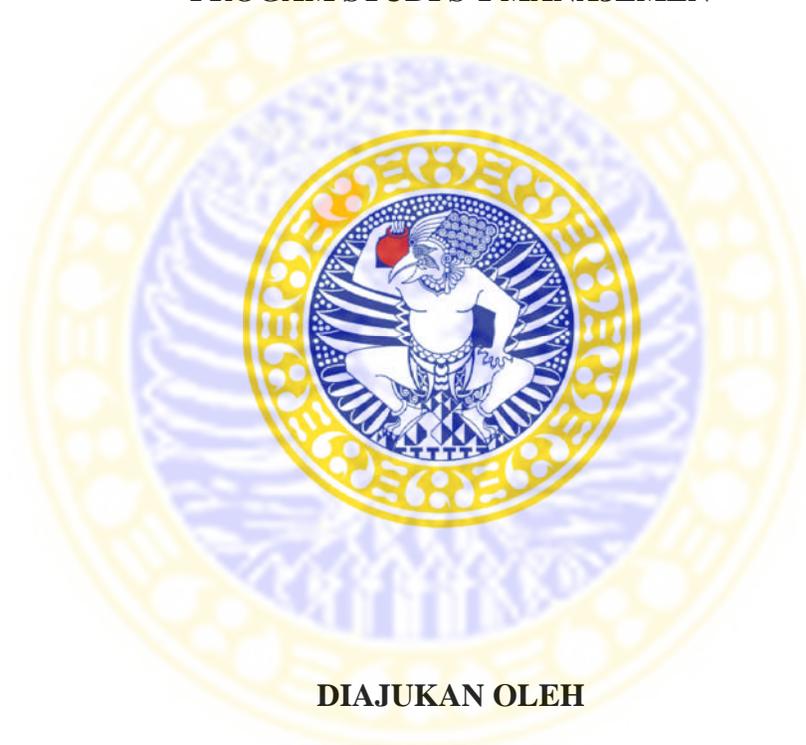


PENGARUH *EMOTIONAL INTELLIGENCE* DAN *SELF EFFICACY* TERHADAP *COMPLAINING* PADA *FIRST MEDIA SURABAYA* DENGAN *COPING* KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MODERATOR

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGAI PERSYARATAN DALAM
MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN
DEPARTEMEN MANAJEMEN
PROGAM STUDI S-1 MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH
LEDHIS NADYA VEGA
NIM: 041112018**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2015**

SKRIPSI

**PENGARUH *EMOTIONAL INTELLIGENCE* DAN *SELF EFFICACY*
TERHADAP *COMPLAINING* PADA FIRST MEDIA SURABAYA DENGAN
COPING KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MODERATOR**

**DIAJUKAN OLEH
LEDHIS NADYA VEGA
NIM: 041112018**

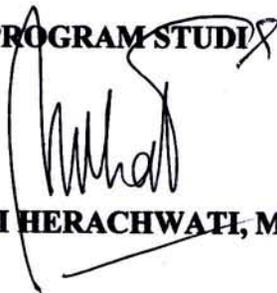
**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :
DOSEN PEMBIMBING,**



Prof. Dr. SRI WAHYUNI ASTUTI, SE., MS.

TANGGAL 12-8-2015

KETUA PROGRAM STUDI



Dra. NURI HERACHWATI, M.Si., M.Sc.

TANGGAL 12.8.2015

PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

Saya, (Ledhis Nadya Vega, 041112018), menyatakan bahwa :

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lain.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya,



Ledhis Nadya Vega
NIM : 041112018

KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT atas Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Emotional Intelligence* Dan *Self Efficacy* Terhadap *Complaining* Pada First Media Surabaya Dengan *Coping* Konsumen Sebagai Variabel Moderator”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga. Tentunya skripsi ini jauh dari kesempurnaan.

Keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada berbagai pihak yang turut berperan dalam kehidupan dan studi penulis, antara lain:

1. Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya yang tak berkesudahan sehingga penulis diberi kesehatan dan kesempatan untuk menyelesaikan Skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Muslich Anshori, SE., M.Sc., Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
3. Bapak Sri Gunawan, DBA selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
4. Ibu Dra. Ec. Nuri Herachwati, Msi., Msc., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.

5. Prof. Dr. Sri Wahyuni Astuti, SE., MS., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan begitu banyak waktu dan kesabaran yang dicurahkan untuk mendidik, membimbing dan memberi saran kepada penulis selama pengerjaan skripsi sehingga skripsi dapat terselesaikan
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga, yang telah memberikan bimbingan, ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama masa kuliah.
7. Seluruh staf Akademik dan Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga yang turut membantu penulis dalam mengurus segala keperluan Skripsi dari awal hingga akhir.
8. Kedua orang tua yang saya cintai dan sayangi Ibu Anna Mujana dan Bapak Widiyanto, atas segala kasih sayang, doa, pengorbanan, dukungan yang tak henti-hentinya memberikan semangat kepada penulis.
9. Kedua kakak yang penulis, Sandy dan Jerry yang senantiasa memberikan motivasi, dukungan serta do'a, hingga penulisan skripsi ini terselesaikan.
10. Keluarga Cendana, sahabat semasa kuliah Sheila, Viranny, Selly, Cecia, Nova, Halieda, Nadia, Hera, Shofi, Sisca, dan Resti. Terimakasih telah menjadi sahabat sekaligus keluarga selama diperkuliahan ini, yang selalu memberikan motivasi, canda tawa, kebersamaan, dan tentunya pengalaman berharga yang penulis dapatkan semasa kuliah. Semoga kita tetap bersahabat selamanya ya teman-teman.

11. Keluarga Cendana Guyup Rukun Gonza, Opa, Yanis, Raka, Ofi, Bimo, Ipang, Fahri, dan lain-lain yang telah berjuang belajar bersama-sama saat kuliah, dan menjelang ujian.
12. Teman-teman seperjuangan bimbingan skripsi, Dita dan Maria. Terimakasih atas semangat dan segala bantuan kalian hingga terselesaikannya skripsi ini.
13. Teman-teman KKN'49 Lala, Tyas, Anggia, Mbak Veg, Mbak Bella, Mbak Ria, Gilang, Hardian, Uuk, dan Pak Reza. Teman-teman seperjuangan KKN yang sudah menjadi keluarga kedua selama sebulan. Terimakasih sudah memberikan dukungan dari skripsi ini.
14. Teman-teman S1 Manajemen angkatan 2011 yang tidak dapat disebutkan satu-satu. Terimakasih atas segala pengalaman dan kenangan dibangku perkuliahan.

Surabaya, 29 Juli 2015

Ledhis Nadya Vega