

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN..... | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI | iii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACT..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 10 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 10 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 11 |
| 1.5 Sistematika Skripsi..... | 12 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 14 |
| 2.1 Landasan Teori..... | 14 |
| 2.1.1 <i>Emotional Intelligence</i> | 14 |
| 2.1.2 <i>Customer Orientation</i> | 17 |
| 2.1.3 <i>Emotional Labor</i> | 21 |
| 2.1.4 <i>Job Satisfaction</i> | 26 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 30 |
| 2.3 Hipotesis dan Model Analisis | 37 |
| 2.3.1 Hubungan antara <i>Emotional Intelligence</i> dan <i>Emotional Labor</i> | 37 |
| 2.3.2 Hubungan antara <i>Emotional Intelligence</i> dan <i>Job Satisfaction</i> | 42 |
| 2.3.3 Hubungan antara <i>Emotional Intelligence</i> dan <i>Job Satisfaction</i> yang dimediasi oleh <i>Emotional Labor</i> | 45 |
| 2.3.4 Hubungan antara <i>Customer Orientation</i> dan <i>Emotional Labor</i> | 47 |
| 2.3.5 Hubungan antara <i>Customer Orientation</i> dan <i>Job Satisfaction</i> | 52 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 2.3.6 | Hubungan antara <i>Customer Orientation</i> dan <i>Job Satisfaction</i> yang dimediasi oleh <i>Emotional Labor</i> | 54 |
| 2.3.7 | Hubungan antara <i>Emotional Labor</i> dan <i>Job Satisfaction</i> | 57 |
| 2.4 | Kerangka Berfikir | 63 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | 64 |
| 3.1 | Pendekatan Penelitian | 64 |
| 3.2 | Identifikasi Variabel | 64 |
| 3.3 | Definisi Operasional | 65 |
| 3.3.1 | <i>Emotional Intelligence</i> | 65 |
| 3.3.2 | <i>Customer Orientation</i> | 66 |
| 3.3.3 | <i>Emotional Labor</i> | 67 |
| 3.3.4 | <i>Job Satisfaction</i> | 69 |
| 3.4 | Jenis dan Sumber Data | 70 |
| 3.5 | Prosedur Pengumpulan Data | 70 |
| 3.6 | Populasi dan Sample | 70 |
| 3.7 | Teknik Analisis | 71 |
| 3.7.1 | <i>Outer Model Evaluation</i> | 71 |
| 3.7.2 | <i>Inner Model Evaluation</i> | 72 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | | 74 |
| 4.1 | Gambaran Umum Subjek Penelitian | 74 |
| 4.1.1 | Gambaran PT. Telkomsel | 74 |
| 4.1.2 | Gambaran GraPARI Telkomsel Surabaya | 75 |
| 4.2 | Karakteristik Responden | 77 |
| 4.3 | Analisis Model Pengukuran | 81 |
| 4.3.1 | <i>Outer Model Evaluation</i> | 81 |
| 4.4 | Hasil Analisis Deskripsi | 85 |
| 4.4.1 | Deskripsi Variabel <i>Emotional Intelligence</i> | 86 |
| 4.4.2 | Deskripsi Variabel <i>Customer Orientation</i> | 87 |
| 4.4.3 | Deskripsi Variabel <i>Surface Acting</i> | 88 |
| 4.4.4 | Deskripsi Variabel <i>Deep Acting</i> | 89 |
| 4.4.5 | Deskripsi Variabel <i>Job Satisfaction</i> | 90 |
| 4.4.6 | <i>Inner Model Evaluation</i> | 90 |
| 4.5 | Pembahasan | 98 |
| 4.5.1 | Pengaruh <i>Emotional Intelligence</i> terhadap <i>Surface Acting</i> | 98 |

| | | |
|---------------------------------------|--|------------|
| 4.5.2 | Pengaruh <i>Emotional Inetelligence</i> terhadap <i>Deep Acting</i> | 100 |
| 4.5.3 | Pengaruh <i>Emotional Intelligence</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i> | 103 |
| 4.5.4 | Pengaruh <i>Emotional Intelligence</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i> melalui <i>Surface Acting</i> | 105 |
| 4.5.5 | Pengaruh <i>Emotional Intelligence</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i> melalui <i>Deep Acting</i> | 106 |
| 4.5.6 | Pengaruh <i>Customer Orientation</i> terhadap <i>Surface Acting</i> | 107 |
| 4.5.7 | Pengaruh <i>Customer Orientation</i> terhadap <i>Deep Acting</i> | 109 |
| 4.5.8 | Pengaruh <i>Customer Orientation</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i> | 112 |
| 4.5.9 | Pengaruh <i>Customer Orientation</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i> melalui <i>Surface Acting</i> | 114 |
| 4.5.10 | Pengaruh <i>Customer Orientation</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i> melalui <i>Deep Acting</i> | 115 |
| 4.5.11 | Pengaruh <i>Surface Acting</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i> | 116 |
| 4.5.12 | Pengaruh <i>Deep Acting</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i> | 118 |
| BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN | | 121 |
| 5.1 | Simpulan..... | 121 |
| 5.2 | Saran..... | 122 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 124 |
| LAMPIRAN | | 132 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|---|----|
| Gambar 1.1 | Grafik Jumlah Pengguna Perusahaan Telekomunikasi 3 Tahun Terakhir..... | 2 |
| Gambar 1.2 | Salah Satu Ulasan Negatif dari Pelanggan Melalui Google Review | 5 |
| Gambar 1.3 | Salah Satu Ulasan Positif dari Pelanggan Melalui Google Review | 5 |
| Gambar 1.4 | Salah Satu Ulasan dari Pelanggan Melalui Twitter..... | 5 |
| Gambar 2.1 | Model Penelitian..... | 63 |
| Gambar 4.1 | Struktur Organisasi GraPARI Telkomsel Surabaya Sesuai Dengan Jumlah Karyawan..... | 77 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 4.1 | Karakteristik Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 77 |
| Tabel 4.2 | Karakteristik Profil Responden Berdasarkan Usia..... | 78 |
| Tabel 4.3 | Karakteristik Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ... | 78 |
| Tabel 4.4 | Karakteristik Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja di GraPARI Telkomsel Surabaya..... | 79 |
| Tabel 4.5 | Karakteristik Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja di Bagian <i>Frontline Employees</i> | 79 |
| Tabel 4.6 | Karakteristik Profil Responden Berdasarkan Tempat Bekerja di GraPARI Telkomsel Surabaya..... | 80 |
| Tabel 4.7 | Hasil Uji <i>Outer Loadings</i> Pertama..... | 82 |
| Tabel 4.8 | Hasil Uji <i>Outer Loadings</i> Kedua | 83 |
| Tabel 4.9 | Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) dan \sqrt{AVE} | 84 |
| Tabel 4.10 | Perbandingan \sqrt{AVE} dengan Korelasi Antar Variabel..... | 84 |
| Tabel 4.11 | Hasil Uji Reliabilitas Pada <i>Construct</i> | 85 |
| Tabel 4.12 | Kategori Rata-Rata Jawaban Responden | 86 |
| Tabel 4.13 | Deskripsi Variabel <i>Emotional Intelligence</i> | 86 |
| Tabel 4.14 | Deskripsi Variabel <i>Customer Orientation</i> | 87 |
| Tabel 4.15 | Deskripsi Variabel <i>Surface Acting</i> | 88 |
| Tabel 4.16 | Deskripsi Variabel <i>Deep Acting</i> | 89 |
| Tabel 4.17 | Deskripsi Variabel <i>Job Satisfaction</i> | 90 |
| Tabel 4.18 | Nilai <i>R-Square</i> | 91 |
| Tabel 4.19 | Nilai <i>F-Square</i> Pada <i>Surface Acting</i> | 91 |
| Tabel 4.20 | Nilai <i>F-Square</i> Pada <i>Deep Acting</i> | 92 |
| Tabel 4.21 | Nilai <i>F-Square</i> Pada <i>Job Satisfaction</i> | 92 |
| Tabel 4.22 | Nilai <i>Q-Square</i> | 93 |
| Tabel 4.23 | <i>Path Coefficient</i> dan <i>Specific Indirect Effects</i> | 94 |