

**PENGARUH *EMOTIONAL LABOR* DAN MODAL  
PSIKOLOGIS TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA  
*FRONTLINE EMPLOYEE* DI BIDANG PERHOTELAN**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh :**

**SHERLIAFEBRI INNOCENTIA KUSUMA**

**NIM. 111611133053**

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**SURABAYA**

**2020**

**PENGARUH *EMOTIONAL LABOR* DAN MODAL  
PSIKOLOGIS TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA  
*FRONTLINE EMPLOYEE* DI BIDANG PERHOTELAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi

Universitas Airlangga Surabaya

Disusun Oleh:

**SHERLIAFEBRI INNOCENTIA KUSUMA**

NIM. 111611133053

**FAKULTAS PSIKOLOGI**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**SURABAYA**

2020

**LEMBAR PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa apa yang tertulis dalam skripsi ini adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar kesarjanaannya dicabut.

Surabaya, 1 Juni 2020

Penulis



Sherliafebri Innocentia Kusuma

NIM. 111611133053

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH *EMOTIONAL LABOR* DAN MODAL PSIKOLOGIS  
TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA *FRONTLINE EMPLOYEE*  
DI BIDANG PERHOTELAN**

Surabaya, 1 Juni 2020

Skripsi ini telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing Penelitian Skripsi

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dewi Syarifah', is centered on the page. The signature is fluid and cursive, with a large initial 'D'.

**Dewi Syarifah, M.Psi., Psikolog**  
**NIP. 198009292009122001**

**HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI  
PROGRAM STUDI S1 PSIKOLOGI UNIVERSITAS AIRLANGGA**

Naskah skripsi dengan identitas berikut ini:

Penulis : Sherliafebri Innocentia Kusuma  
NIM : 111611133053  
Judul : Pengaruh Emotional Labor dan Modal Psikologis terhadap  
Kepuasan Kerja pada Frontline Employee di Bidang  
Perhotelan

telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi dan telah dipertahankan di hadapan penguji pada tanggal, 17 Juni 2020

Dosen pembimbing : Dewi Syarifah, M.Psi., Psikolog  
NIP. 198009292009122001  
Ketua penguji : Dr. Seger Handoyo, Psikolog  
NIP. 196702161991031001  
Sekretaris penguji : Dimas Aryo Wicaksono, S.Psi., M.Sc.  
NIP. 198403142012121002  
Anggota penguji : Dewi Syarifah, M.Psi., Psikolog  
NIP. 198009292009122001

Surabaya, 15 Juli 2020

Mengetahui,

Koordinator Program Studi,



Atika Dian Ariana, S.Psi., M.Sc.

NIP. 198303042006042004

**HALAMAN MOTTO**

*Wallahi, if you know how Allah took care of your affairs,  
you would not worry.*

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

Tugas akhir ini saya persembahkan untuk Mama dan Papa yang senantiasa mengusahakan yang terbaik untuk saya selama ini. Juga untuk diri sendiri, yang percaya dan memilih untuk tidak berhenti berjuang.

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah* rabbil 'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia, juga kasih serta sayang-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sekaligus menamatkan jenjang perkuliahan. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan orang-orang terkasih yang menjadikan penulis mampu menyelesaikannya dengan proses yang lancar dan penuh syukur. Karena itu, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nurul Hartini, S.Psi., M.Kes., Psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Airlangga.
2. Bapak Herison P. Purba, S.Psi., M.Sc. selaku dosen wali yang telah membantu jalannya perkuliahan penulis selama masa studi di Fakultas Psikologi Universitas Airlangga.
3. Ibu Dewi Syarifah, M.Psi., Psikolog selaku dosen pembimbing skripsi sekaligus direktur LP3T tempat penulis menjalankan magang. Terima kasih atas segala kebaikan, perhatian, tuntunan, dan kepercayaan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan maksimal.
4. Bapak Dr. Seger Handoyo, Psikolog dan Bapak Dimas Aryo Wicaksono, S.Psi., M.Sc., selaku dosen penguji skripsi yang telah memberi masukan untuk memperbaiki laporan penelitian ini.
5. Mbak Dian Kartika Amelia Arbi, S.Psi., M.Psi. selaku Penanggung Jawab Mata Kuliah Skripsi yang sangat membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi.



6. Mbak dan Mas Staf LP3T yang telah memercayai dan memberikan penulis kesempatan untuk banyak belajar serta mengembangkan diri di akhir masa kuliah.
7. Seluruh jajaran dosen dan karyawan Fakultas Psikologi Universitas Airlangga yang telah memberikan ilmu serta bantuan yang tidak ternilai harganya.
8. Kedua orangtua penulis yang selalu berusaha mengupayakan yang terbaik untuk penulis. Terima kasih atas seluruh kerja keras sehingga penulis dapat tinggal dengan merasa aman dan nyaman.
9. Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia, yang sekarang menjadi Kemenristek / BRIN atas bantuan Beasiswa PPA yang dipercayakan kepada penulis selama masa studi.
10. Sahabat-sahabat penulis, Devi, Mega, Naren, Farah, Fefe, Gamma, Nabillah, yang menjadi pijakan utama penulis baik dalam sisi akademis maupun non-akademis sejak hari pertama memasuki jenjang perkuliahan hingga satu persatu menyelesaikan studinya.
11. Sahabat-sahabat penulis sejak SMA, Kinan, Izza, Sarah, Puput, Ninis, Raka, Mirna, Dhanika, Dandi, Ale, Yudmay, yang tetap ada di sisi penulis hingga saat ini.
12. Teman-teman magang LP3T angkatan 25, Mas Verdi, Mbak Dea, Winda, Febpy, Fira, Shinta, Pipit, Faridz, Raka, Angger, Lili, Rafael, Ivon, dan Tita, yang telah bersama-sama belajar dan berbagi pengalaman kerja, mewarnai masa-masa akhir studi penulis.

13. Mbak Olip, Mbak Upik, Mbak Raissa, kakak-kakak tingkat penulis yang telah menjadi penunjuk arah serta mengajarkan hal-hal baru selama masa perkuliahan.
14. Mbak Hana, Mbak Efin, dan Sita yang telah memercayai penulis sehingga penulis mendapatkan pengalaman yang amat berharga dalam mengikuti kompetisi ilmiah.
15. Kelompok-kelompok tugas yang telah membantu penulis menyelesaikan tugas selama masa studi sehingga penulis dapat menyelesaikan setiap mata kuliah dengan baik.
16. Teman-teman BPH Futsal, Keamanan PC, Public Relation PF, Acara Opsy, yang telah bersama-sama berproses dan berbagi suka duka di masing-masing acara.
17. Teman-teman Palapsyche 2016 yang telah memulai perjalanan bersama-sama, bergotong-royong, dan kemudian menjalani prosesnya masing-masing. Terima kasih karena pernah begitu hangat.
18. Akun instagram *@sambatanhoteliers* dan *@overheardhoteliers* yang telah sangat berjasa membantu menyebarkan kuesioner penelitian penulis.
19. Seluruh partisipan penelitian yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini, juga pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Surabaya, 1 Juni 2020

Penulis