



PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI HOTEL PELITA MAUMERE

Tiatira Indah Pau¹, Maria Silvana Mariabel Carcia², Viktor Eko Transilvanus³

¹²³Universitas Nusa Nipa

Indonesia Alamat : Jalan

Kesehatan Nomor 3, Beru, Alok

Timur, Kabupaten Sikka, NTT

Korespondensi penulis: tirapau0@gmail.com

Abstract: *This study aims to understand the overview of Employee Performance, Emotional Intelligence, and Service Quality, as well as to analyze the influence of Emotional Intelligence and Service Quality on Employee Performance, both partially and simultaneously. The population in this study is the employees of Hotel Pelita Maumere, totaling 40 people. Since the population is limited, this study uses a census or saturated sampling method with a sample size of 40 respondents. Data was collected through questionnaires and analyzed using descriptive methods and inferential statistics with multiple linear regression. Hypothesis testing was carried out using t-tests and F-tests. Descriptive analysis results show that Employee Performance (74.00%), Emotional Intelligence (76.53%), and Service Quality (75.87%) fall into the good category. The t-test results show that partially, Emotional Intelligence has a positive and significant effect on Employee Performance (calculated $t_{2.833} > t_{table}$, Sig. $0.009 < 0.05$). Similarly, Service Quality has a positive and significant effect on Employee Performance ($t_{calculated} 2.262 > t_{table}$, Sig. $0.032 < 0.05$). The F-test results show that Emotional Intelligence and Service Quality simultaneously have a significant effect on Employee Performance ($F_{calculated} 7.237$, Sig. $0.003 < 0.05$). The determination analysis results show that the contribution of these two independent variables can explain 34.9% of the fluctuations in Employee Performance at Hotel Pelita Maumere, while the remaining 65.1% is explained by other variables outside this research model.*

Keywords: *Emotional Intelligence, Service Quality, Employee Performance*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran Kinerja Karyawan, Kecerdasan Emosional, dan Kualitas Pelayanan serta menganalisis pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Karyawan, baik secara parsial maupun simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Hotel Pelita Maumere yang berjumlah 40 orang. Karena populasinya terbatas, penelitian ini menggunakan metode sensus atau sampling jenuh dengan jumlah sampel sebesar 40 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan metode deskriptif serta statistik inferensial dengan regresi linier berganda. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t dan uji F. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa Kinerja Karyawan (74,00%), Kecerdasan Emosional (76,53%), dan Kualitas Pelayanan (75,87%) berada dalam kriteria baik. Hasil uji t menunjukkan bahwa secara parsial Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan ($t_{hitung} 2,833 > t_{tabel}$, Sig. $0,009 < 0,05$). Demikian pula Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan ($t_{hitung} 2,262 > t_{tabel}$, Sig. $0,032 < 0,05$). Hasil uji F menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan ($F_{hitung} 7,237$, Sig. $0,003 < 0,05$). Hasil analisis determinasi menunjukkan bahwa kontribusi kedua variabel bebas tersebut mampu menjelaskan variasi naik turunnya Kinerja Karyawan Hotel Pelita Maumere sebesar 34,9%, sedangkan 65,1% sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

Kata kunci: Kecerdasan Emosional, Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan

1. LATAR BELAKANG

Di era globalisasi yang ditandai oleh integrasi ekonomi dan dinamika pasar bebas, organisasi di sektor jasa dituntut untuk bergerak adaptif dan efisien. Sektor jasa perhotelan merupakan salah satu industri yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan untuk mempertahankan eksistensinya. Hotel Pelita Maumere merupakan salah satu hotel bintang dua strategis di Kabupaten Sikka yang memiliki peran penting dalam memfasilitasi akomodasi wisatawan di Pulau Flores. Hotel ini memiliki 30 orang karyawan tetap yang menjadi pilar utama dalam seluruh operasional pelayanan. Namun, berdasarkan hasil prasurvei awal, ditemukan tantangan operasional riil di lapangan seperti kualitas kerja housekeeping yang belum sepenuhnya konsisten dalam hal kerapian, keterlambatan penyajian makanan saat terjadi lonjakan tamu (musim ramai), serta adanya ketergantungan sebagian staf terhadap instruksi atasan yang mencerminkan tingkat kemandirian kerja yang perlu ditingkatkan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pengelolaan aspek psikologis dan kompetensi pelayanan menjadi faktor determinan utama. Penelitian ini menyoroti dua variabel fundamental, yaitu Kecerdasan Emosional (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2). Menurut teori Daniel Goleman, kecerdasan emosional memiliki kontribusi besar (mencapai 80%) terhadap kesuksesan karir seseorang, meliputi dimensi kesadaran diri, penguasaan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial. Di sisi lain, kualitas pelayanan yang diukur melalui model SERVQUAL (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) menjadi tolok ukur profesionalisme kerja staf dalam menciptakan kepuasan pelanggan secara kontinu. Oleh karena itu, penggabungan kedua variabel ini secara simultan dinilai mendesak untuk mengetahui signifikansi pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan (Y) di Hotel Pelita Maumere..

2. KAJIAN TEORITIS

Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2015), kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang untuk mengenali perasaan diri sendiri dan orang lain, memotivasi diri, serta mengelola emosi dengan baik dalam berhubungan dengan orang lain. Kecerdasan emosional membantu seseorang dalam mengendalikan emosi, menghadapi berbagai situasi, serta membangun hubungan yang baik dengan lingkungan kerja. Selanjutnya, Robbins dan Judge (2015) menyatakan bahwa kecerdasan emosional merupakan

kemampuan seseorang dalam mendeteksi dan mengelola petunjuk serta informasi emosional. Kemampuan tersebut penting bagi karyawan karena dapat membantu mengendalikan respons emosional dan membangun interaksi yang efektif dalam melaksanakan pekerjaan.

Menurut Goleman (2015), indikator kecerdasan emosional meliputi kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial. Kesadaran diri menunjukkan kemampuan seseorang dalam mengenali dan memahami emosi yang dirasakan. Pengaturan diri berkaitan dengan kemampuan mengendalikan emosi dan menyesuaikan diri terhadap berbagai situasi. Motivasi menunjukkan dorongan dalam diri untuk mencapai tujuan dan melaksanakan pekerjaan secara optimal. Empati merupakan kemampuan memahami perasaan dan kondisi orang lain, sedangkan keterampilan sosial menunjukkan kemampuan seseorang dalam membangun hubungan, berkomunikasi, dan bekerja sama dengan orang lain. Kelima indikator tersebut digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur kecerdasan emosional karyawan.

Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2014), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Selanjutnya, Kotler dan Keller (2016) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan keseluruhan karakteristik suatu pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh karyawan dengan harapan pelanggan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), indikator kualitas pelayanan meliputi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Bukti fisik menunjukkan kondisi fasilitas, peralatan, penampilan karyawan, dan sarana pendukung pelayanan. Keandalan berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan sesuai dengan yang dijanjikan. Daya tanggap menunjukkan kesediaan dan kecepatan karyawan dalam membantu pelanggan. Jaminan berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sikap karyawan yang dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan. Empati menunjukkan perhatian dan kepedulian karyawan terhadap kebutuhan

pelanggan. Kelima indikator tersebut digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur kualitas pelayanan.

Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2017), kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja menunjukkan tingkat pencapaian karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dan mencapai tujuan organisasi. Selanjutnya, Kasmir (2016) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab dalam suatu periode tertentu. Dengan demikian, kinerja karyawan tidak hanya berkaitan dengan hasil pekerjaan yang dicapai, tetapi juga proses dan perilaku karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Menurut Mangkunegara (2017), indikator kinerja karyawan meliputi kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab. Kualitas kerja menunjukkan seberapa baik karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kuantitas kerja berkaitan dengan jumlah atau volume pekerjaan yang dapat diselesaikan dalam periode tertentu. Pelaksanaan tugas menunjukkan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan secara tepat, akurat, dan sesuai dengan prosedur. Tanggung jawab menunjukkan kesadaran karyawan dalam melaksanakan kewajiban dan menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Keempat indikator tersebut digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur kinerja karyawan..

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan metode Deskriptif dan Asosiatif untuk menganalisis hubungan kausalitas antar variabel. Penelitian dilaksanakan secara langsung di lingkungan operasional Hotel Pelita. Populasi dalam penelitian ini bersifat terbatas (finite population), yaitu seluruh karyawan tetap di Hotel Pelita Maumere yang berjumlah 40 orang. Mengingat ukuran populasi yang relatif kecil, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh atau sensus, di mana seluruh anggota populasi yang berjumlah 40 orang dijadikan responden penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner terstruktur berskala Likert 1 sampai 5 (Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju), didukung oleh observasi lapangan dan wawancara mendalam bersama pihak manajemen. Analisis data statistik

inferensial dijalankan menggunakan model analisis Regresi Linier Berganda dengan formulasi matematika sebagai berikut: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$. Sebelum melakukan uji hipotesis, data terlebih dahulu dipastikan memenuhi persyaratan uji kualitas instrumen (Uji Validitas menggunakan corrected item-total correlation $> 0,300$ dan Uji Reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha $> 0,60$) serta Uji Asumsi Klasik yang mencakup Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov, Uji Multikolinearitas (Tolerance dan VIF), Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot), dan Uji Linearitas. Seluruh proses komputasi data statistik diolah dengan bantuan perangkat lunak SPSS.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa Kinerja Karyawan memperoleh persentase skor total sebesar 74,00% dan termasuk dalam kategori baik. Kecerdasan Emosional memperoleh persentase skor total sebesar 76,53% dengan kategori baik, dengan indikator kesadaran diri (self-awareness) memperoleh skor tertinggi sebesar 80,33%. Sementara itu, Kualitas Pelayanan memperoleh persentase skor total sebesar 75,87% dan termasuk dalam kategori baik, dengan indikator bukti fisik (tangibles) memperoleh skor tertinggi sebesar 79,33%.

Analisis Regresi Linear Berganda

Melalui pengolahan data regresi berganda menggunakan SPSS, diperoleh parameter persamaan fungsi sebagai linier berikut:

$$Y = 8,505 + 0,420X_1 + 0,328X_2$$

Interpretasi matematis dari model tersebut menjabarkan bahwa nilai konstanta (a) adalah 8,505. Koefisien regresi untuk variabel Kecerdasan Emosional (b_1) bernilai positif sebesar 0,420, yang berarti setiap peningkatan Kecerdasan Emosional sebesar 1% akan menaikkan Kinerja Karyawan sebesar 0,420% dengan asumsi variabel kualitas pelayanan konstan. Sementara itu, koefisien variabel Kualitas Pelayanan (b_2) bernilai positif sebesar 0,328, yang bermakna setiap peningkatan Kualitas Pelayanan sebesar 1% akan meningkatkan Kinerja Karyawan sebesar 0,328% dengan asumsi variabel kecerdasan emosional konstan.

Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Pelita Maumere. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 2,833 dan nilai signifikansi sebesar 0,009 yang

lebih kecil dari 0,05, sehingga H1 diterima. Koefisien regresi sebesar 0,420 menunjukkan bahwa semakin baik kecerdasan emosional, maka semakin meningkat pula kinerja karyawan. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial memiliki keterkaitan dengan kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan. Secara deskriptif, kecerdasan emosional memperoleh persentase skor sebesar 76,53% dengan kategori baik, sedangkan kinerja karyawan memperoleh skor sebesar 74,00% dengan kategori baik. Indikator kesadaran diri (self-awareness) memperoleh skor tertinggi sebesar 80,33%, yang menunjukkan bahwa karyawan memiliki kemampuan yang baik dalam mengenali kondisi emosional dirinya.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kecerdasan emosional yang baik dapat mendukung karyawan dalam menjalankan tugas secara lebih profesional, terutama dalam menghadapi berbagai karakter dan kebutuhan tamu. Kemampuan mengenali dan mengendalikan emosi membantu karyawan tetap tenang ketika menghadapi tekanan pekerjaan maupun keluhan pelanggan, sehingga interaksi pelayanan dapat berlangsung dengan baik. Dalam konteks Hotel Pelita Maumere, kemampuan tersebut menjadi penting karena pekerjaan karyawan banyak melibatkan interaksi langsung dengan konsumen. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Efrizal (2019), Irfan et al. (2021), Rauf et al. (2021), serta Fernanda et al. (2023) yang menunjukkan adanya pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan atau pegawai. Dengan demikian, peningkatan kemampuan dalam mengenali emosi, mengendalikan diri, membangun empati, dan menjalin hubungan sosial dapat menjadi bagian penting dalam mendukung peningkatan kinerja karyawan Hotel Pelita Maumere.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Pelita Maumere. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 2,262 dan nilai signifikansi sebesar 0,032 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga H2 diterima. Koefisien regresi sebesar 0,328 menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan, maka semakin meningkat pula kinerja karyawan. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) memiliki keterkaitan dengan kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dan memberikan pelayanan kepada tamu. Secara deskriptif, kualitas pelayanan memperoleh

persentase skor sebesar 75,87% dengan kategori baik, sedangkan kinerja karyawan memperoleh skor sebesar 74,00% dengan kategori baik. Indikator bukti fisik (tangibles) memperoleh skor tertinggi sebesar 79,33%.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat mendukung karyawan dalam melaksanakan pekerjaan secara lebih efektif dan memberikan pengalaman pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan tamu. Dalam konteks Hotel Pelita Maumere, kualitas pelayanan tercermin dari kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang tepat, responsif, dan sesuai dengan prosedur, termasuk dalam proses check-in, check-out, serta pelayanan kepada tamu. Kondisi ini penting karena karyawan hotel berhadapan langsung dengan pelanggan sehingga kualitas pelayanan yang diberikan menjadi bagian dari pelaksanaan tugas dan pencapaian kinerja karyawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan Kadir et al. (2024), Lengkong et al. (2021), Purnamasari dan Sulistiyono (2022), serta Purnomo (2022) yang menunjukkan adanya keterkaitan kualitas pelayanan dengan kinerja karyawan. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan melalui keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan dukungan bukti fisik dapat menjadi bagian penting dalam mendukung peningkatan kinerja karyawan pada Hotel Pelita Maumere.

Pengaruh Kecerdasan Emosional dan kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Pelita Maumere. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 7,237 dan nilai signifikansi sebesar 0,003 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan diterima. Hasil analisis juga menunjukkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,349 atau 34,9%. Artinya, kecerdasan emosional dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi kinerja karyawan sebesar 34,9%, sedangkan sebesar 65,1% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Secara deskriptif, kecerdasan emosional memperoleh persentase skor sebesar 76,53% dengan kategori baik, kualitas pelayanan sebesar 75,87% dengan kategori baik, dan kinerja karyawan sebesar 74,00% dengan kategori baik.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kinerja karyawan pada Hotel Pelita Maumere tidak hanya berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam mengelola emosi,

tetapi juga dengan kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan tamu. Kecerdasan emosional membantu karyawan dalam mengenali dan mengendalikan emosi, membangun hubungan dengan orang lain, serta menghadapi tekanan dan keluhan pelanggan, sedangkan kualitas pelayanan mendukung karyawan dalam memberikan pelayanan yang tepat, responsif, dan sesuai dengan prosedur. Kedua aspek tersebut menjadi penting dalam lingkungan kerja hotel karena karyawan berinteraksi secara langsung dengan tamu dalam menjalankan tugasnya. Dengan demikian, peningkatan kinerja karyawan dapat didukung melalui pengembangan kecerdasan emosional dan peningkatan kualitas pelayanan secara bersama-sama. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa masih terdapat 65,1% variasi kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian, sehingga penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan variabel lain seperti etos kerja, budaya organisasi, lingkungan kerja fisik, dan kepuasan kerja.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data statistik dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Kecerdasan Emosional, Kualitas Pelayanan, dan Kinerja Karyawan pada Hotel Pelita Maumere berada dalam kategori baik, dengan persentase masing-masing sebesar 76,53%, 75,87%, dan 74,00%. Secara parsial, Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, demikian pula Kualitas Pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Secara simultan, Kecerdasan Emosional dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan Hotel Pelita Maumere. Besarnya kontribusi kedua variabel tersebut terhadap Kinerja Karyawan ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi sebesar 34,9%, sedangkan sebesar 65,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model regresi.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, Manajemen Hotel Pelita Maumere disarankan untuk meningkatkan aspek penguasaan diri (self-regulation) dan empati karyawan melalui program pelatihan manajemen stres secara berkala serta pelatihan komunikasi interpersonal yang prima. Selain itu, manajemen perlu meningkatkan pengawasan terhadap penerapan SOP operasional, khususnya pada pergantian shift kerja, guna menjaga keandalan (reliability) dan daya tanggap (responsiveness) staf front office dan housekeeping. Bagi peneliti selanjutnya, mengingat masih terdapat sebesar 65,1% variasi Kinerja Karyawan yang dipengaruhi oleh faktor di luar model penelitian,

disarankan untuk memperluas penelitian dengan menguji variabel potensial lainnya, seperti etos kerja, budaya organisasi, lingkungan kerja fisik, atau kepuasan kerja, sehingga dapat diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi Kinerja Karyawan.

DAFTAR REFERENSI

- Da Lopes, R. M. M., Rangga, Y. D. P., & Meylano, N. H. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Sinar Kabor Maumere. *Jurnal Kewirausahaan dan Manajemen Bisnis: Cuan*, 2(2), 66-79.
- Efrizal, H. (2019). Pengaruh kecerdasan emosional dan etos kerja terhadap kinerja karyawan pt. Maju ekspres palembang. *Jurnal Kompetitif*, 8(2).
- Fernanda, K., Rengga, A., & Transilvanus, V. E. (2023). Pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan intelektual terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka. *Nian Tana Sikka: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(4).
- Ghozali, I. (2009). Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, D. (2001). *Emotional Intelligence: kecerdasan emosional, mengapa ei lebih penting dari IQ*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Irfan, A., Irwan, A., & Alim, A. (2021). Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada bank mandiri cabang bone. *Value: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 16(1), 240-250.
- Kadir M., Igrisa, I., & Nani, Y. N. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai dikantor Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(10), 137-142.
- Kasmir. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Lengkong, O., Lengkong, V. P., & Pandowo, M. H. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan hotel berbintang di Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(3), 1286-1295.
- Lewar, M. V. N., Mao Tokan, M. G., & Rangga, Y. D. P. (2023). Kinerja Keuangan pada Kantor Pusat KSP Kopdit Pintu Air Rotat Ditinjau dari ROI, ROA dan ROE. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 4(4), 1342–1351. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v4i4.3436>
- Nurak, M. V. L., Temu, T. J., Luju, E., Chrisantus, Y., & Moan, S. (2025). Analisis Efektifitas Dan Efisiensi Penggunaan Anggaran Pada Paroki Roh Kudus Nelle Keuskupan Maumere. 12(2).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Prihandoyo, C. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Balikpapan. *Jurnal GeoEkonomi*, 10(1), 116-129.
- Purnamasari, S. D., & Sulistiyono, B. B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Call Center Pt. Citilink Indonesia. *Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, 3(1), 63-75.
- Purnomo, M. W. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Bnn Kabupaten Lampung Selatan. *Jurnal Mitra Manajemen*, 6(2), 69-82.
- Rauf, R., Dorawati, A., & Hardianti, H. (2021). Pengaruh kecerdasan emosional

- terhadap kinerja karyawan pada Pt. semen tonasa kabupaten pangkep. SEIKO: Journal of Management & Business, 2(2), 225-245.
- Robbins, S. P. (2014). Organizational behavior (15th ed.). Pearson Education.
- Rohi, O. A. P., Rangga, Y. D. P., & Obon, W. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Pelita Maumere. Accounting UNIPA-Jurnal Akuntansi, 3(1).
- Sari, L. A., Onsardi, O., & Ekowati, S. (2020). Pengaruh kecerdasan emosional dan kepribadian terhadap kinerja karyawan pt. Bni syariah bengkulu. Jurnal Manajemen Modal Insani dan Bisnis (JMMIB), 1(1), 79-88.
- Tjiptono, F. (2021). Service, quality & satisfaction. Yogyakarta: