KEPUASAN KERJA SEBAGAI MEDIATOR KECERDASAN EMOSIONAL DAN KINERJA KARYAWAN DI PUSKESMAS PONTIANAK

KARYA AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

SEPTIANI RIKA
NIM. B1021191104

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

KEPUASAN KERJA SEBAGAI MEDIATOR KECERDASAN EMOSIONAL DAN KINERJA KARYAWAN DI PUSKESMAS PONTIANAK

KARYA AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

SEPTIANI RIKA
NIM. B1021191104

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT

Nama	: Septiani Rika
NIM	: B1021191104
Jurusan	: Manajemen
Konsentrasi	: Sumber Daya Manusia
Judul Karya Akhir	: Kepuasan Kerja Sebagai Mediator Kecerdasan Emosional dan Kinerja Karyawan di Puskesmas Pontianak

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Akhir dengan judul tersebut di atas, secara keseluruhan adalah murni karya penulis sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sebagai sumber pustaka sesuai dengan panduan penulisan yang berlaku (lembar hasil pemeriksaan plagiat terlampir).

Apabila di dalamnya terbukti penulis melakukan plagiat, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis yang dapat berakibat pada pembatalan Skripsi/Tesis/Disertasi dengan judul tersebut di atas.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pontianak, 2 Juli 2025



Septiani Rika

NIM. B1021191104

PERTANGGUNGJAWABAN KARYA AKHIR

Saya, yang bertandatangan di bawah ini:

Nama	: Septiani Rika
NIM	: B1021191104
Program Studi	: Manajemen
Konsentrasi*	: Sumber Daya Manusia
Tanggal Ujian	: 2 Juli 2025

Judul Karya Akhir* :
Kepuasan Kerja Sebagai Mediator Kecerdasan Emosional dan Kinerja Karyawan di Puskesmas Pontianak

Menyatakan bahwa Karya Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Pontianak, 2 Juli 2025



Septiani Rika
NIM. B1021191104

LEMBAR YURIDIS

KEPUASAN KERJA SEBAGAI MEDIATOR KECERDASAN EMOSIONAL DAN KINERJA KARYAWAN DI PUSKESMAS PONTIANAK

Penanggung jawab Yuridis

Septiani Rika
B1021191104

Jurusan	: Manajemen
Program Studi	: Manajemen
Konsentrasi	: Sumber Daya Manusia
Tanggal Ujian	: 02 Juli 2025

MAJELIS PENGUJI

Majelis Penguji	Nama NIP	Tgl/bln/thn	Tanda Tangan
Pembimbing 1	Dr. M. Irfani Hendri, S.E., M.Si. NIP. 197506081998021001		
Pembimbing 2	Mazayatul Mufrihah, S.E., M.M. NIP. 199101122023212043		
Penguji 1	Ilzar Daud, S.E., M.Si., Ph.D. NIP. 197208192000121001		
Penguji 2	Dody Pratama Marumpe, S.Pd., M.M. NIP. 199111272022031006		

Dinyatakan telah memenuhi persyaratan dan lulus oleh Majelis Penguji dalam Ujian Karya Akhir Program Riset Karya Akhir dan Komprehensif untuk memperoleh gelar Sarjana.

Pontianak,
Koordinator Program Studi Manajemen

Bintoro Bagus Purmono, S.E., M.M.
NIP. 199205082019031006

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kasih atas berkat dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir yang berjudul **"Kepuasan Kerja Sebagai Mediator Kecerdasan Emosional dan Kinerja Karyawan di Puskesmas Pontianak"** dengan baik. Karya akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan program strata satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak. Karya akhir ini dihadiahkan spesial kepada Ayah, Ibu dan keluarga tercinta penulis.

Penulis juga banyak mendapatkan bimbingan, arahan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Garuda Wiko, S.H., M.Si., FCBArb. selaku Rektor Universitas Tanjungpura.
2. Dr. Barkah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
3. Heriyadi, S.E., M.E., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
4. Dr. Wenny Pebrianti, S.E., M.Sc. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakutas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
5. Bintoro Bagus Purmono, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univesritas Tanjungpura.
6. Dr. M. Irfani Hendri, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis mulai sejak pertama sebagai mahasiswa S1 manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univesritas Tanjungpura, hingga berhasil menyelesaikan Karya Akhir.
7. Mazayatul Mufrihah, S.E., M.M. selaku Dosen pembimbing MBKM Riset yang telah memberikan bimbingan, masukan dan pengalaman berharga sebagai penulis artikel ilmiah hingga dapat terbit di jurnal Internasional.
8. Bapak dan Ibu Dosen pengelola MBKM Riset Program Studi Manajemen yang telah memberikan materi serta pengarahan selama program berlangsung.
9. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan pengalaman dan pembelajaran berharga bagi penulis selama menjalani perkuliahan sebagai mahasiswa S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
10. Orang tua tercinta, ayah Adrianus Imus dan ibu Eleni M atas doa, dukungan, dan pengorbanan tanpa batas yang menjadi sumber semangat penulis dalam menyelesaikan Pendidikan S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
11. Saudara yang penulis cintai dan hargai, kakak Mardiana sebagai kakak sulung, kakak Veronika sebagai kakak kedua, dan Elisabet sebagai kakak

ketiga, serta saudara ipar penulis dan keponakan penulis yang lucu-lucu. Tidak luput menjadi sumber semangat penulis dalam menyelesaikan Pendidikan S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.

12. Beasiswa Bidikmisi yang telah memberikan manfaat beasiswa, kesempatan bagi penulis untuk mengikuti program pembinaan dan tumbuh bersama orang-orang hebat.
13. Seseorang yang sudah memberikan motivasi bagi penulis untuk berkontribusi dalam menyelesaikan Pendidikan S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
14. Sahabat terbaik penulis, Agustina Ema Enalia, Catty Landa Pamula, Sarah Hermawati Dara Amutn, Silvica Bo'isue Nakita Lani dan Yesica Eva Tania. Sahabat seperti saudara yang telah merangkul, memberikan lingkungan yang mendukung dan membantu penulis untuk tumbuh lebih baik dari sebelumnya.
15. Seorang teman dekat yaitu Rika Asari yang telah berjuang bersama dengan penulis dari mahasiswa baru hingga tahap wisuda yang selalu menjadi pendamping, saling menguatkan dan saling membersamai dalam menyelesaikan Pendidikan S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
16. Serta semua pihak yang telah memberikan perhatian dan dukungannya yang tidak bisa penulis tuliskan satu per-satu.

Pontianak, 2 Juli 2025



Septiani Rika
NIM. B1021191104

Kepuasan Kerja Sebagai Mediator Kecerdasan Emosional dan Kinerja Karyawan di Puskesmas Pontianak

Septiani Rika

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tanjungpura, Indonesia

ABSTRAK

Kinerja karyawan pada Puskesmas di Kota Pontianak belakangan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara target yang tercantum dalam Perjanjian Kinerja Dinas Kesehatan dengan hasil aktual di lapangan. Kecerdasan emosional merupakan salah satu karakteristik internal yang dapat memengaruhi kinerja, sebagaimana tercermin dari kondisi tersebut. Hasil penelitian sebelumnya mengenai hubungan antara kinerja karyawan dan kecerdasan emosional masih menunjukkan temuan yang beragam. Selain itu, hanya sedikit penelitian—terutama di Kota Pontianak—yang menempatkan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi dalam konteks layanan kesehatan dasar. Penelitian ini menggunakan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi untuk mengkaji pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Puskesmas di Kota Pontianak. Sebanyak 225 karyawan Puskesmas yang dipilih melalui teknik purposive sampling menjadi responden dalam pendekatan kuantitatif ini. Pengolahan data dilakukan dengan metode pemodelan persamaan struktural (SEM) menggunakan perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan maupun kepuasan kerja. Selain itu, ditemukan bahwa kepuasan kerja berperan sebagai variabel mediasi yang signifikan dalam hubungan antara kecerdasan emosional dan kinerja karyawan. Temuan ini menegaskan pentingnya meningkatkan kepuasan kerja dan mengembangkan kecerdasan emosional sebagai langkah strategis untuk mendorong peningkatan kinerja karyawan. Implikasi praktis dari hasil ini adalah perlunya manajemen Puskesmas dan Dinas Kesehatan lebih memperhatikan aspek psikologis tenaga kerja guna meningkatkan kualitas layanan kesehatan masyarakat secara berkelanjutan.

Kata kunci: Kecerdasan Emosional; Kepuasan Kerja; Kinerja Karyawan.

Job Satisfaction as a Mediator of Emotional Intelligence and Employee Performance at Pontianak Health Centers

Septiani Rika

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tanjungpura, Indonesia

ABSTRACT

Employee performance at Pontianak City's public health center (Puskesmas) has recently revealed a gap between the goals outlined in the Health Department's Performance Agreement and actual results. Emotional intelligence is one of the internal characteristics that may impact performance, as indicated by this condition. Results from earlier research on the connection between employee performance and emotional intelligence have been mixed. Furthermore, only a small number of studies—especially in Pontianak City—have positioned job satisfaction as a mediating variable in the context of basic healthcare services. This study uses job satisfaction as a mediating variable to examine how emotional intelligence affects Puskesmas employees' performance in Pontianak City. 225 Puskesmas employees who were chosen through purposive sampling were given questionnaires as part of a quantitative approach. Using the SmartPLS software, structural equation modeling, or SEM, was used to analyze the data. The findings demonstrate that emotional intelligence significantly and favorably affects employee performance as well as job satisfaction. Additionally, it was discovered that a significant mediating variable in the association between performance and emotional intelligence was job satisfaction. These results emphasize how crucial it is to enhance job pleasure and cultivate emotional intelligence as calculated measures to boost worker performance. The practical implication is that in order to improve the quality of public health services in a sustainable manner, Puskesmas management and the Health Department should focus more on the psychological aspects of their workforce.

Keywords: *Emotional Intelligence; Job Satisfaction; Employee Performance*

RINGKASAN KARYA AKHIR

Kepuasan Kerja Sebagai Mediator Kecerdasan Emosional dan Kinerja Karyawan di Puskesmas Pontianak

1. Latar Belakang

Keberhasilan sistem layanan kesehatan nasional sangat bergantung pada kinerja Puskesmas, namun beberapa Puskesmas di Kota Pontianak masih mengalami kesulitan dalam mencapai target indikator, seperti cakupan vaksinasi dan layanan kesehatan ibu dan anak (Dinas Kesehatan, 2022). Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah juga menunjukkan bahwa efektivitas dan efisiensi layanan masih perlu ditingkatkan (Dinas Kesehatan, 2020). Bahkan, pencapaian kepuasan masyarakat hanya mencapai 78%, lebih rendah dari target minimal 85% (Dinas Kesehatan, 2023). Hal ini menunjukkan pentingnya memperhatikan faktor internal yang memengaruhi kinerja karyawan, seperti kecerdasan emosional dan kepuasan kerja.

Beberapa studi internasional menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dapat meningkatkan kepuasan kerja yang berdampak positif pada kinerja pegawai (Soriano-Vázquez et al., 2023; Doğru, 2022). Meskipun dilakukan di luar negeri, temuan tersebut relevan karena fungsi fasilitas kesehatan primer di sana sejalan dengan Puskesmas di Indonesia. Namun, masih jarang penelitian yang menempatkan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kecerdasan emosional dan kinerja karyawan, khususnya di layanan kesehatan tingkat pertama di Indonesia (Chauhan et al., 2022; Galanis et al., 2024).

Kecerdasan emosional, yaitu kemampuan mengenali, memahami, dan mengelola emosi diri sendiri dan orang lain (Goleman, 1996), sangat penting bagi pegawai Puskesmas dalam menghadapi tekanan kerja dan berinteraksi secara efektif (Carmeli, 2003). Kepuasan kerja merupakan persepsi positif terhadap pekerjaan, termasuk kondisi kerja, hubungan dengan rekan kerja, pengawasan, promosi, dan kompensasi. Sementara itu, kinerja pegawai mencerminkan hasil kerja berdasarkan tanggung jawab yang diberikan, yang dipengaruhi oleh kemampuan, motivasi, dan dukungan organisasi (Kadir et al., 2021). Penelitian terbaru mengungkap bahwa kecerdasan emosional memengaruhi kinerja secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan kerja sebagai mediasi (Nceong et al., 2025; Naqvi et al., 2023).

Karyawan dengan kecerdasan emosional yang tinggi cenderung mampu mengelola stres dan tekanan kerja serta memiliki kepuasan kerja lebih baik, yang berdampak positif pada kinerja (Supriyati et al., 2022). Oleh karena itu, penting untuk memahami keterkaitan antara kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan kinerja sebagai dasar dalam merancang strategi pengembangan sumber daya manusia. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di Puskesmas Kota Pontianak,

dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur terkait perilaku organisasi dalam sektor kesehatan dan memberikan kontribusi praktis dalam pengelolaan sumber daya manusia di Puskesmas.

2. Permasalahan

1) Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan karyawan Puskesmas di Pontianak?
2) Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Puskesmas di Pontianak?
3) Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan karyawan Puskesmas di Pontianak?
4) pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan dapat di mediasi kepuasan kerja karyawan Puskesmas di Pontianak?

3. Tujuan Penelitian

1) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan karyawan Puskesmas di Pontianak.
2) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja karyawan Puskesmas di Pontianak.
3) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan karyawan Puskesmas di Pontianak.
4) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di mediasi kepuasan kerja karyawan Puskesmas di Pontianak.

4. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional untuk mengukur hubungan antara Kecerdasan emosional, Kepuasan kerja, dan Kinerja karyawan. Populasi penelitian mencakup seluruh staf Puskesmas di Kota Pontianak sebanyak 225 orang, dengan *teknik purposive sampling* yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu seperti status aktif, usia 20 tahun ke atas, pengalaman kerja minimal 6 bulan, dan jabatan yang beragam, seperti Kepala Puskesmas, dokter, perawat, bidan, apoteker, ahli gizi, staf administrasi, sanitarian, dan analis kesehatan. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner online menggunakan *Google Forms* dengan skala *likert* lima poin, sedangkan data sekunder diperoleh dari jurnal ilmiah, *e-book*, dan sumber tepercaya lainnya. Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Validitas konstruk diuji dengan *Standardized Loading Factor* (SLF) minimal 0,70, sedangkan reliabilitas dinilai berdasarkan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) > 0,50, *Composite Reliability* (CR) > 0,70, dan *Cronbach's Alpha* (CA) > 0,70. Validitas diskriminan dipastikan melalui rasio *Heterotrait-Monotrait* (HTMT) yang nilainya tidak melebihi 0,90. Model fit diuji dengan nilai *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR) sebesar 0,051, yang menunjukkan model berada dalam kategori baik. Nilai *R*-

Square menunjukkan bahwa Kinerja karyawan dijelaskan sebesar 0,533 dan Kepuasan kerja sebesar 0,461 oleh model. Pengujian hipotesis menunjukkan adanya hubungan langsung dan tidak langsung, dengan Kepuasan kerja terbukti memediasi pengaruh Kecerdasan emosional terhadap Kinerja karyawan. Seluruh tahapan dilakukan secara sistematis agar hasil penelitian dapat direplikasi oleh peneliti lain.

5. Hasil Penelitian

1) Diperoleh nilai SRMR sebesar 0.051, yang menunjukkan bahwa model termasuk kategori *fit,* karena nilai tersebut di bawah batas maksimum 0.10.
2) Diperoleh nilai *R-Square* (R^2) sebesar 0.533 pada variabel Kinerja karyawan, yang berarti 53.3% variasi dalam Kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh model.
3) Diperoleh nilai *R-Square* (R^2) sebesar 0.461 pada variabel Kepuasan kerja, yang menunjukkan bahwa 46.1% variasi Kepuasan kerja dijelaskan oleh Kecerdasan emosional.
4) Diperoleh nilai SLF untuk seluruh indikator masing-masing sebagai berikut: EI1 = 0.799, EI2 = 0.903, EI3 = 0.798, EI4 = 0.858, EI5 = 0.866; JS1 = 0.822, JS2 = 0.826, JS3 = 0.858, JS4 = 0.886, JS5 = 0.868; EP1 = 0.829, EP2 = 0.858, EP3 = 0.886, EP4 = 0.868, yang seluruhnya berada di atas batas minimum 0.70 dan dengan demikian seluruh indikator dinyatakan valid dalam mengukur konstruk masing-masing variable.

5) Diperoleh nilai AVE sebesar 0.715 untuk Kecerdasan emosional, 0.712 untuk Kepuasan kerja, dan 0.741 untuk Kinerja karyawan, yang seluruhnya memenuhi syarat validitas konvergen (AVE > 0.50).
6) Diperoleh nilai CR > 0.90 dan CA > 0.88 untuk ketiga variabel, menunjukkan bahwa konstruk memiliki reliabilitas yang sangat baik.
7) Diperoleh nilai HTMT antara Kecerdasan emosional dan Kinerja karyawan sebesar 0.734, memenuhi syarat validitas diskriminan karena < 0.90.
8) Diperoleh nilai HTMT antara Kecerdasan emosional dan Kepuasan kerja sebesar 0.753, menunjukkan bahwa kedua konstruk dapat dibedakan dengan baik secara teoritis.
9) Diperoleh nilai HTMT antara Kepuasan kerja dan Kinerja karyawan sebesar 0.763, yang juga menunjukkan validitas diskriminan terpenuhi.
10) Diperoleh nilai koefisien jalur langsung dari Kecerdasan emosional ke Kinerja karyawan sebesar 0.361, dengan *T-statistic* 6.144 dan *p-value* 0.000, sehingga berpengaruh positif secara signifikan.
11) Diperoleh nilai koefisien jalur langsung dari Kecerdasan emosional ke Kepuasan kerja sebesar 0.679, dengan *T-statistic* 11.812 dan *p-value* 0.000, menunjukkan pengaruh yang sangat signifikan.
12) Diperoleh nilai koefisien jalur langsung dari Kepuasan kerja ke Kinerja karyawan sebesar 0.435, dengan *T-statistic* 7.926 dan *p-value* 0.000, yang berarti berpengaruh positif signifikan.
13) Diperoleh nilai koefisien jalur tidak langsung (mediasi) dari Kecerdasan emosional ke Kinerja karyawan melalui Kepuasan kerja sebesar 0.296, dengan *T-statistic* 6.231 dan p-value 0.000, sehingga efek mediasi dinyatakan signifikan.
14) Diperoleh kesimpulan bahwa Kepuasan kerja berperan sebagai mediator signifikan, yang memperkuat pengaruh Kecerdasan emosional terhadap Kinerja karyawan pada staf Puskesmas di Kota Pontianak.

6. Kesimpulan dan Saran

1) Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, baik secara langsung maupun melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Karyawan yang mampu mengenali dan mengelola emosi cenderung lebih puas dalam bekerja dan menunjukkan kinerja yang lebih baik. Dengan demikian, kepuasan kerja merupakan komponen penting yang memperkuat hubungan antara kecerdasan emosional dan Kinerja karyawan. Penelitian ini memberikan pemahaman tentang peran aspek psikologis dalam meningkatkan kinerja pegawai layanan kesehatan, meskipun terbatas pada wilayah Pontianak dan menggunakan pendekatan kuantitatif.

2) Saran

Untuk meningkatkan kinerja staf Puskesmas Kota Pontianak, disarankan agar pimpinan puskesmas memprioritaskan pengembangan Kecerdasan emosional melalui pelatihan *soft skills*, manajemen stres, dan penguatan

empati. Para pegawai juga perlu menyadari bahwa kemampuan mengelola emosi berpengaruh terhadap kepuasan dan produktivitas kerja, sehingga penting untuk meningkatkan keterampilan interpersonal dan kemampuan menghadapi tekanan kerja. Pemerintah daerah, khususnya Dinas Kesehatan Kota Pontianak, disarankan menyusun kebijakan strategis yang mendukung pengembangan sumber daya manusia melalui penciptaan lingkungan kerja yang sehat dan sejahtera. Selain itu, penelitian selanjutnya perlu diperluas secara wilayah dan menggunakan pendekatan kualitatif atau campuran guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang keterkaitan antara Kecerdasan emosional, Kepuasan kerja, dan Kinerja karyawan.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT ii
PERTANGGUNGJAWABAN KARYA AKHIR iii
LEMBAR YURIDIS iv
UCAPAN TERIMA KASIH v
ABSTRAK vii
ABSTRACT viii
RINGKASAN KARYA AKHIR ix
DAFTAR ISI xii
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR LAMPIRAN xiv
ISI KARYA AKHIR 71
Pendahuluan 71
Metode Penelitian 72
Hasil & Pembahasan 73
Kesimpulan 76
ACKNOWLEDGMENT 76
DAFTAR PUSTAKA 76
LAMPIRAN I SK Dekan xv
LAMPIRAN II *Letter of Acceptance* xxiii
LAMPIRAN III Dokumen Informasi Artikel xxv
LAMPIRAN IV Tabel Operasionalisasi xxvii
LAMPIRAN V Kuesioner xxxi
LAMPIRAN VI Data xxxvi
LAMPIRAN VII Output Olahan Data xlvi

DAFTAR TABEL

Table 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....73
Table 2. *Discriminant Validity* – HTMT (*Heterotrait-Monotrait Ratio*).....73
Table 3. Model Fit Analisis dan Evaluasi *R-Square*.....74
Table 4. Uji Hipotesis 74

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I SK Dekan xv
LAMPIRAN II *Letter of Acceptance* xxiii
LAMPIRAN III Dokumen Informasi Artikel xxv
LAMPIRAN IV Tabel Operasionalisasi xxvii
LAMPIRAN V Kuesioner xxxi
LAMPIRAN VI Data xxxvi
LAMPIRAN VII Output Olah Data xlvi