



**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KEPUASAN  
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. BANK ABC**



**SKRIPSI**

**UNIVERSITAS  
DYAH ETIKA WARDANI  
46118110067  
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2024**



**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KEPUASAN  
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. BANK ABC**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Program Sarjana (S1)  
pada Program Studi Psikologi**

**DYAH ETIKA WARDANI**

**46118110067**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI**

**FAKULTAS PSIKOLOGI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2024**

## HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Dyah Etika Wardani

NIM : 46118110067

Program Studi : Psikologi

Judul Skripsi : Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank ABC

Menyatakan bahwa hasil penelitian atau skripsi ini adalah hasil karya Penelitian saya sendiri dan tidak melakukan plagiat pada penelitian atau skripsi lain, dan semua rujukan atau referensi yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari sumber yang baik. Apabila di dalam skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap menerima sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar dan tidak dalam unsur paksaan dari pihak manapun.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 27 Desember 2023



Dyah Etika Wardani

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Dyah Etika Wardani

NIM : 46118110067

Program Studi : Psikologi

Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank ABC

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing : Dr. A. A. Anwar Prabu Mangkunegara, M.Si. ( )  
NIDN : 8929660023

Ketua Penguji : Laila Meiliyandrie Indah Wardani, Ph.D. ( )  
NIDN : 0316058002

Penguji 1 : Dian Din Astuti Mulia, MA. ( )  
NIDN : 8935070023

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Jakarta, 25 Januari 2024  
Mengetahui,

Dekan Fakultas Psikologi



Laila Meiliyandrie Indah Wardani, Ph.D.

Ketua Program Studi Psikologi



Karisma Riskinanti, M.Psi., Psikolog

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan karunianya peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank ABC”. Penulisan Skripsi ini dilaksanakan dalam rangka memenuhi syarat untuk meraih gelar Sarjana Psikologi pada Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.

Selama penulisan Skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Dengan demikian, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta yaitu Ibu Wasiati dan Ayah Suhani (Alm) serta kedua kakak saya Arum Ratna Sari dan Indriany Dwi Puspawaty yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral yang tiada henti-hentinya kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
2. Ibu Hifizah Nur, S.Psi., M.Ed selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
3. Bapak Dr. H. A. A. Anwar Prabu Mangkunegara, M. Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang sudah berkenan dan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing, mendukung, dan memberikan masukan kepada penulis dalam proses penyusunan Skripsi.
4. Ibu Amy Mardhatillah, Ph.D., selaku Dosen *reviewer* yang telah membantu memberikan masukan dan saran dalam penyusunan Skripsi.
5. Ibu Dr. Laila Meiliyandrie Indah Wardani, S.Psi., M.Sc., Ph.D., selaku Ketua Sidang Skripsi dan Dekan Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.
6. Ibu Dian Din Astuti Mulia, MA. selaku Dosen Penguji Skripsi.
7. PT. Bank ABC yang telah bersedia menjadi tempat penelitian Tugas Akhir saya.
8. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Andriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.

9. Ibu Yenny, M.Psi., Psikolog, selaku Wakil Dekan Fakultas Psikologi, Universitas Mercu Buana.
10. Ibu Kharisma Riskinanti, M.Psi., Psikolog, selaku Ketua Program Studi Fakultas Psikologi Mercu Buana.
11. Bapak Dhani Irmawan, S.Psi., M.Sc., selaku Sekretaris Program Studi I Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.
12. Ibu Prahastia Kurnia Putri, M.Psi., Psikolog, selaku Sekretaris Program Studi II Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.
13. Desca Alif Perdana yang telah senantiasa menemani, mendukung dan memberikan semangat dalam menyusun Skripsi ini.
14. Sahabat-sahabatku di kampus, Ima, Julieta, Asti dan Nia yang telah menjadi teman terbaik selama di kampus, selalu senantiasa mendengarkan keluh kesahku dan tidak pernah menolak untuk membantu dan berdiskusi selama proses perkuliahan.
15. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Peneliti pun menyadari bahwa masih banyak memiliki kekurangan dalam penelitian yang di buat, maka dari itu peneliti sangat terbuka kepada pihak-pihak yang memberikan kritik dan sarannya untuk penelitian Tugas Akhir ini. Peneliti berharap semoga hasil karya penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca.

Jakarta, 27 Desember 2023

Dyah Etika Wardani

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dyah Etika Wardani  
NIM : 46118110067  
Program Studi : Psikologi  
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT.Bank ABC

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 27 Desember 2023  
Yang menyatakan,



(Dyah Etika Wardani)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1 Kinerja Karyawan.....	12
2.1.1 Pengertian Kinerja.....	12
2.1.2 Aspek-aspek Kinerja Karyawan.....	13
2.1.3 Faktor yang Memengaruhi Kinerja Karyawan.....	14
2.2 Kecerdasan Emosional.....	15
2.2.1 Pengertian Kecerdasan Emosional.....	15
2.2.2 Aspek-aspek Kecerdasan Emosional.....	16
2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional.....	18
2.3 Kepuasan Kerja.....	18
2.3.1 Definisi Kepuasan Kerja.....	18
2.3.2 Faktor-faktor Kepuasan Kerja.....	19
2.3.3 Dimensi Kepuasan Kerja.....	19
2.4 Penelitian Terdahulu.....	21
2.5 Dinamika Hubungan Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan.....	24
2.6. Kerangka Penelitian.....	29



2.6 Hipotesis .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1 Desain Penelitian .....	31
3.2 Identifikasi Variabel .....	31
3.3 Pengertian Konseptual dan Definisi Operasional .....	32
3.3.1 Pengertian Konseptual .....	32
3.3.2 Definisi Operasional .....	32
3.4 Populasi dan Sampel .....	33
3.4.1 Populasi .....	33
3.4.2 Sampel .....	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data Primer .....	34
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data Sekunder .....	34
3.6 Skala Pengukuran .....	35
3.7 Instrumen Penelitian .....	35
3.7.1 Alat Ukur Kinerja Karyawan .....	35
3.7.2 Alat Ukur Kecerdasan Emosional .....	36
3.7.3 Alat Ukur Kepuasan Kerja .....	36
3.8 Uji Alat Ukur .....	37
3.8.1 Uji Validitas .....	37
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	38
3.9 Teknik Analisis Data .....	38
3.9.1 Uji Asumsi Klasik .....	39
3.9.2 Uji Hipotesis .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
4.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian .....	41
4.1.1 Data Jenis Kelamin Responden .....	41
4.1.2 Data Usia Responden .....	41
4.1.3 Data Pendidikan Responden .....	42
4.1.4 Data Divisi Pekerjaan Responden .....	42
4.1.5 Data Status Karyawan Responden .....	43
4.1.6 Data Lama Bekerja Responden .....	43
4.2 Hasil Analisis Data .....	44
4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	44

4.2.2 Uji Asumsi Klasik .....	48
4.2.2.1 Uji Normalitas.....	48
4.2.2.2 Uji Linearitas .....	48
4.2.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....	49
4.2.2.4 Uji Multikolinearitas.....	50
4.2.3 Uji Hipotesis .....	51
4.2.3.1 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	51
4.2.3.2 Analisis Regresi Linear Berganda .....	53
4.3 Pembahasan .....	56
4.3.1 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan .	56
4.3.2 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	61
4.3.3 Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	66
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>69</b>
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	69
5.3 Saran .....	69
5.3.1 Saran Teoritis.....	69
5.3.2 Saran Praktis.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>80</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Sistem Penilaian dengan Metode Skala Likert .....	35
Tabel 3.2 Blue Print Skala Kinerja Karyawan .....	35
Tabel 3.3 Blue Print Skala Kecerdasan Emosional.....	36
Tabel 3.4 Blue Print Skala Kepuasan Kerja.....	37
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden .....	41
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	41
Tabel 4. 3 Pendidikan Terakhir Responden .....	42
Tabel 4. 4 Divisi Pekerjaan Responden .....	42
Tabel 4. 5 Status Karyawan Responden.....	43
Tabel 4. 6 Lama Bekerja Responden .....	43
Tabel 4. 7 Analisis Dekriptif Variabel Penelitian.....	44
Tabel 4. 8 Panduan Kategori Tingkatan.....	44
Tabel 4. 9 Kategori Tingkatan Variabel Kecerdasan Emosional.....	45
Tabel 4. 10 Jumlah Responden Berdasarkan Kriteria Variabel Kecerdasan Emosional.....	45
Tabel 4. 11 Kategori Tingkatan Variabel Kepuasan Kerja .....	46
Tabel 4. 12 Jumlah Responden Berdasarkan Kriteria Variabel Kepuasan Kerja .	46
Tabel 4. 13 Kategori Tingkatan Variabel Kinerja Karyawan .....	46
Tabel 4. 14 Jumlah Responden Berdasarkan Kriteria Variabel Kinerja Karyawan .....	47
Tabel 4. 15 Uji Normalitas.....	48
Tabel 4. 16 Uji Linearitas.....	49
Tabel 4. 17 Uji Heteroskedastisitas dengan Metode Glejser .....	49
Tabel 4. 18 Uji Multikolinearitas .....	50
Tabel 4. 19 Analisis Regresi Sederhana Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan .....	51
Tabel 4. 20 Uji T .....	51
Tabel 4. 21 Analisis Regresi Sederhana Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	52
Tabel 4. 22 Uji T .....	52

Tabel 4. 23 Uji Regresi Linear Berganda.....	53
Tabel 4. 24 Uji F .....	53
Tabel 4. 25 Uji Korelasi Antar Dimensi Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan .....	54
Tabel 4. 26 Uji Korelasi Antar Dimensi Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan .....	55



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Uji Heteroskedastisitas Metode <i>Scatterplots</i> .....	50
--	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil <i>Expert Judgement</i> Kuesioner Kecerdasan Emosional.....	80
Lampiran 2 Hasil <i>Expert Judgement</i> Kuesioner Kepuasan Kerja.....	82
Lampiran 3 Hasil <i>Expert Judgement</i> Kuesioner Kinerja Karyawan .....	84
Lampiran 4 Kuesioner Skala Kecerdasan Emosional, Kepuasan Kerja, dan Kinerja Karyawan .....	86
Lampiran 5 Hasil Olah Data .....	95

