuju	11	14,3	14,3	15,6
Ragu-ragu	31	40,3	40,3	55,8
Setuju	33	42,9	42,9	98,7
Sangat Setuju	1	1,3	1,3	100,0
Total	77	100,0	100,0	

13. Perusahaan ini layak mendapatkan kesetiaan saya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1,3	1,3	1,3
Tidak Setuju	8	10,4	10,4	11,7
Ragu-ragu	28	36,4	36,4	48,1
Setuju	38	49,4	49,4	97,4
Sangat Setuju	2	2,6	2,6	100,0
Total	77	100,0	100,0	

14. Saya memiliki loyalitas yang tinggi untuk perusahaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1,3	1,3	1,3
Tidak Setuju	6	7,8	7,8	9,1
Ragu-ragu	31	40,3	40,3	49,4
Setuju	37	48,1	48,1	97,4
Sangat Setuju	2	2,6	2,6	100,0
Total	77	100,0	100,0	

15. Saya merasa bekerja dengan baik untuk perusahaan ini adalah suatu kebaikan bagi diri saya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	5	6,5	6,5	6,5
Tidak Setuju	9	11,7	11,7	18,2
Ragu-ragu	29	37,7	37,7	55,8
Setuju	32	41,6	41,6	97,4
Sangat Setuju	2	2,6	2,6	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Kepuasan Kerja (Z)

1. Saya tidak pernah terlambat bekerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1,3	1,3	1,3
Valid Ragu-ragu	10	13,0	13,0	14,3
Valid Setuju	53	68,8	68,8	83,1
Valid Sangat Setuju	13	16,9	16,9	100,0
Total	77	100,0	100,0	

2. Saya selalu datang bekerja sesuai dengan schedule yang telah ditetapkan oleh atasan saya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	12	15,6	15,6	15,6
Valid Setuju	51	66,2	66,2	81,8
Valid Sangat Setuju	14	18,2	18,2	100,0
Total	77	100,0	100,0	

3. Jika berhalangan datang bekerja dikarenakan sesuatu hal, saya selalu memberitahukan atasan saya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	17	22,1	22,1	22,1
Valid Setuju	46	59,7	59,7	81,8
Valid Sangat Setuju	14	18,2	18,2	100,0
Total	77	100,0	100,0	

4. Saya selalu bersemangat untuk memulai pekerjaan saya setiap hari

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	13	16,9	16,9	16,9
Valid Setuju	44	57,1	57,1	74,0
Valid Sangat Setuju	20	26,0	26,0	100,0
Total	77	100,0	100,0	

5. Saya merasa kecewa jika tidak datang bekerja misal jika saya sakit

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1,3	1,3	1,3
Valid Ragu-ragu	8	10,4	10,4	11,7
Valid Setuju	48	62,3	62,3	74,0
Valid Sangat Setuju	20	26,0	26,0	100,0
Total	77	100,0	100,0	

6. Saya sangat betah bekerja di perusahaan ini

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1,3	1,3	1,3
Valid Ragu-ragu	15	19,5	19,5	20,8
Valid Setuju	45	58,4	58,4	79,2
Valid Sangat Setuju	16	20,8	20,8	100,0
Total	77	100,0	100,0	

7. Lingkungan saya bekerja membuat saya nyaman

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	14	18,2	18,2	18,2
Valid Setuju	39	50,6	50,6	68,8
Valid Sangat Setuju	24	31,2	31,2	100,0
Total	77	100,0	100,0	

8. Saya puas dengan pekerjaan saya saat ini karena sesuai dengan keahlian saya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	18	23,4	23,4	23,4
Valid Setuju	44	57,1	57,1	80,5
Valid Sangat Setuju	15	19,5	19,5	100,0
Total	77	100,0	100,0	

9. Tidak ada kesempatan yang terbatas untuk saya dalam mengembangkan karir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	10	13,0	13,0	13,0
Valid Setuju	42	54,5	54,5	67,5
Valid Sangat Setuju	25	32,5	32,5	100,0
Total	77	100,0	100,0	

10. Saya puas dengan gaji yang diberikan perusahaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	15	19,5	19,5	19,5
Valid Setuju	47	61,0	61,0	80,5
Valid Sangat Setuju	15	19,5	19,5	100,0
Total	77	100,0	100,0	

11. Rekan saya memberikan dampak positif dalam pengembangan karir saya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	19	24,7	24,7	24,7
Valid Setuju	47	61,0	61,0	85,7
Valid Sangat Setuju	11	14,3	14,3	100,0
Total	77	100,0	100,0	

12. Saya puas dengan hubungan baik dengan rekan kerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	18	23,4	23,4	23,4
Valid Setuju	41	53,2	53,2	76,6
Valid Sangat Setuju	18	23,4	23,4	100,0
Total	77	100,0	100,0	

13. Atasan saya mau menerima masukan dari bawahannya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	14	18,2	18,2	18,2
Valid Setuju	45	58,4	58,4	76,6
Valid Sangat Setuju	18	23,4	23,4	100,0
Total	77	100,0	100,0	

14. Didalam departemen saya, semua saling tolong menolong dalam mengerjakan sebuah pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	13	16,9	16,9	16,9
Valid Setuju	46	59,7	59,7	76,6
Valid Sangat Setuju	18	23,4	23,4	100,0
Total	77	100,0	100,0	

15. Saya merasa senang memiliki tim yang sangat kompak satu sama lain

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	11	14,3	14,3	14,3
Valid Setuju	50	64,9	64,9	79,2
Valid Sangat Setuju	16	20,8	20,8	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Kinerja Karyawan (Y)

1. Saya bekerja sesuai dengan standar prosedur yang telah ditetapkan perusahaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	17	22,1	22,1	22,1
Valid Setuju	48	62,3	62,3	84,4
Valid Sangat Setuju	12	15,6	15,6	100,0
Total	77	100,0	100,0	

2. Saya selalu teliti dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawab saya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	8	10,4	10,4	10,4
Valid Setuju	59	76,6	76,6	87,0
Valid Sangat Setuju	10	13,0	13,0	100,0
Total	77	100,0	100,0	

3. Saya selalu disiplin dalam hal melaksanakan pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	30	39,0	39,0	39,0
Valid Setuju	30	39,0	39,0	77,9
Valid Sangat Setuju	17	22,1	22,1	100,0
Total	77	100,0	100,0	

4. Saya selalu meninjau kembali hasil dari suatu pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	3	3,9	3,9	3,9
Valid Setuju	62	80,5	80,5	84,4
Valid Sangat Setuju	12	15,6	15,6	100,0
Total	77	100,0	100,0	

5. Sebelum saya menyajikan sebuah produk kepada tamu terlebih dahulu double check untuk rasa, tampilan dan aroma.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	3,9	3,9	3,9
Valid Ragu-ragu	9	11,7	11,7	15,6
Valid Setuju	54	70,1	70,1	85,7
Valid Sangat Setuju	11	14,3	14,3	100,0
Total	77	100,0	100,0	

6. Saya dapat menjual produk/jasa kepada tamu yang dapat menghasilkan pendapatan yang tinggi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1,3	1,3	1,3
Valid Ragu-ragu	25	32,5	32,5	33,8
Valid Setuju	34	44,2	44,2	77,9
Valid Sangat Setuju	17	22,1	22,1	100,0
Total	77	100,0	100,0	

7. Saya selalu berusaha untuk mencapai target yang telah diberikan kepada saya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	19	24,7	24,7
	Setuju	37	48,1	72,7
	Sangat Setuju	21	27,3	100,0
	Total	77	100,0	100,0

8. Saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu dan efisien

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	18	23,4	23,4
	Setuju	43	55,8	79,2
	Sangat Setuju	16	20,8	100,0
	Total	77	100,0	100,0

9. Saya membuat target pada diri saya sendiri untuk menghasilkan pendapatan yang tinggi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,3	1,3
	Ragu-ragu	22	28,6	29,9
	Setuju	28	36,4	66,2
	Sangat Setuju	26	33,8	100,0
	Total	77	100,0	100,0

10. Pendapatan yang didapatkan selalu melebihi target yang diberikan oleh atasan saya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	13	16,9	16,9
	Setuju	41	53,2	70,1
	Sangat Setuju	23	29,9	100,0
	Total	77	100,0	100,0

11. Saya selalu hadir tepat waktu dalam bekerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	17	22,1	22,1
	Setuju	40	51,9	74,0
	Sangat Setuju	20	26,0	100,0
	Total	77	100,0	100,0

12. Saya tidak suka menunda pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	18	23,4	23,4
	Setuju	34	44,2	67,5
	Sangat Setuju	25	32,5	100,0
	Total	77	100,0	100,0

13. Saya menganggap bahwa kecepatan dan ketepatan dalam bekerja adalah suatu keharusan dalam bekerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	16	20,8	20,8
	Setuju	37	48,1	68,8
	Sangat Setuju	24	31,2	100,0
	Total	77	100,0	100,0

14. Saya selalu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,3	1,3
	Ragu-ragu	14	18,2	19,5
	Setuju	37	48,1	67,5
	Sangat Setuju	25	32,5	100,0
	Total	77	100,0	100,0

15. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan sangat mempengaruhi hasil kinerja saya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	18	23,4	23,4
	Setuju	36	46,8	70,1
	Sangat Setuju	23	29,9	100,0
	Total	77	100,0	100,0

KATAGORI JAWABAN RESPONDEN

Frequency Table

Kecerdasan Emosional

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	6	7,8	7,8	7,8
	Setuju	71	92,2	92,2	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Komitmen Organisasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	6,5	6,5	6,5
	Ragu-ragu	42	54,5	54,5	61,0
	Setuju	29	37,7	37,7	98,7
	Sangat Setuju	1	1,3	1,3	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

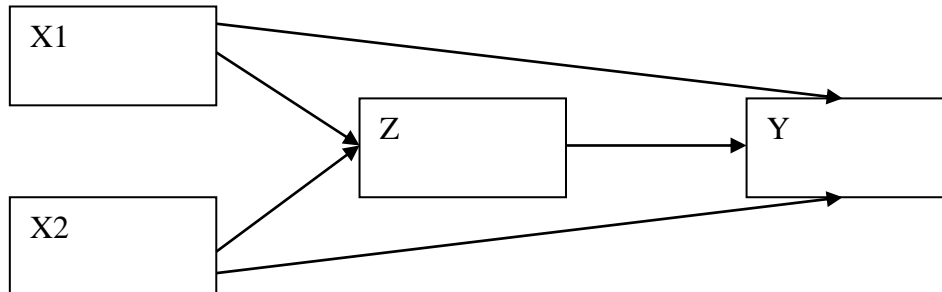
Kepuasan Kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	75	97,4	97,4	97,4
	Sangat Setuju	2	2,6	2,6	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Kinerja Karyawan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	6	7,8	7,8	7,8
	Setuju	61	79,2	79,2	87,0
	Sangat Setuju	10	13,0	13,0	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

CATATAN



Variabel	B	p-value	keterangan
X1-Z	-0,256	0,030	VALID
X2-Z	0,245	0,037	VALID
X1-Y melalui Z	,292	0,009	VALID
X2-Y melalui Z	,268	0,016	VALID
Z-Y	,236	0,029	VALID

**KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH Kecerdasan Emosional dan Komitmen
ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN
DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING* DI
GRAND ASTON CITY
HALL MEDAN**

Saya adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pembangunan Pancabudi Medan yang sedang melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel *Intervening* di Grand Aston City Hall Medan”. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel *intervening*, maka dibutuhkan pendapat dari responden untuk melengkapi penelitian ini. Bersama ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi data kuesioner yang diberikan. Informasi yang Bapak//Ibu berikan dijamin kerahasiaan dan semata-mata digunakan untuk kegiatan ilmiah.

Akhir kata, saya ucapkan terimakasih kepada responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini.

Hormat Saya

Niskar Ayu Kharisma Ndruru

I. Identitas Responden

Nama :(boleh tidak diisi)

Usia (tahun) : 1 18-21 2 22-25 3 26-30 4 30-33

Pendidikan Terakhir : 1 SMK 2 D3 3 S1

Jenis Kelamin : 1 Pria 2 Wanita

Masa Kerja (tahun) 1 1-2 2 3-4 3 5-6 4 > 7

II. Petunjuk Pengisian

Pilihlah jawaban dengan memberi tanda (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu.

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju 1

TS = Tidak Setuju 2

RG = Ragu-ragu 3

S = Setuju 4

SS = Sangat Setuju 5

III. Daftar Pertanyaan

NO	KECERDASAN EMOSIONAL (X ₁)	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
Kesadaran Diri (Self Awareness)						
1	Saya memahami emosi yang ada pada diri saya					
2	Saya dapat mengetahui faktor yang menyebabkan emosi saya meningkat					
3	Saya mengetahui akan kemampuan dan keterbatasan yang saya miliki					
4	Saya percaya diri atas setiap kemampuan dalam bertindak dan mengambil keputusan					
5	Saya selalu mencari saran dari orang lain belajar dari kesalahan sendiri					
Manajemen Diri (Self Management)						
6	Saya tidak terpengaruh dengan dengan situasi lingkungan yang dapat membuat stres					

7	Saya selalu terbuka dan pada hal baru dan bersedia meninggalkan asumsi-asumsi lama yang tidak dapat digunakan lagi					
8	Saya selalu hati-hati dan disiplin dalam melaksanakan tanggungjawab.					
9	Saya percaya terhadap kemampuan orang lain dalam menyelesaikan tugas yang diberikan					
10	Saya selalu berpikiran positif					
Kesadaran Sosial (<i>Social Awareness</i>)						
11	Saya dapat merasakan emosi dan apa yang dibutuhkan oleh orang lain.					
12	Saya dapat mengetahui minat tamu dan memasangkannya pada suatu produk /jasa					
13	Saya dapat membaca situasi secara objektif					
14	Saya senang membiarkan teman sekerja merespon suatu masalah secara efektif					
15	Saya dapat mengetahui emosi seseorang dengan menangkap petunjuk-petunjuk nonverbal seperti intonasi suara dan ekspresi wajah					
Manajemen Hubungan (<i>Relationship Management</i>)						
16	Saya dapat merasakan kebutuhan orang lain yang selalu berkembang dan membantu mereka dalam mencapinya					
17	Saya dapat merasakan reaksi orang lain dan menemukan cara untuk meresponnya agar terbentuk interaksi yang sebaik-baiknya					
18	Saya dapat menjadi pendengar yang baik					
19	Saya mampu bekerjasama dengan orang lain					
20	Saya dapat menyelesaikan persoalan yang terjadi antara sesama karyawan					
Komitmen Organisasi (X₂)						
<i>Affective Commitment</i>		JAWABAN				
		1	2	3	4	5
21	Saya tidak akan pindah ke perusahaan lain					

	karena saya mencintai perusahaan ini					
22	Saya akan merasa sangat berbahagia menghabiskan sisa karir saya di perusahaan ini					
23	Saya merasa masalah yang terjadi di perusahaan menjadi permasalahan saya juga					
24	Saya merasa menjadi bagian keluarga daripada perusahaan ini					
25	Saya merasakan keadaan yang sangat tidak nyaman bila meninggalkan perusahaan ini					
	<i>Continuance Commitment</i>					
26	Saya sulit meninggalkan perusahaan ini karena takut tidak mendapatkan kesempatan kerja di tempat lain					
27	Saya merasa rugi jika meninggalkan perusahaan ini					
38	Saya merasa sulit mendapatkan pekerjaan dengan penghasilan yang bagus seperti pekerjaan saya sekarang					
29	Saya merasa tunjangan di perusahaan ini adalah yang terbaik dibanding perusahaan lain					
30	Saya merasa fasilitas yang diberikan perusahaan sudah lebih dari cukup dari apa yang saya harapkan					
	<i>Normative Commitment</i>					
31	Saya merasa perusahaan ini banyak berjasa bagi hidup saya					
32	Saya merasa belum banyak memberikan kontribusi bagi perusahaan ini					
33	Perusahaan ini layak mendapatkan kesetiaan saya					
34	Saya memiliki loyalitas yang tinggi untuk perusahaan					
35	Saya merasa bekerja dengan baik untuk perusahaan ini adalah suatu kebaikan bagi diri saya					
	KEPUASAN KERJA (Z)					
		JAWABAN				

	Kemangkiran	1	2	3	4	5
36	Saya tidak pernah terlambat bekerja					
37	Saya selalu datang bekerja sesuai dengan schedule yang telah ditetapkan oleh atasan saya					
38	Jika berhalangan datang bekerja dikarenakan sesuatu hal, saya selalu memberitahukan atasan saya					
39	Saya selalu bersemangat untuk memulai pekerjaan saya setiap hari					
40	Saya merasa kecewa jika tidak datang bekerja misal jika saya sakit					
	Keinginan Pindah					
41	Saya sangat betah bekerja di perusahaan ini					
42	Lingkungan saya bekerja membuat saya nyaman					
43	Saya puas dengan pekerjaan saya saat ini karena sesuai dengan keahlian saya					
44	Tidak ada kesempatan yang terbatas untuk saya dalam mengembangkan karir					
45	Saya puas dengan gaji yang diberikan perusahaan					
	Rekan Kerja					
46	Rekan saya memberikan dampak positif dalam pengembangan karir saya					
47	Saya puas dengan hubungan baik dengan rekan kerja					
48	Atasan saya mau menerima masukan dari bawahannya					
49	Didalam departemen saya, semua saling tolong menolong dalam mengerjakan sebuah pekerjaan					
50	Saya merasa senang memiliki tim yang sangat kompak satu sama lain					
	KINERJA KARYAWAN (Y)					
	Kualitas	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
51	Saya bekerja sesuai dengan standar prosedur yang telah ditetapkan perusahaan					
52	Saya selalu teliti dalam mengerjakan tugas					

	dan tanggung jawab saya					
53	Saya selalu disiplin dalam hal melaksanakan pekerjaan					
54	Saya selalu meninjau kembali hasil dari suatu pekerjaan					
55	Sebelum saya menyajikan sebuah produk kepada tamu terlebih dahulu double check untuk rasa dan tampilan					
	Kuantitas					
56	Saya dapat menjual produk/jasa kepada tamu yang dapat menghasilkan pendapatan yang tinggi					
57	Saya selalu berusaha untuk mencapai target yang telah diberikan kepada saya					
58	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu dan efisien					
59	Saya membuat target pada diri saya sendiri untuk menghasilkan pendapatan yang tinggi					
60	Pendapatan yang didapatkan selalu melebihi target yang diberikan oleh atasan saya					
	Ketepatan Waktu					
61	Saya selalu hadir tepat waktu dalam bekerja					
62	Saya tidak suka menunda pekerjaan					
63	Saya menganggap bahwa kecepatan dan ketepatan dalam bekerja adalah suatu keharusan dalam bekerja					
64	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu					
65	Ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan sangat mempengaruhi hasil kinerja saya					