

**PENGARUH *EMOTIONAL INTELLIGENCE* (EI)
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN
PADA ADHI JAYA SUNSET HOTEL KUTA, BALI**

**Putu Wiwin Risa Oktari¹
Made Surya Putra²**

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail: riesa_oktari@yahoo.co.id / telp: +62 81 238 500 434

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

ABSTRAK

Kinerja seseorang dipengaruhi oleh berbagai hal antara lain *emotional intelligence* yang terbagi dalam dua dimensi yaitu *emotional recognition* dan *emotional regulation*. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *emotional intelligence* terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini dilakukan di Adhi Jaya Sunset Hotel, sampel yang diambil sebanyak 75 orang dengan metode sensus. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala Likert 5 poin untuk mengukur 19 indikator. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *emotional intelligence* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Kata kunci: *emotional intelligence, emotional recognition, emotional regulation, kepuasan kerja.*

ABSTRACT

Individual's performance is affected by many things such as emotional intelligence are divided into two dimensions of emotional recognition and emotional regulation. This study was conducted to determine the effect of emotional intelligence on job satisfaction of employees. This study aims to find out the effect of emotional intelligence toward employee's job satisfaction. This study was conducted at Adhi Jaya Sunset Hotel, number of samples was 75 responden with sensus method. Data collection was conducted by spreading questioner and it used 5 point Likert scale to measure 19 indicators. The analysis of data by using simple regression analysis. The result showed that emotional intelligence have significant effect toward employee job satisfaction.

Keywords: *emotional intelligence, emotional recognition, emotional regulation, job satisfaction.*

PENDAHULUAN

Sebagai daerah destinasi wisata utama di Indonesia, Bali mulai dilirik sebagai tempat untuk berbagai pertemuan Internasional maupun lokal (Asdhiana, 2013). Jenis kegiatan wisata ini dikenal dengan istilah MICE (*Meeting, Incentive, Conference, Exhibition*). Adhi Jaya Sunset Hotel yang merupakan salah satu hotel bintang tiga dengan letaknya yang strategis di jantung Sunset Road Kuta dan berfokus pada MICE yang memberikan jasa pelayanan bagi pertemuan sekelompok orang. Menurut Rahmania,dkk. (2013) sumberdaya manusia di dalam perusahaan menjadi pelaku utama dalam menggerakkan tata laksana perusahaan dan merupakan faktor kunci yang memegang peranan dalam pencapaian tujuan bersama. Perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang mempunyai tingkat kepuasan kerja yang memadai sehingga pada akhirnya mampu menampilkan kinerja yang baik, kinerja seseorang dipengaruhi oleh berbagai hal antara lain keterampilan kognitif, kemampuan teknis, dan kecerdasan emosional (Nurita, 2012).

Mengadopsi jurnal dari Gundus, dkk (2012) yang mengangkat judul *Effects Of Emotional intelligence On Job Satisfaction: An Empirical Study On Call Center Employees* maka menarik untuk mengangkat variabel *Emotional intelligence* (EI) dan kepuasan kerja dalam penelitian. Menurut Gomez (2008) *Emotional intelligence* (EI) menjadi salah satu kompetensi individu yang paling penting bagi organisasi, yang secara teoritis berkaitan dengan kinerja organisasi dan variabel individu seperti kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan keadaan yang sifatnya subyektif yang

merupakan hasil kesimpulan yang didasarkan pada suatu perbandingan mengenai apa yang diterima pegawai dari pekerjaannya dibandingkan dengan yang diharapkan, diinginkan, dan dipikirkannya sebagai hal yang pantas atau berhak atasnya (Melani, 2012).

Gunduz (2012) mengatakan bahwa yang menghubungkan antara *emotional intelligence* (EI) dengan kepuasan kerja adalah *Affective Events Theory* (AET), yaitu model yang dikembangkan oleh psikolog organisasi Howard M. Weiss (*Purdue University*) dan Russell Cropanzano (*University of Arizona*) untuk menjelaskan bagaimana emosi dan suasana hati mempengaruhi prestasi kerja dan kepuasan kerja. Model ini menjelaskan keterkaitan antara pengaruh internal karyawan (misalnya emosi dan mental) dan reaksi mereka terhadap masalah yang terjadi di lingkungan kerja mereka yang mempengaruhi kinerja mereka, komitmen organisasi, dan kepuasan kerja.

Untuk mengisi kesenjangan antara fakta yang sebenarnya dan kesimpulan teoritis tentang pentingnya *emotional intelligence* (EI) dalam lingkungan kerja, penelitian ini menilai dampak dari kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja karyawan di Adhi Jaya Sunset Hotel. Indikasi rendahnya tingkat kepuasan kerja karyawan Adhi Jaya Sunset Hotel dapat dilihat dari tingkat absensi karyawan. Berdasarkan data yang bersumber dari Adhi Jaya Sunset Hotel diketahui rata-rata tingkat absensi karyawan Adhi Jaya Sunset Hotel pada bulan Januari sampai Desember pada tahun 2012 yaitu pada persentase 3,95. Menurut Flipppo (2001:281)

apabila absensi 0 sampai 2 persen dinyatakan baik, 3 persen sampai 10 persen dinyatakan tinggi, dan diatas 10 persen dinyatakan tidak wajar. Dengan tingkat absensi di atas 3 persen, ini merupakan salah satu indikasi adanya masalah dalam kepuasan kerja karyawan Adhi Jaya Sunset Hotel.

Menurut Mudhiartha Utama, dkk (2001:257) selain kemangkiran tidak dapat disangkal bahwa salah satu faktor penyebab timbulnya keinginan pindah kerja adalah ketidakpuasan karyawan. Data yang diperoleh dari Adhi Jaya Sunset Hotel, tingkat karyawan yang memutuskan untuk pindah kerja meningkat dari tahun sebelumnya. Tahun 2012 nilai pindah karyawan terhitung 15 persen dan mengalami peningkatan 28 persen hingga tahun 2013 tehitung nilai pindah kerja karyawan menjadi 43 persen. Berdasarkan data tersebut dapat dinyatakan bahwa adanya masalah dalam tingkat kepuasan kerja karyawan pada Adhi Jaya Sunset Hotel.

Menurut Handoko (2008:193), kepuasan kerja adalah keadaan emosional karyawan yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana karyawan memandang pekerjaan mereka. Karyawan dengan *emotional intelligence* (EI) yang tinggi lebih mampu bertahan karena mereka mampu memahami penyebab stres dan mengembangkan strategi dan ketekunan untuk menghadapi konsekuensi negatif dari stres, sebaliknya karyawan dengan *emotional intelligence* (EI) rendah cenderung kurang menyadari emosi mereka dan memiliki kemampuan lebih sedikit untuk mengatasi emosi mereka ketika menghadapi situasi yang sulit, dengan demikian dapat memperburuk tingkat stres dan penurunan tingkat kepuasan kerja (Sy dkk, 2006:462).

Kepuasan kerja merupakan hal yang paling memadai dikonseptualisasikan sebagai evaluasi personalistik kondisi yang ada pada pekerjaan seperti pekerjaan dan pengawasan atau hasil yang timbul sebagai akibat dari memiliki pekerjaan seperti gaji dan keamanan (Gunduz dkk, 2012). Kepuasan kerja karyawan yang tinggi sangat penting untuk manajer yang percaya bahwa sebuah organisasi memiliki tanggung jawab untuk memberikan karyawan pekerjaan yang menantang dan menguntungkan (Nadiri dan Tanova, 2010). Menurut Gunduz, dkk (2012) kepuasan kerja umumnya diklasifikasikan ke dalam dua dimensi yaitu kepuasan internal dan kepuasan eksternal. Kepuasan kerja internal adalah keinginan internal untuk melakukan tugas tertentu. Contohnya karyawan melakukan tugas tertentu karena tugas tersebut memberikan mereka kesenangan, mengembangkan keterampilannya, atau secara moral tugas tersebut adalah hal yang benar untuk dilakukan. Kepuasan kerja internal terkait dengan motivasi internal, faktor eksternal didefinisikan sebagai manfaat eksternal yang diberikan kepada profesionalis dengan fasilitas atau organisasi, faktor eksternal merupakan bagian dari individu namun tidak berhubungan dengan tugas yang mereka tampilkan (Vallerand, 2004).

Kecerdasan emosional tidak lain adalah kemampuan untuk memahami emosi seseorang dan orang-orang di sekitar kita, kemampuan bawah sadar seseorang untuk menciptakan hasil yang positif dalam hubungan dengan orang lain dan menanggapi dunia di sekitarnya (Virk, 2011). Menurut Cote dan Miners (2006) kecerdasan emosional memiliki empat dimensi yaitu kesadaran diri, pengelolaan diri, kesadaran

sosial, dan manajemen sosial. Seiring dengan diterimanya empat dimensi tersebut secara luas, ada kategori kecerdasan emosional lainnya. Sebagai contoh, Reus dan Liu (2004) mengusulkan dua komponen utama *emotional intelligence* (EI) yaitu: *emotional recognition* dan *emotional regulation*. *Emotional recognition* mengacu pada kemampuan seseorang untuk memahami emosi dan memahami dirinya sendiri (Reus dan Liu, 2004). *Emotional regulation* adalah serangkaian proses dimana emosi diatur sesuai dengan tujuan individu, baik dengan cara otomatis atau dikontrol, disadari atau tidak disadari dan melibatkan banyak komponen yang bekerja terus menerus sepanjang waktu (Gross dan Thompson, 2007).

Gunduz, dkk (2012) menemukan hubungan positif yang signifikan antara kecerdasan emosional dan kepuasan kerja, secara khusus penelitian tersebut menunjukkan bahwa karyawan dengan kesadaran emosional yang tinggi lebih mungkin untuk memiliki tingkat yang lebih tinggi dalam kepuasan kerja internal. Virk (2011) menunjukkan bahwa dimensi *emotional intelligence* memiliki hubungan positif dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi. Berdasarkan pembahasan sebelumnya, maka hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

“*Emotional intelligence* (EI) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan”

METODE PENELITIAN

Data penelitian berasal dari data primer mengenai jawaban responden terhadap pernyataan yang terdapat dalam kuesioner dan sumber data sekunder

meliputi jumlah karyawan, tingkat absensi, dan data sejarah Adhi Jaya Sunset Hotel. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini antara lain teknik wawancara, observasi dan kuesioner. Pengukuran kuesioner dengan menggunakan skala likert. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan Adhi Jaya Sunset Hotel yang berjumlah 75 karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana, dengan sebelumnya dilakukan uji asumsi klasik agar model regresi terbebas dari penyimpangan uji asumsi klasik dimana pengelolaan data menggunakan bantuan program SPSS for Windows.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Hasil penelitian yang dilakukan terhadap karyawan Adhi Jaya Sunset Hotel, dapat diketahui gambaran karakteristik responden meliputi empat aspek, yakni umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan masa kerja yang tercermin dalam Tabel 1.

Tabel 1
Karakteristik Responden Karyawan Adhi Jaya Sunset Hotel

Variabel	Klasifikasi	Jumlah	
		Orang	Persentase (%)
Usia (tahun)	< 21 tahun	4	5.3
	21-30 tahun	42	56
	31-40 tahun	18	24
	> 40 tahun	11	14.7
	Jumlah	75	100
Jenis kelamin	Laki-laki	57	76
	Perempuan	18	24
	Jumlah	75	100
Pendidikan Terakhir	SMA	38	50.7
	D1/D3	19	25.3

	S1	18	24
	Jumlah	75	100
Masa Kerja (tahun)	<1 tahun	36	48
	1-2 tahun	39	52
	Jumlah	75	100

Sumber: Data Diolah, 2014

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Penelitian ini telah lolos uji validitas dan reliabilitas jika korelasi tiap indikator tersebut bernilai positif lebih dari 0,3 untuk uji validitas dan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,6 untuk uji reliabilitas (Hermawan, 2003:43).

Tabel 2
Hasil Uji Validitas

No	Dimensi	Item Pernyataan	Korelasi Item Total	Keterangan
1	<i>Emotional Recognition</i>	X1.1.1	0.832	Valid
		X1.1.2	0.907	Valid
		X1.1.3	0.932	Valid
		X1.1.4	0.929	Valid
2	<i>Emotional Regulation</i>	X1.2.1	0.717	Valid
		X1.2.2	0.860	Valid
		X1.2.3	0.820	Valid
		X1.2.4	0.843	Valid
		X1.2.5	0.746	Valid
		X1.2.6	0.800	Valid
		X1.2.7	0.891	Valid
3	Kepuasan Internal	Y1.1.1	0.914	Valid
		Y1.1.2	0.938	Valid
		Y1.1.3	0.927	Valid
4	Kepuasan Eksternal	Y1.2.1	0.841	Valid
		Y1.2.2	0.863	Valid
		Y1.2.3	0.872	Valid
		Y1.2.4	0.850	Valid
		Y1.2.5	0.773	Valid

Sumber: Data Diolah, 2014

Tabel 2 menunjukkan bahwa instrument dalam penelitian ini valid yang ditunjukkan oleh besarnya variabel-variabel lebih besar dari 0,3.

Tabel 3
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Dimensi	Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Emotional Recognition</i>	0.919	Reliabel
<i>Emotional Regulation</i>	0.91	Reliabel
Kepuasan Internal	0.915	Reliabel
Kepuasan Eksternal	0.894	Reliabel

Sumber: Data Diolah, 2014

Tabel 3 menunjukkan bahwa variabel-variabel dalam penelitian ini sudah reliable karena karena r alpha hitung masing-masing instrumen tersebut lebih besar dari 0,60.

Analisis Statistik Deskriptif

Nilai statistik deskriptif dari masing-masing dimensi meliputi *emotional recognition*, *emotional regulation*, kepuasan internal, dan kepuasan eksternal. Penilaian persepsi karyawan terhadap dimensi tersebut akan diukur dengan rata-rata skor yang dibagi menjadi lima kriteria, yakni 1,00 - 1,80 = sangat tidak baik, 1,81 - 2,61 = tidak baik, 2,62 - 3,42 = cukup baik, 3,43 - 4,23 = baik, 4,24 - 5,00 = sangat baik (Umar, 2005).

Tabel 4
Deskripsi Dimensi *Emotional Recognition* Pada Karyawan
Adhi Jaya Sunset Hotel

Pertanyaan	Persentase Jawaban					Rata2 Skor	Kriteria
	STS	TS	N	S	SS		
1	0.00	4.00	33.30	48.00	14.70	3.73	Baik
2	0.00	9.30	45.30	29.30	16.00	3.52	Baik
3	4.00	21.30	36.00	24.00	14.70	3.24	Cukup baik
4	8.00	28.00	32.00	26.70	5.30	2.93	Cukup baik
Jumlah						13.42	Cukup baik
Rata-rata						3.36	

Sumber: Data Diolah, 2014

Tabel 4 menggambarkan bahwa penilaian responden terhadap *emotional recognition* cukup baik, terlihat dari nilai rata-rata total skor sebesar 3,36.

Tabel 5
Deskripsi Dimensi *Emotional Regulation* Pada Karyawan
Adhi Jaya Sunset Hotel

Pertanyaan	Persentase Jawaban					Rata2 Skor	Kriteria
	STS	TS	N	S	SS		
1	0.00	4.00	38.70	34.70	22.70	3.76	Baik
2	0.00	6.70	41.30	32.00	20.00	3.65	Baik
3	4.00	24.00	28.00	33.30	10.70	3.23	Cukup baik
4	12.00	41.30	25.30	16.00	5.30	2.61	Tidak baik

5	5.30	33.30	28.00	25.30	8.00	2.97	Cukup baik
6	13.30	25.30	30.70	24.00	6.70	2.85	Cukup baik
7	2.70	21.30	36.00	20.00	20.00	3.33	Cukup baik
Jumlah						22.40	Cukup baik
Rata-rata						3.20	

Sumber: Data Diolah, 2014

Tabel 5 menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap *emotional regulation* cukup baik yaitu pada angka 3,20.

Tabel 6
Deskripsi Dimensi Kepuasan Internal Pada Karyawan
Adhi Jaya Sunset Hotel

Pertanyaan	Persentase Jawaban					Rata2 Skor	Kriteria
	STS	TS	N	S	SS		
1	0.00	10.70	49.30	32.00	8.00	3.37	Cukup baik
2	0.00	14.70	49.30	25.30	10.70	3.32	Cukup baik
3	0.00	13.30	33.30	40.00	13.30	3.53	Baik
Jumlah						10.22	Cukup baik
Rata-rata						3.41	

Sumber: Data Diolah, 2014

Tabel 6 menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap kepuasan kerja internal cukup baik dengan rata-rata total skor 3,41.

Tabel 7
Deskripsi Dimensi Kepuasan Eksternal Pada Karyawan
Adhi Jaya Sunset Hotel

Pertanyaan	Persentase Jawaban					Rata2 Skor	Kriteria
	STS	TS	N	S	SS		
1	0.00	5.30	60.00	26.70	8.00	3.37	Cukup baik
2	0.00	5.30	16.00	46.70	32.00	3.05	Cukup baik
3	1.30	33.30	33.30	26.70	5.30	3.01	Cukup baik
4	1.30	28.00	40.00	26.70	4.00	3.04	Cukup baik
5	0.00	4.00	20.00	41.30	34.70	3.07	Cukup baik

Jumlah	15.54	Cukup baik
Rata-rata	3.11	

Sumber: Data Diolah, 2014

Tabel 7 menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap kepuasan kerja eksternal cukup baik dengan nilai rata-rata total skor 3,11

Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas dalam penelitian ini menunjukkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,772 dan lebih besar dari $\alpha = 0,05$. Jadi, dapat disimpulkan bahwa data tersebut telah memenuhi syarat normalitas.

Tabel 8
Hasil Uji Heteroskedastisitas (Metode Glejser)

Variabel	<i>T</i>	Signifikansi
<i>Emotional intelligence</i>	1.584	0.117

Sumber: Data Diolah, 2014

Hasil uji heteroskedastisitas pada Tabel 8 menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel bebas lebih besar dari alpha 5 persen. Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Berdasarkan data olahan SPSS, diketahui hasil regresi linier sederhana penelitian ini sebagai berikut.

Tabel 9
Hasil Regresi Linier Sederhana

Variabel	<i>Undstandartized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>T</i>	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.503	0.157		0.000	1.000
<i>Emotional intelligence (X)</i>	0.692	0.085	0.690	8.142	0.000
<i>Constanta</i>	= -1.503				
<i>R</i>	= 0.690				
<i>R Square</i>	= 0.576				
<i>Adjusted R Square</i>	= 0.569				
<i>t</i>	= 8.142				
<i>t. sig.</i>	= 0.000				

Sumber: Data Diolah, 2014

Tabel 9 menunjukkan persamaan regresi sampel linier sederhana sebagai berikut.

$$Y = -1,503E-16 + 0,692 (X)$$

Persamaan regresi linear sederhana tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

$\beta = + 0,692$, menunjukkan bahwa *emotional intelligence* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan pada Adhi Jaya Sunset Hotel.

$R^2 = 0,576$, yang berarti bahwa sebesar 57,6 persen kepuasan kerja dipengaruhi oleh *emotional intelligence* .

Uji parsial (uji *t*) digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas (*emotional intelligence*) terhadap variabel terikat (kepuasan kerja). Berdasarkan hasil uji *t* terhadap variabel *emotional intelligence* menunjukkan nilai *t* hitung (8.142) lebih besar dari *t* tabel (1,666) maka dapat disimpulkan bahwa *emotional intelligence* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Adhi Jaya Sunset Hotel.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah *Emotional intelligence* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan pada Adhi Jaya Sunset Hotel. Nilai positif menandakan bahwa semakin tinggi nilai *emotional intelligence* maka kepuasan kerja akan meningkat. Begitupula sebaliknya apabila nilai *emotional intelligence* rendah maka kepuasan kerja akan menurun.

Saran kepada Adhi Jaya Sunset Hotel perlu memperhatikan karyawan yang memiliki jabatan sebagai pimpinan departemen dalam pengambilan keputusannya serta memberikan pelatihan yang terkait dengan pengambilan keputusan, perlu memberikan kesempatan promosi secara berkala agar karyawan mendapat kesempatan promosi yang merata, perlu meningkatkan komunikasi dan interaksi antara karyawan agar dapat terjalin kedekatan emosional sehingga karyawan lebih

mampu memahami emosi orang sekitarnya, dan perlu memberikan pelatihan kepada karyawan agar karyawan dapat mengendalikan emosinya.

REFERENSI

- Asdhiana, I Made. 2013. Bali dan Jakarta Tujuan Favorit MICE. <http://travel.kompas.com/read/2013/11/25/2005541/Bali.dan.Jakarta.Tujuan.Favorit.MICE>. Diunduh tanggal 12, bulan Maret, tahun 2014.
- Cote, S., and Miners, C.T.H. 2006. *Emotional intelligence* , cognitive intelligence, and job performance. *Administrative Science Quarterly*, 51, pp: 1-28.
- Flippo, Edwin B. 2001. *Manajemen Personalia*. Jakarta : Erlangga.
- Gomez, Chiva. 2008. *Emotional intelligence* And Job Satisfaction: The Role Of Organizational Learning Capability. *Journal of Human Resources Management*.
- Gross, J.J., and Thompson, R.A. 2007. Emotion Regulation: Conceptual Foundations. In J. J. Gross. *Handbook of emotion regulation*, pp: 3-24.
- Gunduz, H., Günsel, A., and Ulutas, T. 2012. Effects Of *Emotional intelligence* On Job Satisfaction: An Empirical Study On Call Center Employees. *Journal of Social and Behavioral Sciences*, 58, pp: 363-369.
- Handoko, T.Hani. 2008. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, Edisi 2*. Yogyakarta : BPFE.
- Hermawan, A. 2003. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta : FE Universitas Trisakti.
- Melani, Titis. 2012. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja (Studi Pada Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi”YAYASAN PHARMASI” Semarang). *Jurnal Manajemen*.

- Mudiartha Utama, I Wayan, Ni Wayan Mujiati dan I Komang Ardana. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Denpasar : UPT Penerbit Universitas Udayana.
- Nadiri, Halil, and Tanova, Cem. 2010. An Investigation Of The Role Of Justice In Turnover Intentions, Job Satisfaction, And Organizational Citizenship Behavior In Hospitality Industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29, pp: 33-41.
- Nurita, Meta. 2012. Hubungan Antara Kecerdasan Emosional (EQ) dengan Kinerja Perawat pada Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati Jakarta Selatan. *Jurnal Psikologi*.
- Rahmania, Ayu, Musadieq, M., dan Moch. D. Mukzam. 2013. Gambaran Atas Faktor-Faktor Yang Berperan Dalam Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Administrasi*.
- Reus T.H., and Y, Leu. 2004. Rhyme and reason: *emotional intelligence* and the performance of knowledge-intensive work groups. *Human Performance*, 17, pp: 245-266.
- Sy, T., Tram, S., and O'Hara, L.A. 2006. Relation Of Employee And Manager *Emotional intelligence* To Job Satisfaction And Performance. *Journal of Vacation Behavior*, 68 (3), pp: 461-473.
- Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT. Raha Grafindo Persada.
- Vallerand R. 2004. Internal and External Motivation in sport. *Eychclopedia of Applied Psychology*, 2.
- Virk, H.K. 2011. Impact Of *Emotional intelligence* On Job Satisfaction, Organizational Commitment And Perceived Success. *International Journal of Arts & Sciences*, 4 (22), pp: 297–312.