

**PENGARUH *EMOTIONAL INTELLIGENCE* DAN *CUSTOMER ORIENTATION* MELALUI PERSPEKTIF *EMOTIONAL LABOR* TERHADAP *JOB SATISFACTION* PADA *FRONTLINE EMPLOYEES* GRAPARI TELKOMSEL SURABAYA**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN DALAM  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN  
DEPARTEMEN MANAJEMEN  
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH  
DESYNTA RAHMAWATI GUNAWAN  
NIM : 041611233264**

**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**2020**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH *EMOTIONAL INTELLIGENCE* DAN *CUSTOMER***  
***ORIENTATION* MELALUI PERSPEKTIF *EMOTIONAL LABOR***  
**TERHADAP *JOB SATISFACTION* PADA *FRONTLINE EMPLOYEES***  
**GRAPARI TELKOMSEL SURABAYA**

**DIAJUKAN OLEH**  
**DESYNTA RAHMAWATI GUNAWAN**  
**041611233264**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:**

**DOSEN PEMBIMBING,**



**Prof. Dr. Anis Eliyana, SE., M. Si.**  
**NIP. 196502042000122001**

**TANGGAL 23 MEI 2020**

**KETUA PROGRAM STUDI**



**Dr. Masmira Kurniawati, SE., M. Si.**  
**NIP. 197503232006042001**

**TANGGAL 23 MEI 2020**

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Desynta Rahmawati Gunawan, 041611233264), 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 lainnya.
2. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan 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, 26 Maret 2020



Desynta Rahmawati Gunawan

NIM: 041611233264

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala rahmat yang telah diberikan kepada saya sehingga skripsi dengan berjudul “Pengaruh *Emotional Intelligence* dan *Customer Orientation* Melalui Perspektif *Emotional Labor* Terhadap *Job Satisfaction* Pada *Frontline Employees* Grapari Telkomsel Surabaya” dapat terselesaikan. Sehingga dapat memenuhi prasyarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.

Pada proses penyusunan skripsi ini penulis memperoleh banyak dukungan dan bantuan serta doa yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Dian Agustia, SE.,M.Si.,Ak.,SMA.,CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
2. Dr. Praptini Yulianti, SE., M.Si. selaku Ketua Departemen Manajemen Universitas Airlangga.
3. Dr. Masmira Kurniawati, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Airlangga.
4. Prof. Dr. Anis Eliyana, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya untuk memberi bimbingan, motivasi, saran, nasihat, dan kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan seluruh civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Airlangga, khususnya dosen pada konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia yang telah memberikan banyak pengetahuan, arahan, nasihat, dan motivasi dalam penyusunan penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua penulis (mama Yuyun dan papa Gunawan), yang selalu mendoakan segala rangkaian penyusunan penulisan skripsi ini. Terima kasih

sebesar-besarnya terhadap segala dukungan, perhatian, dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis.

7. Kakak dan adik yang selalu memberi semangat untuk mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini melalui segala bentuk perhatiannya.
8. Mirna, Putri, Rika, Martha, dan Novia selaku sahabat penulis yang selalu memberi bantuan, nasihat, dan saran dalam penyusunan penulisan skripsi ini. Terima kasih untuk selalu ada ketika penulis membutuhkan bantuan dan dukungan.
9. Sahabat penulis, Ralya, Desy, dan Karin yang telah menjadi pendengar yang baik ketika penulis membutuhkan bantuan dan masukan. Terima kasih sudah secara tulus selalu mendukung penulis.
10. Teman-teman magang yang selalu memberi masukan dan bantuan untuk dapat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman kantor yang selalu memberi semangat dan dukungan kepada penulis untuk terus berusaha mengerjakan skripsi.
12. Evita, Acha, Syifa, Anggun, Mada, Yees, Ramanda, Fahmi, Ali, Aryo, Tamnam, dan Rezha yang pernah menjadi bagian dari penyemangat bagi penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
13. Seluruh teman-teman seperjuangan bimbingan skripsi Ibu Anis yang selalu menguatkan, mendukung, memberi saran, dan memberi hiburan ketika penulis sedang merasa kesulitan.
14. Seluruh *supervisor* GraPARI Telkomsel Surabaya yang telah memberi ijin kepada penulis untuk membantu penulis dalam menyebarkan kuesioner.
15. Seluruh *frontline employees* GraPARI Telkomsel Surabaya yang telah mengizinkan penulis menyita waktunya untuk mengisi kuesioner yang telah penulis berikan.
16. Seluruh teman-teman Manajemen 2016 yang telah menjadi teman yang baik untuk penulis dan selalu memberi motivasi dalam penyusunan penulisan skripsi ini.
17. Seluruh informan dan pihak yang terlibat dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, penulis mohon maaf jika melakukan kesalahan. Kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini sangat lah diharapkan oleh penulis. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi seluruh pembacanya.

Surabaya, 3 April 2020

Desynta Rahmawati Gunawan