

ANALISIS PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, KECERDASAN EMOSIONAL, DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL MY HOME DI PONTIANAK

Nitiya

Email: Nitiya1009@gmail.com

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Widya Dharma Pontianak

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh budaya organisasional, kecerdasan emosional dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan pada Hotel My Home di Pontianak. Bentuk penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuisioner sebagai metode pengumpulan data. Populasi dari penelitian ini sebanyak 60 orang karyawan pada Hotel My Home di Pontianak. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode teknik *sampling* jenuh. Pembahasan dengan menggunakan uji validitas, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linear berganda, uji normalitas, uji multikolonieritas, uji heteroskedastisitas, uji F, uji *t* dan uji koefisien determinasi. Model Pengujian yang digunakan menggunakan program *software* spss 22. Hasil dari penelitian ini adalah budaya organisasi, kecerdasan emosional dan komitmen organisasional berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan.

KATA KUNCI: Budaya Organisasi, Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional, Kinerja Karyawan

PENDAHULUAN

Salah satu sektor usaha yang terdampak cukup berat dengan adanya pandemi covid-19 adalah bisnis perhotelan, sebab selama wabah ini semua aktivitas masyarakat terbatas. Dalam kondisi demikian manajemen hotel harus mampu meningkatkan atau minimal mempertahankan kinerja karyawannya. Jika dibandingkan dengan kondisi sebelum adanya pandemi ini, bisnis perhotelan di Pontianak masih berjalan dengan normal. Pada kondisi saat ini, persaingan bisnis perhotelan di Pontianak semakin ketat, semakin banyaknya jumlah hotel, maka semakin ketat persaingan. Oleh sebab itu produktivitas perusahaan tidak lepas dari kinerja yang optimal dari karyawannya, setiap perusahaan berupaya mencapai produktivitas yang tinggi dan berusaha mempertahankannya.

Dengan demikian Budaya Organisasi, Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasional merupakan energi yang dapat menggerakkan anggota organisasi dalam mencapai kinerjanya.

Dalam sebuah penelitian pasti ada masalah yang akan dipecahkan, adapun masalah yang harus dipecahkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah Budaya Organisasi, Kecerdasan Emosional, dan Komitmen Organisasional berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan?
2. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel My Home di Pontianak?
3. Apakah Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel My Home di Pontianak?
4. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel My Home di Pontianak?

Adapun tujuan yang akan disampaikan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut

1. Untuk mengetahui apakah Budaya Organisasi, Kecerdasan Emosional, dan Komitmen Organisasional berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan.
2. Untuk mengetahui apakah Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel My Home di Pontianak.
3. Untuk mengetahui apakah Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel My Home di Pontianak.
4. Untuk mengetahui apakah Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel My Home di Pontianak.

KAJIAN TEORITIS

Dalam sebuah organisasi harus memiliki manajemen sumber daya manusia yang baik, karena sumber daya manusia sangat mempengaruhi proses berhasilnya suatu organisasi yang sangat bergantung pada kinerja karyawan. Dengan demikian, sebuah organisasi harus memiliki perhatian dalam mengelola sumber daya manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan perusahaan.

1. Budaya Organisasi

Meutia dan Husada (2019: 121), menyatakan bahwa Budaya Organisasi merupakan nilai-nilai dan sikap-sikap yang telah diyakini karyawan sehingga telah menjadi dasar perilaku dan sikap karyawan ketika bekerja.

Menurut Emron, Yohny dan Imas (2018: 129-130), bahwa secara umum terdapat tiga (3) jenis Budaya Organisasi yaitu:

a. Kesadaran diri

Anggota organisasi dengan kesadarannya bekerja untuk mendapatkan kepuasan dari pekerjaan mereka, mengembangkan diri, menaati aturan, serta menawarkan produk-produk berkualitas.

b. Keagresifan

Anggota organisasi menetapkan tujuan yang menantang tapi realistik. Mereka menetapkan rencana kerja dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut serta mengejarnya dengan antusias.

c. Orientasi tim

Anggota organisasi melakukan kerja sama yang baik serta melakukan komunikasi dan koordinasi yang efektif dengan keterlibatan aktif para anggota, yang pada gilirannya mendapatkan hasil kepuasan tinggi serta komitmen bersama.

2. Kecerdasan Emosional

Menurut Setyaningrum, Nayati Utami dan Ruhana (2016: 213), Kecerdasan adalah kemampuan seseorang untuk menyelesaikan dan mengambil keputusan yang terbaik dalam suatu permasalahan dengan melihat dari kondisi ideal suatu kebenaran atas dasar pembelajaran pengalaman dan penyesuaian lingkungan.

Ada lima indikator Kecerdasan Emosional menurut Setyaningrum, Nayati Utami dan Ruhana (2016), yaitu:

a. **Kesadaran Diri**

Kesadaran diri merupakan kemampuan seseorang untuk melihat kekuatan dan kelemahan yang ada pada dirinya sehingga dapat melakukan respon yang tepat terhadap tuntutan yang muncul dari dalam maupun dari luar.

b. **Pengendalian Diri**

Pengendalian diri adalah kemampuan seseorang untuk mengendalikan dirinya secara sadar agar menghasilkan pelaku yang tidak merugikan orang lain, sehingga sesuai dengan norma yang ada dan dapat diterima oleh lingkungan sekitar. Pengendalian diri juga didefinisikan sebagai kapasitas manusia untuk mengendalikan respon terutama dalam fungsinya untuk beradaptasi dengan norma ideal, moral, ekspektasi sosial, dan pencapaian jangka panjang

c. **Motivasi**

Motivasi adalah proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya. Tiga elemen utama dalam definisi ini diantaranya adalah intensitas, arah, dan ketekunan

d. **Empati.**

Empati didefinisikan sebagai respons afektif dan kognitif yang kompleks pada distres emosional orang lain. Empati termasuk kemampuan untuk merasakan keadaan emosional orang lain, merasa simpatik dan mencoba menyelesaikan masalah, dan mengambil perspektif orang lain.

e. **Keterampilan Sosial**

Keterampilan sosial adalah kemampuan menciptakan hubungan yang harmonis antar individu, yaitu dengan memberikan respon baik terhadap lawan bicara dan menjaga perilaku serta ucapan ketika berhadapan dengan orang.

3. Komitmen Organisasional

Menurut Jatmiko, Swasto, dan Eko N (2015: 4), Komitmen Organisasional merupakan suatu hubungan antara individu karyawan dengan organisasi, dimana karyawan mempunyai keyakinan dan kepercayaan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi, adanya kerelaan untuk menggunakan usahanya secara sungguh-sungguh demi kepentingan organisasi serta mempunyai keinginan yang kuat untuk tetap menjadi bagian dari organisasi.

Ermon, Yohny dan Imas (2018: 222), merumuskan tiga dimensi Komitmen Organisasional, yaitu:

a. Komitmen Afektif

Terjadi apabila karyawan ingin menjadi bagian dari organisasi karena adanya ikatan emosional.

b. Komitmen Berkelanjutan

Muncul apabila karyawan tetap bertahan pada suatu organisasi karena membutuhkan gaji dan keuntungan lain, atau karena tidak menemukan pekerjaan lain.

c. Komitmen Normatif

Timbul dari nilai-nilai dalam diri karyawan. Karyawan bertahan menjadi anggota organisasi karena adanya kesadaran bahwa komitmen terhadap organisasi merupakan hal yang seharusnya dilakukan.

4. Kinerja Karyawan

Menurut Muis, J Jufrizan dan Fahmi (2018: 11), Kinerja Karyawan merupakan hasil kerja seseorang pegawai selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan misalnya standard, target/sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama.

Ada tiga indikator Kinerja Karyawan menurut Emron, Yohny dan Imas (2008: 221-222), yaitu:

a. Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

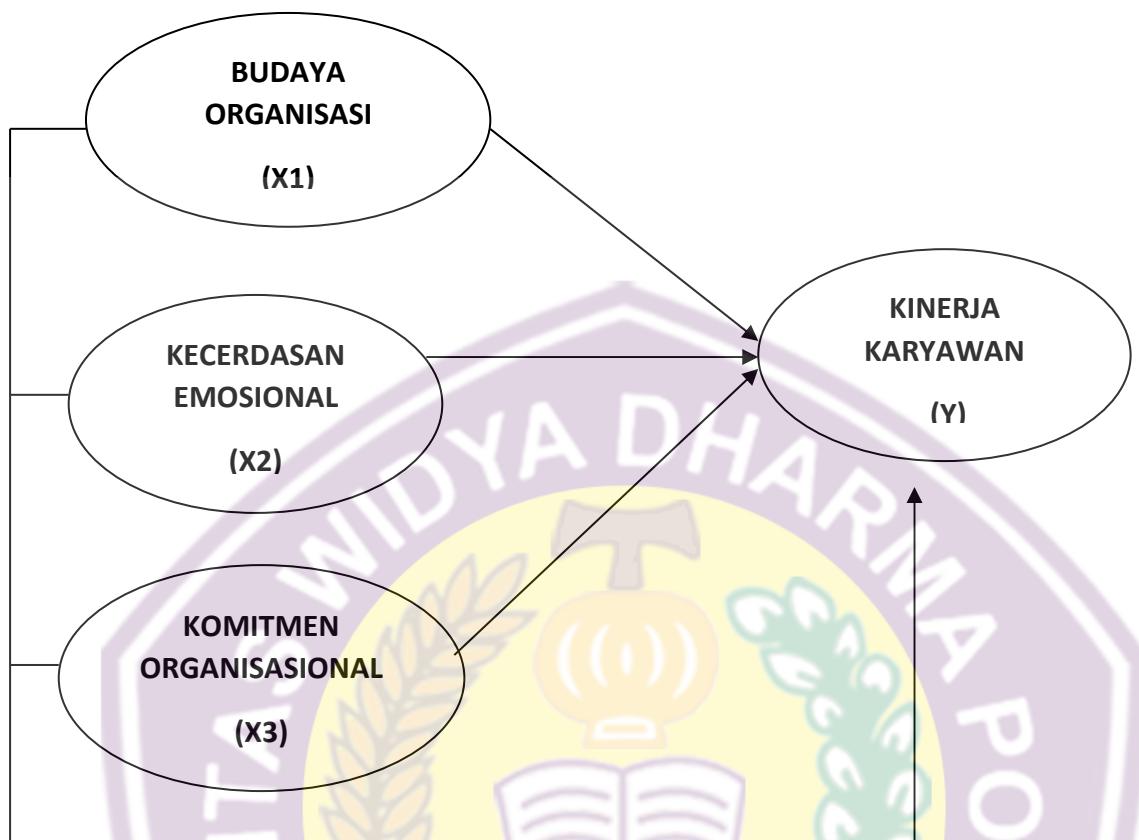
b. Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

c. Penggunaan Waktu Dalam Bekerja

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

GAMBAR 1
MODEL PENELITIAN



Sumber: Data Olahan 2021

HIPOTESIS

Menurut Sugiyono (2016: 31), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah

dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Berikut ini adalah hipotesis penelitian:

H_1 : terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan antara Budaya

Organisasi, Kecerdasan Emosional, dan Komitmen Organisasional terhadap

Kinerja Karywan di Hotel My Home Pontianak.

H_2 : Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja

Karywan di Hotel My Home Pontianak.

H₃ : Komitmen Organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karywan di Hotel My Home Pontianak.

H₄ : Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di Hotel My Home Pontianak.

METODE PENELITIAN

Bentuk penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. "penelitian kuantitatif dalam melihat hubungan variabel terhadap obyek yang diteliti lebih bersifat sebab dan akibat (kausal), sehingga dalam penelitiannya ada variableL independen dan dependen". Tujuan dan model penelitian untuk melihat besarnya pengaruh yang disebabkan oleh variabel independen terhadap variabel dependen.Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis antara lain dengan menggunakan teknik observasi dan penyebaran kuesioner. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 60 orang yang diambil menggunakan metode sampling.Teknik analisis data berupa analisis statistik dengan bantuan *software SPSS statistic* versi 22.

PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

TABEL 1
HOTEL MY HOME DI PONTIANAK
UJI VALIDITAS

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Budaya Organisasi (X1)	X1.1	0,601	0,254	VALID
	X1.2	0,488	0,254	VALID
	X1.3	0,713	0,254	VALID
	X1.4	0,591	0,254	VALID

	X1.5	0,694	0,254	VALID
	X1.6	0,696	0,254	VALID
Kecerdasan Emosional (X ₂)	X2.1	0,271	0,254	VALID
	X2.2	0,512	0,254	VALID
	X2.3	0,485	0,254	VALID
	X2.4	0,305	0,254	VALID
	X2.5	0,468	0,254	VALID
	X2.6	0,519	0,254	VALID
	X2.7	0,590	0,254	VALID
	X2.8	0,486	0,254	VALID
	X2.9	0,554	0,254	VALID
	X2.10	0,508	0,254	VALID
Komitmen Organisasional (X ₃)	X3.1	0,773	0,254	VALID
	X3.2	0,729	0,254	VALID
	X3.3	0,575	0,254	VALID
	X3.4	0,634	0,254	VALID
	X3.5	0,604	0,254	VALID
	X3.6	0,793	0,254	VALID
Kinerja Karyawan (Y)	Y1.1	0,712	0,254	VALID
	Y1.2	0,827	0,254	VALID
	Y1.3	0,765	0,254	VALID
	Y1.4	0,596	0,254	VALID
	Y1.5	0,484	0,254	VALID
	Y1.6	0,443	0,254	VALID

Sumber: Data olahan, 2021

Dari Tabel 1 diatas dapat diketahui bahwa r hitung lebih besar dari r tabel sehingga dapat dikatakan bahwa indikator pertanyaan dari variabel Budaya Organisasi (X₁), variabel Kecerdasan Emosional (X₂), variabel Komitmen Organisasional (X₃) dan variabel kinerja karyawan (Y) valid.

TABEL 2
HOTEL MY HOME DI PONTIANAK
UJI RELIABILITAS

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Koefisien Alpha	Keterangan
Budaya Organisasional (X₁)	0,651	0,60	Reliabel
Kecerdasan Emosional (X₂)	0,610	0,60	Reliabel
Komitmen Organisasional (X₃)	0,771	0,60	Reliabel
Kinerja Karyawan (Y)	0,701	0,60	Reliabe

Sumber: Data Olahan SPSS 22, 2021

Dari Tabel 2 di atas dapat diketahui nilai *cronbach alpha* variabel Budaya Organisasi (X1) sebesar $0,651 > 0,60$, variabel Kecerdasan Emosional (X2) sebesar $0,610 > 0,60$, variabel Komitmen Organisasional (X3) sebesar $0,771 > 0,60$ dan variabel Kinerja Karyawan (Y) sebesar $0,701 > 0,60$ sehingga dapat dikatakan bahwa semua variabel yang digunakan reliabel.

TABEL 3
HOTEL MY HOME DI PONTIANAK
UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.85540418
Most Extreme Differences	Absolute	.084
	Positive	.084
	Negative	-.071
Test Statistic		.084
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data Olahan SPSS 22, 2021

Dari Tabel 3 di atas dapat diketahui nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05 maka data terdistribusi dengan normal. Hasil Sig. (2-tailed) diatas adalah $0,200 > 0,05$, maka dapat diketahui bahwa data terdistribusi dengan normal.

TABEL 4
HOTEL MY HOME DI PONTIANAK
UJI HETEROSKEDASTISITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.224	2.969		1.086	.282
Budaya organisasional	-.049	.068	-.096	-.718	.476
Kecerdasan Emosional	.030	.046	.086	.644	.522
Komitmen Organisasional	-.077	.056	-.181	-1.386	.171

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: Output SPSS, 2021

Dari Tabel 4 menunjukan bahwa nilai signifikansi variabel Budaya Organisasi (X1) sebesar $0,476 > 0,05$, variabel Kecerdasan Emosional (X2) sebesar $0,522 > 0,05$, dan variabel Komitmen Organisasional (X3) sebesar $0,171 > 0,05$. Nilai signifikansi pada masing-masing variabel adalah $> 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai ketiga sig lebih besar dari 0,05 sehingga dinyatakan lolos uji heteroskedastisitas.

TABEL 5
HOTEL MY HOME DI PONTIANAK
UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-10.905	5.278		-2.066	.043		
Budaya Organisasional	.546	.120	.466	4.544	.000	.954	1.048
Kecerdasan emosional	.318	.082	.399	3.889	.000	.953	1.049
Komitmen Organisasional	.339	.099	.344	3.429	.001	.996	1.004

a. Dependent Variable: kinerja Karyawan

Sumber:Output SPSS, 2021

Dari Tabel 5 dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* dari variabel Budaya Organisasi tolerance nilai sebesar $0,954 > 0,10$ serta nilai VIF nilai sebesar $1,048 < 10,00$, Kecerdasan Emosional tolerance nilai sebesar $0,953$ serta nilai VIF nilai sebesar $1,049 < 10,00$ dan Komitmen Organisasional tolerance nilai sebesar $0,996 > 0,10$ serta nilai VIF nilai sebesar $1,004 < 10,00$. Dari hasil ketiga variabel tersebut dapat disimpulkan tidak terjadi masalah multikolinearitas.

TABEL 6
HOTEL MY HOME DI PONTIANAK
HASIL UJI F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	158.491	3	52.830	14.566	.000 ^b
Residual	203.109	56	3.627		
Total	361.600	59			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasional, Budaya Organisational, Kecerdasan Emosional

'Sumber:Output SPSS, 2021

Dari Tabel 3.49, diketahui F_{hitung} memiliki nilai sebesar 6,935 dengan nilai Sig sebesar 0,000 lebih $< 0,05$ sehingga dapat dinyatakan model regresi ini lolos uji F.

Dari hasil pengujian di atas maka dapat dinyatakan bahwa variabel Budaya Organisasi, Kecerdasan Emosional, dan Komitmen Organisasional secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada My Home di Pontianak.

TABEL 7
HOTEL MY HOME DI PONTIANAK
UJI KOEFISIEN DETERMINASI(R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	.662 ^a	.438	.408		1.90445

a. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasional, Budaya Organisasional, Kecerdasan Emosional

Sumber: Output SPSS, 2021

Dari Tabel 7 dapat diketahui nilai koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 0,438 yang berarti besarnya pengaruh Budaya Organisasi, Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasional terhadap kinerja Karyawan adalah sebesar 43,8% sedangkan sisanya sebesar 56,2% dipengaruhi setip variabel yang dapat diketahui.

TABEL 8
HOTEL MY HOME DI PONTIANAK
UJI LINEAR BERGANDA

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	-10.905	5.278		-2.066	.043
Budaya Organisasional	.546	.120	.466	4.544	.000
Kecerdasan Emosional	.318	.082	.399	3.889	.000
Komitmen Organisasional	.339	.099	.344	3.429	.001

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Output SPSS, 2021

Dari Tabel 8 di atas maka dapat dijelaskan susunan persamaan regresi berganda:

$$Y = 0,546X_1 + 0,318X_2 + 0,339$$

1. Nilai koefisien regresi variabel Budaya Organisasi sebesar 0,546 menunjukkan pengaruh akan Budaya Organisasi diikuti dengan tingginya kinerja karyawan pada Hotel My Home di Pontianak.
2. Nilai koefisien regresi variabel Kecerdasan Emosional sebesar 0,318 yang menunjukkan peningkatan Kecerdasan Emosional akan diikuti peningkatan kinerja karyawan pada Hotel My Home di Pontianak.
3. Nilai koefisien regresi variabel Komitmen Organisasional sebesar 0,339 yang menunjukkan peningkatan Komitmen Organisasional akan diikuti peningkatan kinerja karyawan pada Hotel My Home di Pontianak.

Untuk Uji t dapat dilihat pada Tabel 8 bahwa nilai signifikansi variabel Budaya Organisasi sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa Budaya Organisasi berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap variabel kinerja karyawan. Nilai signifikan untuk variable Kecerdasan Emosional sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan. Nilai signifikan untuk variable Komitmen Organisasional sebesar $0,001 < 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa Komitmen Organisasional berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu Budaya Organisasi, Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasional pada Hotel My Home di Pontianak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan maka penulis memberikan saran yaitu, perusahaan Hotel My Home di Pontianak telah menerapkan Budaya Organisasi, Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasional yang baik sebagai acuan dalam bekerja. Diharapkan ke depannya penerapan Budaya Organisasional, Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasional lebih ditingkatkan lagi, sehingga menjadikannya lebih kuat dan berpengaruh baik bagi kinerja setiap karyawan.

Kinerja karyawan Hotel My Home di Pontianak dipengaruhi oleh Budaya Organisasional, Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasional yang kuat dan komitmen karyawan yang kuat. Diharapkan ke depannya kinerja karyawan dapat lebih ditingkatkan, sehingga memberikan pengaruh yang baik dan positif kepada perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Edison Emron, Yohny Anwar, dan Imas Komariyah. *Manajemen Sumber Daya manusia: Strategi dan Perubahan Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Organisasi*, cetakan ketiga Bandung: ALFABETA, 2018.
- Enggar Dwi Jatmiko, Bambang Swasto, Gunawan Eko N, “Pengaruh Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja kryawan” *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*|Vol. 21 No. 1 April 2015|, hal 04.
- Ferdinand, Augusty. *Metodologi Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro, 2014.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan SPSS. Cetakan sembilan*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016.
- Kardinah Indrianna Meutial dan Cahyadi Husada, “Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Kryawan”, *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* Vol.4, No.1 Februari 2019. Hal 121
- Muhammad Ras Muis, J Jufrizen, Muhammad Fahmi, “Pegaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan” *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah* Vol 1 No 1 Januari 2018, hal 11,12,12-14.
- Rani Setyaningrum Hamidah Nayati Utami Ika Ruhana, Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyaan (Studi Pada Karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur), *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*|Vol. 36 No. 1 Juli 2016| hal 213.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. cetakan ke dua puluh tiga*, Bandung, ALFABETA, 2016.
- Triana Fitriastuti, “Pengarauh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organissasional dan Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja Kryawan” *Jurnal Dinamika Manajemen JDM* Vol. 4, No. 2, 2013, pp: 103-114, hal 104.
- Deni Syahputra dan Wardayani, “Pengaruh Turnover Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan di Raz Hotel Medan” *Jurnal Manajemen, Ekonomi, Keuangan da Akuntansi* Vol 1, No 1, September 2019, pp. 8-14 e-ISSN 2686-4363. Hal 13
- Priyatno, Duwi. *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediaakom, 2014.