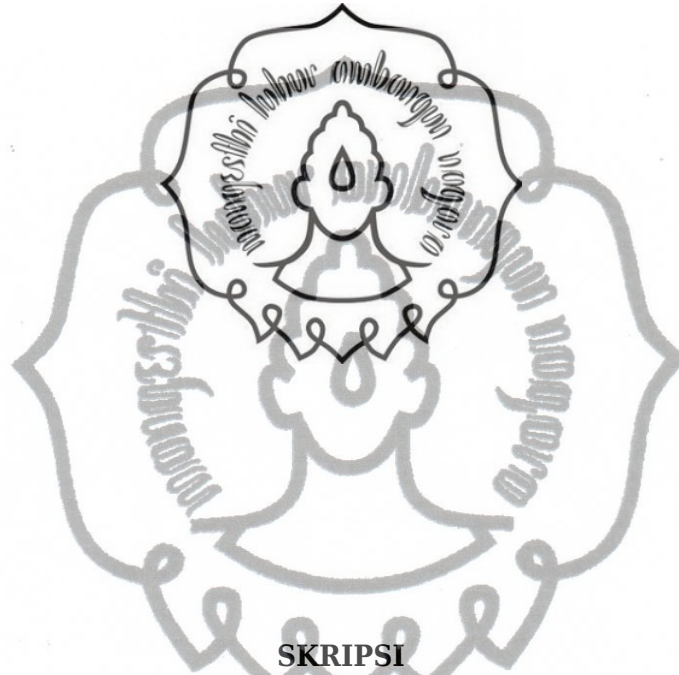


**PERAN MEDIASI PERTIMBANGAN INDIVIDUAL DAN PERAN
MODERASI KECERDASAN EMOSIONAL PADA HUBUNGAN ANTARA
SURFACE ACTING DAN KEPUASAN KERJA (STUDI PADA KARYAWAN
PELAYANAN PELANGGAN DI SWALAYAN LUWES)**



SKRIPSI

Disusun untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Disusun Oleh:
HASTUTI KURNIAWATI
F1218023

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNVIERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2021 *to user*

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

**PERAN MEDIASI PERTIMBANGAN INDIVIDUAL DAN PERAN MODERASI
KECERDASAN EMOSIONAL PADA HUBUNGAN ANTARA SURFACE ACTING DAN
KEPUASAN KERJA (STUDI PADA KARYAWAN PELAYANAN PELANGGAN DI
SWALAYAN LUWES)**

Ditulis oleh mahasiswa: **HASTUTI KURNIAWATI (F1218023)**

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh dosen pembimbing.

Surakarta, Rabu 17 Februari 2021



LINTANG AYUNINGGAR S.E.,M.SC
NIP: 1984092720130201

Form persetujuan digital ini dicetak dari laman <https://manajemen.feb.uns.ac.id>, digunakan sebagai bagian dari skripsi

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**PERAN MEDIASI PERTIMBANGAN INDIVIDUAL DAN PERAN MODERASI
KECERDASAN EMOSIONAL PADA HUBUNGAN ANTARA SURFACE ACTING DAN
KEPUASAN KERJA (STUDI PADA KARYAWAN PELAYANAN PELANGGAN DI
SWALAYAN LUWES)**

Atas nama mahasiswa: **HASTUTI KURNIAWATI (F1218023)**

Telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta guna melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Program Studi S1 Manajemen oleh

1. KETUA TIM PENGUJI PROF. DR. HUNIK SRI RUNING SAWITRI M.SI
195904031986012001



04 Februari 2021

2. PEMBIMBING LINTANG AYUNINGGAR S.E., M.SC
1984092720130201



17 Februari 2021

3. ANGGOTA PENGUJI DR. MUHAMMAD CHOLIL M.M
195205081980031004



09 Februari 2021

Mengetahui,
Kepala Program Studi S1 Manajemen

Dr Atmaji, MM.
NIP: 195905311985031004



commit to user

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi dengan judul:

**PERAN MEDIASI PERTIMBANGAN INDIVIDUAL DAN PERAN MODERASI
KECERDASAN EMOSIONAL PADA HUBUNGAN ANTARA SURFACE ACTING DAN
KEPUASAN KERJA (STUDI PADA KARYAWAN PELAYANAN PELANGGAN DI
SWALAYAN LUWES)**

ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Surakarta, 17 Februari 2021



HASTUTI KURNIAWATI
NIM: F1218023

Form pernyataan ini dicetak dari laman <https://manajemen.feb.uns.ac.id>, digunakan sebagai bagian dari skripsi

HALAMAN MOTTO

“The belief and the energy we built together will never betray us”

(Kim Namjoon)

“Having a big heart gets you nowhere at this stage of your life. You come to realize people don't value or care for you like you do to them. At the end of the day, the world is selfish. But don't change. Your big heart gonna leads you to great things one day. Be kind, always”

(nn)

commit to user

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini penulis persembahkan untuk :

- Ayah, Ibu, Budhe dan Adik tercinta atas segala dukungan yang diberikan kepada penulis
- Dosen pembimbing penulis, Ibu Lintang Ayuninggar S.E.,M.Sc yang membantu penulis untuk menyelesaikan penyusunan skripsi
- Sahabat tersayang Wening, Puspita dan Riesma yang selalu siap membantu dan memberi semangat serta motivasi bagi penulis dalam penyusunan skripsi
- Teman teman tercinta Amel, Kiki, Ghazi, Ardian, Faisal, Dio dan Ersanti yang telah memberikan banyak dukungan dan tempat berdiskusi untuk segala hal
- Semua pihak yang menjadi sumber motivasi bagi penulis.

commit to user

KATA PENGANTAR

Dengan nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan petunjuk dan ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PERAN PERTIMBANGAN INDIVIDUAL DAN PERAN KECERDASAN EMOSIONAL PADA HUBUNGAN ANTARA SURFACE ACTING DAN KEPUASAN KERJA (Studi pada Karyawan Pelayanan Pelanggan di Swalayan Luwes)”**. Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulis menyadari bahwasannya dalam penyelesaian skripsi ini, penulis mendapatkan banyak dukungan, motivasi dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis sampaikan terima kasih yang tak terhingga bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan sejak dari masa persiapan hingga akhir penyusunan skripsi ini. Secara khusus, ucapan terima kasih penulis haturkan kepada:

1. Prof. Dr. Djoko Suhardjanto, M.Com. (Hons)., Ph.D., Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta
2. Dr. Atmadji, M.M selaku Kepala Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta
3. Ibu Lintang Ayuninggar S.E., M.Sc selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, masukan dan arahan, serta motivasi kepada penulis.

commit to user

4. Prof. Dr. Hunik Sri Runing Sawitri, S.E., M.Si dan Dr. Muhammad Cholil, M.M. selaku Dosen Penguji yang telah banyak membantu dalam memberikan masukan dan arahan kepada penulis
5. Drs. Dwi Hastjarja Kustijana B., M.M selaku Pembimbing Akademik yang selama ini telah memberikan bimbingan selama proses perkuliahan
6. Seluruh dosen-dosen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengetahuan.
7. Bapak Bengawan Tedjo Handoyo S.Psi selaku *Human Resource Manager* Luwes Group Gading dan seluruh pihak Swalayan Luwes yang telah bersedia untuk membantu berlangsungnya penelitian saya
8. Ayah, Ibu, Budhe, Adik saya Puspita dan seluruh keluarga yang turut memberikan semangat dan doa untuk saya dapat menyelesaikan skripsi ini
9. Sahabat dan teman-teman tercinta Manajemen Transfer yang membantu memberikan semangat
10. Semua pihak yang ikut membantu namun tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Namun demikian, semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Surakarta, 21 Januari 2021

Penulis
commit to user

ABSTRAK**PERAN MEDIASI PERTIMBANGAN INDIVIDUAL DAN PERAN MODERASI
KECERDASAN EMOSIONAL PADA HUBUNGAN ANTARA *SURFACE
ACTING* DAN KEPUASAN KERJA
(Studi pada Karyawan Pelayanan Pelanggan di Swalayan Luwes)**

Oleh:
Hastuti Kurniawati
F1218023

Kepuasan kerja karyawan merupakan faktor penting bagi perusahaan, terutama bagi perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan dan keramahtamahan. Karyawan pelayanan pelanggan dituntut untuk dapat mengelola emosinya dengan *surface acting* di depan pelanggan sesuai dengan aturan perusahaan tanpa memperhatikan bagaimana perasaan karyawan yang sesungguhnya, sehingga hal tersebut akan dapat berpengaruh pada kepuasan kerja karyawan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *surface acting* pada kepuasan kerja yang dimediasi oleh pertimbangan individual dan di moderasi oleh kecerdasan emosional. Penelitian ini dilakukan secara spesifik pada karyawan pelayanan pelanggan pada Swalayan Luwes Group Gading dengan cabang Swalayan Luwes Kartasura dan Swalayan Luwes Delanggu. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan data yang dapat diolah sebanyak 166 data. Pengambilan sampel dilakukan dengan pendekatan *non probability sampling* dengan menggunakan metode *convenience sampling*. Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan pengujian hipotesis yang menggunakan 2 metode, yaitu uji analisis linear sederhana dan *Macro PROCESS by Hayes* dengan menggunakan *software SPSS 22.0 for Windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *surface acting* berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan kerja. Selanjutnya, pertimbangan individual memediasi hubungan antara *surface acting* dan kepuasan kerja. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memoderasi hubungan antara *surface acting* dengan kepuasan kerja. Serta pengaruh tidak langsung kondisional dari hubungan *surface acting* dan kepuasan kerja melalui pertimbangan individual yang dimoderasi oleh kecerdasan emosional menunjukkan bahwa hubungan mediasi akan lebih kuat pada karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan yang memiliki kecerdasan emosional rendah.

Kata Kunci : *Surface Acting*, Kepuasan Kerja, Pertimbangan Individual, Kecerdasan emosional

commit to user

ABSTRACT**THE MEDIATING ROLE OF INDIVIDUAL CONSIDERATION AND THE
MODERATING ROLE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE ON RELATIONSHIP
BETWEEN SURFACE ACTING AND JOB SATISFACTION
(Study on Customer Service Employees in Luwes Supermarket)**

Oleh:
Hastuti Kurniawati
F1218023

Employee's job satisfaction is an important factor for companies, especially for companies engaged in hospitality and services. Customer service employees are required to be able to manage their emotions by surface acting in front of customers according to company rules without paying attention to how employees really feel, so that this will affect employee job satisfaction. The purpose of this study was to determine the effect of surface acting on job satisfaction mediated by individual considerations and moderated by emotional intelligence. This research was conducted specifically on customer service employees at Luwes Group Gading with Luwes Kartasura Supermarket and Luwes Delanggu Supermarket branches. Collecting data in this study using a questionnaire with data that can be processed as many as 166 data. Sampling was done by using a non-probability sampling approach using convenience sampling method. Tests were carried out using validity tests, reliability testing, and hypothesis testing using 2 methods, namely simple linear analysis test and Macro PROCESS by Hayes using SPSS 22.0 for Windows software. The results showed that surface acting had a positive and significant effect on job satisfaction. Furthermore, individual considerations mediate the relationship between surface acting and job satisfaction. In addition, the research results also show that emotional intelligence moderates the relationship between surface acting and job satisfaction. As well as the indirect conditional influence of the relationship between surface acting and job satisfaction through individual considerations moderated by emotional intelligence shows that the mediation relationship will be stronger for employees who have higher emotional intelligence compared to employees who have low emotional intelligence.

Kata Kunci : Surface Acting, Job Satisfaction, Individual Consideration, Emotional Intelligence.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Kepuasan Kerja	12
2.2. Surface Acting.....	14
2.3. Pertimbangan Individual.....	17
2.4. Kecerdasan Emosional	19

commit to user

2.5.	Pengembangan Hipotesis	21
2.5.1.	Surface Acting dan Kepuasan Kerja	21
2.5.2.	Peran Mediasi Pertimbangan Individual pada Hubungan Surface Acting dan Kepuasan Kerja	22
2.5.3.	Peran Moderasi Kecerdasan Emosional pada Hubungan Surface Acting dan Kepuasan Kerja	27
2.6.	Kerangka Pemikiran.....	31
BAB III. METODE PENELITIAN.....		32
1.1.	Desain Penelitian	32
1.1.1.	Tujuan Studi	32
1.1.2.	Tipe Hubungan Antar Variabel.....	33
1.1.3.	Lingkungan Studi.....	33
1.1.4.	Horizon Waktu	34
1.1.5.	Unit Analisis.....	34
1.2.	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	34
1.2.1.	Populasi.....	34
1.2.2.	Sampel	34
1.2.3.	Teknik Sampling	35
1.3.	Jenis dan Sumber Data.....	36
1.4.	Variabel Penelitian, Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel.....	37
1.4.1.	Surface Acting	37
1.4.2.	Kepuasan Kerja	37
1.4.3.	Kecerdasan Emosional.....	38
1.4.4.	Pertimbangan Individual	39

commit to user

1.5.	Metode Pengumpulan Data.....	40
1.5.1.	Kuesioner	40
1.5.2.	Studi Pustaka	40
1.6.	Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	40
1.6.1.	Analisis Data Deskriptif	40
1.6.2.	Analisis Data.....	41
BAB IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN		47
4.1.	Gambaran Umum Perusahaan.....	47
4.2.	Analisis Deskriptif	50
4.2.1.	Karakteristik Responden	52
4.2.2.	Deskripsi Jawaban Responden.....	56
4.3.	Hasil Analisis Data	62
4.3.1.	Uji Validitas	62
4.3.2.	Uji Reliabilitas	66
4.3.3.	Uji Asumsi Klasik	67
4.3.4.	Uji Hipotesis.....	70
4.4.	Pembahasan	79
BAB V. PENUTUP		85
5.1.	Kesimpulan	85
5.2.	Saran	86
5.3.	Keterbatasan.....	87
5.4.	Rekomendasi Penelitian Selanjutnya	88
DAFTAR PUSTAKA.....		89

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1. Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar IV.1 Efek Kondisional Tingkat Kecerdasan Emosional	76



commit to user

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1. Respons Rate Keseluruhan	51
Tabel IV.2. Respons Rate Swalayan Luwes	52
Tabel IV.3. Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel IV.4. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel IV.5. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	54
Tabel IV.6. Responden Berdasarkan Status Pernikahan	54
Tabel IV.7. Responden Berdasarkan Lama Bekerja	55
Tabel IV.8. Responden Berdasarkan Posisi/Bagian	55
Tabel IV.9. Distribusi Jawaban Responden tentang <i>Surface Acting</i>	56
Tabel IV.10. Distribusi Jawaban Responden tentang Kecerdasan Emosional	57
Tabel IV.11. Distribusi Jawaban Responden tentang Pertimbangan Individual	60
Tabel IV.12. Distribusi Jawaban Responden tentang Kepuasan Kerja	61
Tabel IV.13. Uji Kaiser Mayer Olkin	63
Tabel IV.14. Hasil Pengujian MSA	64
Tabel IV.15. Rotasi Komponen Matrix	65
Tabel IV.16. Uji Reliabilitas	66
Tabel IV.17. Hasil Uji Normalitas	67
Tabel IV.18. Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
Tabel IV.19. Hasil Uji Multikolinearitas	69
Tabel IV.20. Hasil Uji <i>Model Summary</i>	71
Tabel IV.21. Hasil Uji <i>Coefficient</i>	71

commit to user

Tabel IV.22. Uji Mediasi Model 4 dengan Process Hayes	72
Tabel IV.23. Hasil Uji Hipotesis 2 terhadap Pengaruh Tidak Langsung....	73
Tabel IV.24. Uji Moderasi Model 1 dengan Process Hayes.....	75
Tabel IV.25. <i>Conditional Effect</i> Tingkat Kecerdasan Emosional.....	76
Tabel IV.26. Analisis Moderasi Mediasi Model 8 Process Hayes	78
Tabel IV.27. Rangkuman Hasil Hipotesis.....	80



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	93
Lampiran 2 Uji Validitas	97
Lampiran 3 Uji Reliabilitas	99
Lampiran 4 Uji Hipotesis dengan Analisis Regresi Sederhana.....	100
Lampiran 5 Uji Hipotesis dengan <i>Process Macro by Hayes</i>	101

