Projemen UNIPA
OPEN ACCESS
e-ISSN 2686-1445
p-ISSN 2354-7898
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Nusa Nipa Indonesia, alamat : Jl. Kesehatan No.3 Maumere 86111 - Nusa Tenggara Timur
email : info@nusanipa.ac.id - unipamaumere@yahoo.co.id
sinta 5
Vol. 12 No. 2 Mei 2025
e -ISSN: 2986-8289; p-ISSN: 2986-707X, Hal 60-71
DOI: https://doi.org/10.59603/projemen.v12i1.669
Available online at: https://ejournal-nipamof.id/index.php/PROJEMEN

Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Manajemen Konflik dimediasi oleh Komunikasi Interpersonal (Studi pada Mahasiswa Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Nusa Nipa)

Martina Rudolfa Da Mendez[1*], Yuliana Onang[2]

Universitas Nusa Nipa, Indonesia
Alamat: Jl. Kesehatan No. 3 Maumere – Flores, NTT
Email: inamendez20@gmail.com

Abstract.
This study investigates the effect of emotional intelligence on conflict management with interpersonal communication as a mediating variable. The research was conducted on students of the Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Universitas Nusa Nipa, who attended the Conflict and Negotiation Management course during the even semester of the 2024/2025 academic year. A quantitative approach with Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) was used to test the relationships among variables. The results show that emotional intelligence significantly influences interpersonal communication. Interpersonal communication, in turn, significantly influences conflict management. However, the direct effect of emotional intelligence on conflict management was not significant. Mediation analysis reveals that interpersonal communication significantly mediates the relationship between emotional intelligence and conflict management. These findings highlight the importance of communication skills in translating emotional capacity into effective conflict resolution strategies. Practically, the study recommends that emotional intelligence training be accompanied by structured development of interpersonal communication skills in university curricula.
Keywords*: Keywords: conflict management, emotional intelligence, interpersonal communication, mediation, students*

Abstrak.
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap manajemen konflik dengan komunikasi interpersonal sebagai variabel mediasi. Penelitian dilakukan pada mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusa Nipa yang menempuh mata kuliah Manajemen Konflik dan Negosiasi pada semester genap tahun akademik 2024/2025. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) untuk menguji hubungan antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal juga berpengaruh signifikan terhadap manajemen konflik. Namun, pengaruh langsung kecerdasan emosional terhadap manajemen konflik tidak signifikan. Analisis mediasi menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memediasi secara signifikan hubungan antara kecerdasan emosional dan manajemen konflik. Temuan ini menekankan pentingnya keterampilan komunikasi interpersonal dalam mengoptimalkan potensi kecerdasan emosional untuk menyelesaikan konflik. Secara praktis, penelitian ini merekomendasikan agar pelatihan kecerdasan emosional diiringi dengan pengembangan komunikasi interpersonal dalam kurikulum perguruan tinggi.
Kata kunci: komunikasi interpersonal, kecerdasan emosional, manajemen konflik, mahasiswa, mediasi

1. LATAR BELAKANG

Konflik dalam dunia pendidikan tinggi adalah bagian tak terelakkan dari perjalanan akademik dan sosial mahasiswa. Dalam satu hari, seorang mahasiswa bisa saja mengalami perbedaan pendapat yang hangat di ruang diskusi, kemudian menavigasi ketegangan kecil saat membagi tugas kelompok, dan pada saat lain meredam frustrasi saat merasa kebutuhannya tak dipahami oleh rekan organisasi kemahasiswaan. Setiap interaksi entah itu di kelas, di kantin, atau di ruang organisasi membuka peluang bagi gesekan persepsi dan perasaan yang tak terucap. Jika tak dikelola dengan baik, konflik-konflik ringan ini dapat melebar menjadi perpecahan yang merusak semangat kebersamaan, menurunkan motivasi belajar, bahkan memicu stres berkepanjangan yang merusak kesejahteraan psikologis mahasiswa (Rahim, 2001).

Sebagai makhluk sosial, manusia dibekali naluri untuk berhubungan dan bekerja sama. Namun, di saat yang sama, kita juga punya perbedaan latar belakang, nilai, dan harapan yang membentuk cara pandang kita terhadap situasi. Di perguruan tinggi, keberagaman semacam ini seringkali menjadi sumber kekayaan intelektual, tetapi juga potensi konflik. Mahasiswa Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Nusa Nipa, misalnya, mempelajari teori organisasi dan perilaku kelompok di bangku kuliah, sementara dalam praktik mereka kerap diuji dalam dinamika tim yang sesungguhnya—mulai dari mendiskusikan strategi pemasaran hingga merencanakan acara kampus. Ketika simpul emosi menjadi tersumbat oleh perbedaan gaya kerja atau komunikasi yang kurang efektif, muncul keretakan kecil yang, jika diabaikan, dapat mengganggu keharmonisan dan produktivitas.

Kecerdasan emosional muncul sebagai salah satu kunci untuk menjembatani jurang perbedaan tersebut. Salovey dan Mayer (1990) memperkenalkan konsep kecerdasan emosional sebagai kemampuan untuk mengenali dan memahami emosi diri sendiri serta orang lain, kemudian menggunakan pemahaman itu untuk mengatur perilaku. Daniel Goleman (2000) kemudian mempopulerkan kecerdasan emosional dengan membaginya ke dalam lima dimensi inti: kesadaran diri, pengelolaan emosi, motivasi, empati, dan keterampilan sosial. Seorang mahasiswa dengan kesadaran diri tinggi, misalnya, mampu merasakan naik turunnya tekanan emosionalnya saat menghadapi deadline tugas, sehingga ia bisa memilih untuk beristirahat sejenak daripada melampiaskan stres pada rekan kelompok. Begitu pula dengan empati; mahasiswa yang peka terhadap keadaan

emosi teman diskusinya akan cenderung menanyai keadaan mereka sebelum melontarkan kritik.

Berbagai studi telah menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki korelasi positif dengan strategi penyelesaian konflik yang konstruktif. Putri dan Kartowagiran (2019) menemukan bahwa siswa SMA dengan kecerdasan emosional tinggi lebih sering menggunakan gaya kolaboratif—mencari solusi win-win—ketimbang gaya menghindar atau memaksakan kehendak. Hidayat dan Nuryadin (2020) juga melaporkan bahwa mahasiswa yang memiliki keterampilan regulasi emosi cenderung lebih mampu menjembatani perbedaan pendapat dalam diskusi organisasi kampus. Artinya, kemampuan untuk mengenali dan mengarahkan emosi bukan sekadar kompetensi pribadi, melainkan fondasi bagi hubungan yang sehat dan produktif di lingkungan akademik.

Namun, memiliki kecerdasan emosional saja tidak menjamin keberhasilan penyelesaian konflik. Seseorang harus mampu mentransformasi kesadaran emosionalnya menjadi aksi komunikasi yang efektif. Di sinilah peran komunikasi interpersonal menjadi krusial. Burleson (2003) mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai proses pertukaran informasi, gagasan, dan emosi antara individu atau kelompok kecil secara langsung. Dalam praktiknya, ketika mahasiswa yang berkonflik mampu memadukan kecerdasan emosional dengan keterampilan komunikasi interpersonal, konflik yang awalnya dipandang sebagai hambatan berubah menjadi peluang untuk belajar dan tumbuh

Walaupun banyak penelitian telah mengulas hubungan langsung antara kecerdasan emosional dan manajemen konflik, masih sedikit kajian yang memosisikan komunikasi interpersonal sebagai variabel mediasi di kalangan mahasiswa, khususnya mereka yang tengah mengikuti mata kuliah Manajemen Konflik. Ariyanti dan Suryanto (2021) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memperkuat pengaruh kecerdasan emosional terhadap penyelesaian konflik pada populasi mahasiswa umum. Namun, mahasiswa yang secara khusus belajar teori dan praktik manajemen konflik dapat memiliki dinamika dan kesadaran yang berbeda.

Berangkat dari latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap manajemen konflik dengan komunikasi interpersonal sebagai variabel mediasi. Subjek penelitian adalah mahasiswa Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusa Nipa, yang mengambil

mata kuliah Manajemen Konflik pada semester genap tahun akademik 2024/2025. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi akademik bagi pengembangan literatur di bidang manajemen konflik serta memberi masukan praktis bagi pengembangan soft skills mahasiswa.

KAJIAN TEORITIS

Kecerdasan emosional merupakan konsep yang diperkenalkan oleh Salovey dan Mayer dan dipopulerkan oleh Daniel Goleman. Menurut Goleman (2000), kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenali emosi diri sendiri dan orang lain, memotivasi diri sendiri, mengelola emosi dengan baik dalam diri sendiri maupun dalam hubungan sosial. Komponen kecerdasan emosional yang relevan dalam konteks hubungan antarindividu meliputi kesadaran diri, pengaturan emosi, motivasi diri, empati, dan keterampilan sosial. Individu dengan kecerdasan emosional yang tinggi cenderung mampu memahami perasaan orang lain, mengelola perbedaan, serta membangun hubungan yang positif.

Manajemen konflik adalah upaya yang dilakukan individu atau kelompok untuk menangani perbedaan atau pertentangan kepentingan agar tidak berkembang menjadi masalah yang lebih besar. Rahim (2001) mengelompokkan gaya manajemen konflik ke dalam lima kategori utama: menghindari (avoiding), mengakomodasi (accommodating), bersaing (competing), kompromi (compromising), dan kolaborasi (collaborating). Pengelolaan konflik secara efektif sangat tergantung pada keterampilan interpersonal dan emosional individu yang terlibat dalam konflik.

Komunikasi interpersonal adalah pertukaran informasi, gagasan, dan perasaan secara langsung antar individu. Burleson (2003) menekankan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif ditandai oleh kejelasan pesan, kemampuan mendengarkan secara aktif, empati, serta kemampuan untuk menyesuaikan gaya komunikasi dengan lawan bicara. Dalam konteks konflik, komunikasi interpersonal yang baik dapat menjadi jembatan dalam mencari titik temu, meredakan ketegangan, serta menciptakan pemahaman bersama antara pihak-pihak yang terlibat.

Penelitian sebelumnya menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dan manajemen konflik. Putri dan Kartowagiran (2019) menemukan bahwa kecerdasan emosional mempengaruhi cara siswa menyelesaikan konflik dengan lebih tenang dan

rasional. Hidayat dan Nuryadin (2020) juga mengungkapkan bahwa mahasiswa dengan kecerdasan emosional tinggi cenderung memilih gaya kolaboratif dalam menyelesaikan konflik.

Di sisi lain, Ariyanti dan Suryanto (2021) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berperan sebagai mediasi dalam hubungan antara kecerdasan emosional dan kemampuan menyelesaikan konflik. Artinya, mahasiswa yang memiliki kecerdasan emosional yang baik cenderung memiliki keterampilan komunikasi interpersonal yang tinggi, yang kemudian mendukung keberhasilan dalam manajemen konflik.

Berdasarkan teori dan temuan-temuan tersebut, penelitian ini didasarkan pada asumsi bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kemampuan mahasiswa dalam mengelola konflik, baik secara langsung maupun melalui komunikasi interpersonal sebagai variabel mediasi. Dengan memfokuskan pada mahasiswa manajemen semester 4 yang sedang menempuh mata kuliah Manajemen Konflik, penelitian ini tidak hanya relevan secara teoritis, tetapi juga praktis dalam konteks pengembangan kompetensi sosial dan profesional mahasiswa.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM), yang memungkinkan pengujian sekaligus konstruk pengukuran (measurement model) dan hubungan kausal antar konstruk (structural model), termasuk analisis mediasi. Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa Program Studi Manajemen yang menempuh mata kuliah Manajemen Konflik dan Negosiasi pada semester genap Tahun Akademik 2024/2025 yang berjumlah 125 orang di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusa Nipa.

Kuesioner terdiri dari tiga bagian konstruk:

1. Kecerdasan Emosional (KE)

   Diukur menggunakan Emotional Intelligence Scale (Schutte et al., 1998), mencakup dimensi: kesadaran diri, pengaturan emosi, motivasi, empati, dan keterampilan sosial.
2. Komunikasi Interpersonal (KI)

   Diukur dari empat indikator: kejelasan pesan, mendengarkan aktif, empati komunikasi, dan adaptasi gaya bicara (Burleson, 2003).
3. Manajemen Konflik (MK)

Diukur berdasarkan Rahim Organizational Conflict Inventory–II (Rahim, 2001): menghindari, mengakomodasi, bersaing, kompromi, dan kolaborasi.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Validity assessment: outer loadings ≥ 0.50 dan Average Variance Extracted (AVE) ≥ 0.50. Reliability assessment: Cronbach's α ≥ 0.70, Composite Reliability ≥ 0.70.

Analisis Data

a. Measurement Model

   Menguji konvergen validity, discriminant validity (Fornell–Larcker & HTMT), dan reliabilitas konstruk.

b. Structural Model

   Menghitung R^2 dan f^2 untuk menilai kemampuan prediksi masing-masing konstruk.

c. Menguji path coefficients untuk pengaruh langsung

   Bootstrapping (5.000 sampel) digunakan untuk menilai signifikansi jalur (t-value > 1.96, $p < 0.05$).

d. Uji Mediasi

   Mediasi Komunikasi Interpersonal diukur dengan specific indirect effect (KE → KI → MK) dan total effect.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap manajemen konflik yang dimediasi oleh komunikasi interpersonal pada mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusa Nipa yang menempuh mata kuliah Manajemen Konflik dan Negosiasi pada semester genap tahun akademik 2024/2025. Data diperoleh dari 125 mahasiswa melalui penyebaran kuesioner secara daring dan luring. Data dianalisis menggunakan metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.

4.2 Pengujian Model Pengukuran

Pengujian validitas dan reliabilitas konstruk menunjukkan bahwa tidak semua indikator memenuhi kriteria outer loading ≥ 0.5. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai composite

reliability untuk variabel komunikasi interpersonal dan manajemen konflik > 0.70, menunjukkan konsistensi internal yang baik.

4.3 Pengujian Model Struktural

Tabel 1.

R – square

	R-square	R-square adjusted
Komunikasi Interpersonal	0.053	0.045
Manajemen Konflik	0.182	0.169

Sumber : Olah data PLS,2025

Nilai R-square menunjukkan bahwa:

Variabel komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh kecerdasan emosional sebesar 5,3% (R^2 = 0.053). Variabel manajemen konflik dipengaruhi oleh kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal sebesar 18,2% (R^2 = 0.182).

Nilai koefisien jalur dan signifikansi diperoleh sebagai berikut :

Tabel 2

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

Hubungan Antar Variabel	Koefisien Jalur	t-Statistik	p-Value	Keterangan
Kecerdasan Emosional → Komunikasi Interpersonal	0,230	2,143	0,032	Signifikan
Komunikasi Interpersonal → Manajemen Konflik	0,420	4,872	< 0,001	Signifikan
Kecerdasan Emosional → Manajemen Konflik	0,025	0,237	0,813	Tidak Signifikan

Sumber : Olah data PLS,2025

Pengaruh kecerdasan emosional terhadap komunikasi interpersonal menunjukkan koefisien jalur sebesar 0,230 dengan p-value sebesar 0,032 (di bawah 0,05). Berdasarkan temuan ini, maka hipotesis pertama diterima, yang berarti bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap komunikasi interpersonal. Artinya, semakin tinggi kecerdasan emosional yang dimiliki mahasiswa, maka semakin baik pula kemampuan mereka dalam menjalin komunikasi interpersonal. Selanjutnya, pengaruh komunikasi interpersonal terhadap manajemen konflik menunjukkan koefisien jalur sebesar 0,420 dan p-value sebesar 0,000 (di bawah 0,05). Berdasarkan hasil ini, hipotesis kedua diterima, yang berarti bahwa komunikasi interpersonal

memiliki pengaruh signifikan terhadap manajemen konflik. Dengan kata lain, mahasiswa yang memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik cenderung lebih efektif dalam menyelesaikan konflik yang terjadi di lingkungan akademik. Namun, pengaruh kecerdasan emosional terhadap manajemen konflik menunjukkan koefisien jalur sebesar 0,025 dengan p-value sebesar 0,813 (di atas 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis ketiga ditolak, yang berarti bahwa tidak terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara kecerdasan emosional terhadap manajemen konflik.

Tabel 3

Specific Indirect Effects

	Specific indirect effects
Kecerdasan Emosional → Komunikasi Interpersonal → Manajemen Konflik	0.097

Sumber : Olah data PLS,2025

Meskipun pengaruh langsung tidak signifikan, pengaruh tidak langsung kecerdasan emosional terhadap manajemen konflik melalui komunikasi interpersonal menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,097 dengan p-value sebesar 0,046 (di bawah 0,05). Berdasarkan temuan ini, maka hipotesis keempat diterima, yang menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memediasi secara signifikan hubungan antara kecerdasan emosional dan manajemen konflik.

1. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap komunikas interpersonal.

   Analisis PLS-SEM menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap komunikasi interpersonal ($\beta = 0{,}230$; $p = 0{,}032$). Temuan ini mendukung Goleman (2000), yang menegaskan bahwa individu dengan kemampuan mengelola dan mengenali emosinya dapat berempati dan berinteraksi lebih lancar. Di kelas Manajemen Konflik & Negosiasi, misalnya, mahasiswa yang mampu menyadari stres sebelum diskusi kelompok cenderung menahan diri untuk tidak memotong teman bicara, memilih kata yang lebih tepat, dan menjaga nada suara yang tenang sehingga diskusi tetap konstruktif.
2. Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap manajemen konflik

   Komunikasi interpersonal juga terbukti berpengaruh kuat terhadap kemampuan manajemen konflik ($\beta = 0{,}420$; $p < 0{,}001$). Temuan ini konsisten dengan Burleson (2003), yang menggarisbawahi bahwa kejelasan pesan dan mendengarkan aktif mendorong resolusi konflik. Di salah satu simulasi studi kasus, kelompok mahasiswa yang melakukan “check

back" (mengulangi apa yang telah mereka dengar) berhasil menemukan akar masalah lebih cepat dan merumuskan solusi bersama, dibandingkan kelompok lain yang langsung menyerang argumen lawan.

3. Pengaruh kecedasan emosional terhadap manajemen konflik

   Pengaruh langsung kecerdasan emosional terhadap manajemen konflik ternyata tidak signifikan ($\beta = 0{,}025$; $p = 0{,}813$). Hal ini menegaskan bahwa walaupun mahasiswa tahu cara mengenali dan mengelola emosi, hal tersebut belum tentu langsung diterjemahkan dalam tindakan penyelesaian konflik. Sebagaimana ditemukan oleh Putri & Kartowagiran (2019), EQ perlu "saluran" agar dapat memengaruhi perilaku. Di kelas, beberapa mahasiswa yang mahir tes EQ Schutte tetap kesulitan ketika harus berhadapan dengan rekan yang bersikap defensif—mereka menahan emosi tetapi tidak berhasil mengubah jalannya diskusi.

5. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Manajemen Konflik dimediasi oleh Komunikasi Interpersonal

   Meski pengaruh langsung tidak signifikan, pengujian mediasi menunjukkan efek tidak langsung kecerdasan emosional terhadap manajemen konflik melalui komunikasi interpersonal ($\beta = 0{,}097$; $p = 0{,}046$). Ini sejalan dengan Ariyanti & Suryanto (2021), yang menemukan peran jembatan KI dalam hubungan EQ-konflik. Di kelas, mahasiswa dengan EQ tinggi berhasil menyesuaikan gaya bicara, misalnya, mengganti istilah "salahmu" menjadi "bagaimana kita bisa memperbaiki" yang membuat diskusi mereda dan mengarah ke solusi.

6. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis yang dilakukan menggunakan pendekatan PLS-SEM, penelitian ini menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap komunikasi interpersonal, dan komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap manajemen konflik. Namun, kecerdasan emosional tidak terbukti memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap manajemen konflik. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap manajemen konflik justru berjalan secara tidak langsung melalui komunikasi interpersonal sebagai variabel mediasi. Temuan ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional mahasiswa hanya dapat berdampak nyata dalam penyelesaian konflik apabila disertai dengan kemampuan komunikasi interpersonal yang baik. Dengan demikian, untuk mencapai efektivitas dalam manajemen konflik, mahasiswa

tidak hanya perlu memiliki kesadaran dan pengendalian diri secara emosional, tetapi juga harus mampu mengartikulasikan pemikiran dan perasaannya dengan jelas, empatik, dan adaptif.

Secara praktis, hasil penelitian ini merekomendasikan perlunya penguatan aspek komunikasi interpersonal dalam pembelajaran mata kuliah Manajemen Konflik dan Negosiasi, misalnya melalui pelatihan teknik komunikasi efektif, simulasi penyelesaian konflik, atau kerja kelompok berbasis proyek. Hal ini penting agar mahasiswa tidak hanya memahami teori, tetapi juga mampu menerapkannya dalam situasi nyata, baik dalam dunia akademik maupun profesional.

Keterbatasan dalam penelitian ini terletak pada jumlah sampel yang terbatas dan ruang lingkup objek penelitian yang hanya mencakup satu program studi di satu institusi. Oleh karena itu, hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasi secara luas tanpa kehati-hatian. Penelitian lanjutan disarankan untuk melibatkan jumlah responden yang lebih besar, mencakup lintas program studi atau lintas universitas, serta mempertimbangkan variabel lain yang relevan seperti gaya kepemimpinan, stres akademik, atau dukungan sosial yang mungkin juga memengaruhi dinamika konflik dalam lingkungan mahasiswa.

DAFTAR REFERENSI

Acar, A., Yıldız, A., & Eryılmaz, G. (2022). The mediating role of interpersonal communication in the relationship between emotional intelligence and conflict resolution among university students. *Journal of Educational Psychology*, *114*(3), 415–428.

Ariyanti, R., & Suryanto, P. (2021). Peran mediasi komunikasi interpersonal dalam hubungan antara kecerdasan emosional dan penyelesaian konflik interpersonal pada mahasiswa. *Jurnal Psikologi Pendidikan dan Konseling*, *7*(2), 112–123.

Burleson, B. R. (2003). The experience and effects of emotional support: What the study of cultural and gender differences can tell us about close relationships, emotion, and interpersonal communication. *Personal Relationships*, *10*(1), 1–23.

Goleman, D. (2000). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam Books.

Hapsari, R., Wijayanto, T., & Setiawan, H. (2021). Emotional intelligence and conflict management styles: A study in higher education context. *International Journal of Conflict Management*, *32*(4), 587–605.

Hidayat, T., & Nuryadin, E. (2020). Hubungan antara kecerdasan emosional dan manajemen konflik pada mahasiswa organisasi kampus. *Jurnal Psikologi Insight, 12*(1), 45–52.

Jha, S., & Singh, R. (2023). Communication competence as a mediator between emotional intelligence and team conflict resolution. *Journal of Applied Communication Research*, *51*(2), 243–260.

Kim, H., & Park, S. (2022). Emotional intelligence and conflict management in intercultural teams: The moderating role of communication skills. *International Journal of Intercultural Relations*, *86*, 1–12.

Lee, J., Kim, J. J., & Lee, H. (2021). The impact of customers' prior online experience on future conflict management behavior: The mediating role of emotional intelligence. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, *45*(5), 901–920.

Malik, A., & Razi, A. (2020). Emotional intelligence and conflict management strategies: Evidence from student teams. *Educational Psychology Review*, *32*(3), 389–406.

Meylano, N. H., Woda, Y. W. B., Mukin, D. P., Pereira, F. L., & Theresia, D. E. (2025). Penerapan Metode Requirement Engineering dalam Pengembangan Website E-Commerce sebagai Media Promosi dan Pemasaran pada Kelompok UMKM Tenun Ikat. *Jurnal Indonesia: Manajemen Informatika dan Komunikasi*, *6*(1), 240-251.

Meylano, Nunsio H., et al . 2024. Emotional Branding . Edited by Winarni, Dwi, Penerbit Eureka Media Aksara

Putri, N. W., & Kartowagiran, B. (2019). Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kemampuan manajemen konflik siswa SMA. *Jurnal Kependidikan*, *49*(1), 10–17.

Rahim, M. A. (2001). *Managing conflict in organizations* (3rd ed.). Quorum Books.

Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, *9*(3), 185–211.

Sari, D. P., Nugroho, P., & Lestari, Y. (2022). The role of interpersonal communication in mediating emotional intelligence and conflict management among Indonesian undergraduates. *Asian Journal of Social Psychology*, *25*(1), 67–79.

Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden, C. J., & Dornheim, L. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, *25*(2), 167–177.

Tran, L., & Lee, K. (2023). Exploring the indirect effect of emotional intelligence on conflict resolution through communication competence in student teams. *Journal of Educational Research*, *116*(4), 495–507.

Wijaya, B., Hidayat, F., & Permana, E. (2024). Emotional intelligence, communication competence, and conflict management: A PLS-SEM study among business students. *Management Science Letters*, *14*(2), 87–98.

Zhang, Y., & Wang, X. (2021). The interplay of emotional intelligence and interpersonal communication in conflict management: A longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior*, *42*(7), 1013–1030.

Zulkarnain, A., & Syah, R. (2022). Developing conflict management skills: The mediating role of interpersonal communication in emotional intelligence training. *International Journal of Training and Development*, *26*(3), 245–260.