

**PERAN MODERASI KECERDASAN EMOSIONAL  
PADA PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN DI BRITS *RESORT*  
LOVINA**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
dalam Menyelesaikan Program Sarjana Manajemen**



**OLEH:  
FIONA HARUMIA SULAYMAN  
NIM 1617041102**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA**

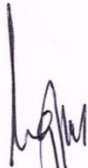
**2020**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN  
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK  
MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

**Menyetujui,**

Pembimbing I,



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M  
NIP. 198309212015031001

Pembimbing II,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si  
NIP.196810291993032001

Skripsi oleh Fiona Harumia Sulayman

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 18 Desember 2020

Dewan Penguji,



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M  
NIP. 198309212015031001

(Ketua)



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si  
NIP.196810291993032001

(Anggota)



Ni Made Dwi Ariyani Mayasari, S.E., M.M  
NIP. 198505042015042001

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 18 Desember 2020

**Mengetahui,**

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci. M.Si.  
NIP. 196810291993032001



Komang Krishna Heryanda. S.E., M.M.  
NIP. 198309212015031001

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.  
NIP 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul **“Peran Moderasi Kecerdasan Emosional pada Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan di Brits Resort Lovina”** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, Desember 2020

Yang membuat pernyataan,



Fiona Harumia Sulayman

NIM. 1617041102

## PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Bapa di Surga, karena berkat-Nya lah skripsi ini dapat selesai dengan judul **“Peran Moderasi Kecerdasan Emosional pada Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan di Brits Resort Lovina”**. Adapun tujuan penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari doa, bimbingan, dan bantuan banyak pihak. Maka dari itu, ucapan terima kasih penulis bubuhkan kali ini kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, SE.Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen atas motivasi yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
4. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Koordinator Prodi S1 Manajemen dan Pembimbing I yang telah memberikan arahan, petunjuk serta motivasi sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Dra. Ni Made Suci, M.Si., selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan, petunjuk, serta motivasi sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

6. Drs. I Wayan Cipta, M.Si., selaku pembimbing akademik yang telah memberikan banyak perhatian dan motivasi kepada penulis.
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Jurusan Manajemen semuanya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
8. Seluruh pihak dari Brits *Resort* Lovina yang telah memberikan ijin untuk mengadakan penelitian dan dengan murah hati memberikan petunjuk.
9. Seluruh keluarga tercinta yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, paman, tante, sepupu, terutama orang tua dan kakak kandung penulis.
10. Teman-teman yang mendampingi Lia Karina *and my another girls*, Prabawati, Intan Cahyani, Dayu Diah Wahyuningrat, Saesar Putri, Darmayanti, Sri Anggareni, Dimas, Abi Mantara, partner kerjaku Adriana Gita Candra yang telah memberi perhatian, dukungan, dan kenangan.
11. Pihak lain yang sudah membantu dalam proses akhir penyelesaian skripsi ini, tukang fotokopi dan *print*, tukang parkir, semua petugas di FE, dan satpam.

Singaraja, Desember 2020

Peneliti



## DAFTAR ISI

PRAKATA .....	i
ABSTRAK .....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DATAR LAMPIRAN .....	ix

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian .....	10
1.3 Pembatasan Masalah .....	11
1.4 Rumusan Masalah .....	11
1.5 Tujuan Penelitian .....	11
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	12

### BAB II KAJIAN TEORI

2.1 Deskripsi Teoritis .....	13
2.1.1 Kinerja Karyawan .....	13
2.1.1.1 Definisi Kinerja Karyawan .....	13
2.1.1.2 Indikator Kinerja .....	14
2.1.2 Komunikasi .....	14
2.1.2.1 Definisi Komunikasi .....	14



2.1.2.2 Indikator Komunikasi.....	15
2.1.3 Kecerdasan Emosional.....	17
2.1.3.1 Definisi Kecerdasan Emosional.....	17
2.1.3.2 Indikator Kecerdasan Emosional.....	18
2.2 Kajian Penelitian yang Relevan.....	18
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	20
2.4 Kerangka Berpikir.....	22
2.5 Hipotesis Penelitian.....	28
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian.....	29
3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	29
3.3 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian.....	29
3.4 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	34
3.5 Teknik Analisis Data.....	37
3.6 Rancangan Pengujian Hipotesis.....	39

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian.....	41
4.1.1 Deskripsi Data.....	41

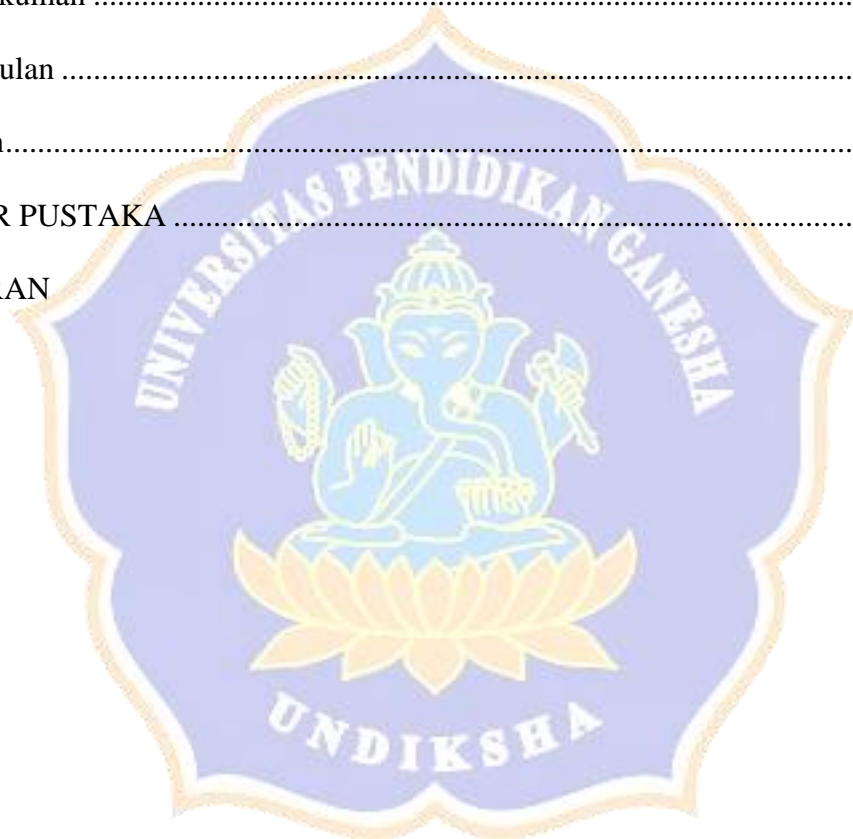
4.1.2 Pengujian Hipotesis.....	42
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	45
4.3 Implikasi.....	50

## **BAB V PENUTUP**

5.1 Rangkuman .....	52
5.2 Simpulan .....	53
5.3 Saran.....	53

DAFTAR PUSTAKA .....	55
----------------------	----

LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Rekapitulasi <i>Guest Comment</i> Brits Resort Lovina .....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3.1 Definisi Variabel Penelitian .....	30
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian.....	31
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi .....	34
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kecerdasan Emosional .....	35
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja.....	36
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	36
Tabel 4.1 Deskripsi Data Kuesioner .....	41



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Paradigma Penelitian.....	27
Gambar 3.1 Sub Struktur Pengaruh X terhadap Y.....	39
Gambar 3.2 Sub Struktur Pengaruh Z terhadap hubungan X dan Y.....	40
Gambar 4.1 Hasil Uji Regresi Variabel Moderasi dan Uji T.....	44
Gambar 4.2 Struktur Peran Moderasi Kecerdasan Emosional (Z) pada Komunikasi (X) terhadap Kinerja (Y).....	46



## DAFTAR LAMPIRAN

No.Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	60
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian Komunikasi .....	61
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian Kinerja.....	64
Lampiran 4	Kuesioner Penelitian Kecerdasan Emosional .....	66
Lampiran 5	Hasil Kuesioner Data Komunikasi Analisis Regresi Variabel Moderasi .....	67
Lampiran 6	Hasil Kuesioner Data Kinerja Analisis Regresi Variabel Moderasi .....	69
Lampiran 7	Hasil Kuesioner Data Kecerdasan Emosional Analisis Regresi Variabel Moderasi.....	71
Lampiran 8	<i>Output</i> SPSS Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	73
Lampiran 9	Output SPSS Analisis Regresi Variabel Moderasi .....	76

