



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

**Pengaruh Kecerdasan Emosi dan Kepuasan Kerja
Terhadap Kualitas Pelayanan di Shafira Haji Umrah
Tour & Travel Surabaya : Studi pada Karyawan
Customer Service, Marketing dan Operasional**

Skripsi

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Sunan
Ampel Surabaya, Guna memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)

Oleh:

Belinda Putri Febianti

04010420005

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

2026

PERNYATAAN PERTANGGUNG JAWABAN OTENTITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Belinda Putri Febianti

NIM : 04010420005

Prodi : Manajemen Dakwah

Judul : Pengaruh Kecerdasan Emosi dan Kepuasan
Kerja Terhadap Pelayanan di Shafira Haji
Umrah *Tour&Travel* Surabaya : Studi pada
Karyawan Customer Service, Marketing dan
Operasional.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya,
bahwa skripsi ini benar-benar karya sendiri. Sepanjang
pengalaman saya, tidak terdapat karya atas pendapat
dituliskan atau diterbitkan orang lain, kecuali sebagai
acuan atau kutipan dengan mengikuti tata tulis ilmiah
yang lazim.

Surabaya, 15 Juni 2026



Belinda Putri Febianti
04010420005

Persetujuan Pembimbing

Skripsi berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Shafira Haji Umrah *Tour & Travel* Surabaya : Studi pada Karyawan Customer Service, Marketing dan Operasional” yang ditulis oleh Belinda Putri Febianti ini telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal 15 Juni 2026

Oleh :

Pembimbing I



Dr. H. Ali Arifin, M.M.
NIP. 196212141993031002

Pembimbing II



Yunita Ardilla, S.Kom., M.M.T
NIP. 199206042020122015

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**Pengaruh Kecerdasan Emosi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Shafira
Haji Umrah Tour & Travel Surabaya : Studi pada Karyawan Customer Service, Marketing
dan Operasional**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

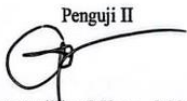
Belinda Putri Febianti (04010420005)

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu (S1) pada tanggal 17
Juni 2026

TIM PENGUJI

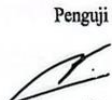
Penguji I

Dr. H. Ah. Ali Afifin, M.M.
NIP. 196212141993031002

Penguji II

Yunita Ardila, S.Kom., M.M.T
NIP. 199206042020122015

Penguji III

Ahmad Khairul Hakim, S.Ag., M.Si.
NIP. 197512302003121001

Penguji IV

Airlangga Bramayudha
NIP. 197912142011011005





KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-4411972 Fax. 031-4411300
E-Mail: perpus@uin-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Belinda Putri Febianti
NIM : 04010420005
Fakultas/Jurusan : Manajemen Dakwah
E-mail address : belindapputri@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Kecerdasan Emosi dan Kepuasan Kerja Terhadap

Pelayanan di Shafira Haji Umrah Tour & Travel Surabaya :

Studi pada Karyawan Customer Service, Marketing & Operasional

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 13 Juli 2026

Penulis

(Belinda Putri Febianti)
nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Belinda Putri Febianti, 04010420005, 2026.
Pengaruh Kecerdasan Emosi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Shafira Haji Umrah *Tour & Travel* Surabaya : Studi pada Karyawan Customer Service, Marketing dan Operasional.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosi terhadap kualitas pelayanan, mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan, serta mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosi dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kualitas pelayanan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel jenuh (*saturated sampling*). Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 24 orang. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* dengan bantuan aplikasi SmartPLS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kepuasan kerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, secara simultan kecerdasan emosi dan kepuasan kerja mampu menjelaskan sebesar 88,9% variasi kualitas pelayanan yang ditunjukkan oleh nilai *R-Square* sebesar 0,889, sedangkan sisanya sebesar 11,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian. Dengan demikian, kecerdasan emosi dan kepuasan kerja merupakan faktor yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata kunci : Kecerdasan emosi, Kepuasan Kerja, Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

Belinda Putri Febianti, 04010420005, 2026. *The Influence of Emotional Intelligence and Job Satisfaction on Service Quality at Shafira Haji Umrah Tour & Travel Surabaya: A Study on Customer Service, Marketing, and Operational Employees.*

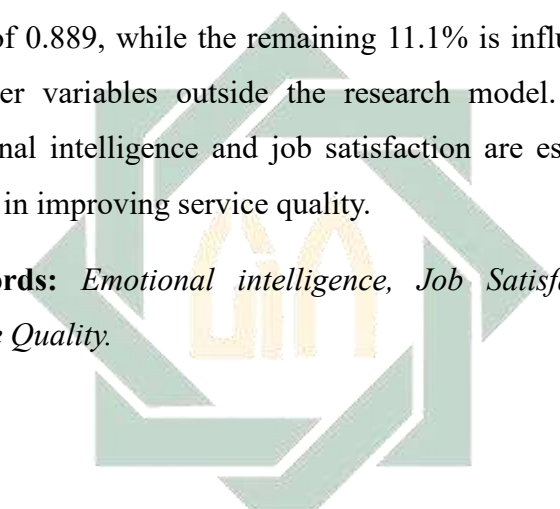
This study aims to determine and analyze the influence of emotional intelligence on service quality, to determine and analyze the influence of job satisfaction on service quality, and to determine and analyze the simultaneous influence of both emotional intelligence and job satisfaction on service quality.

This study employs a quantitative approach with a saturated sampling technique. The total number of respondents in this study is 24 individuals. Data analysis was conducted using the Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with the assistance of the SmartPLS application.

The results indicate that emotional intelligence has a positive and significant effect on service quality. Job

satisfaction also has a positive and significant effect on service quality. Furthermore, emotional intelligence and job satisfaction simultaneously explain 88.9% of the variance in service quality, as indicated by an R-Square value of 0.889, while the remaining 11.1% is influenced by other variables outside the research model. Thus, emotional intelligence and job satisfaction are essential factors in improving service quality.

Keywords: *Emotional intelligence, Job Satisfaction, Service Quality.*



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

البحث مستخلص

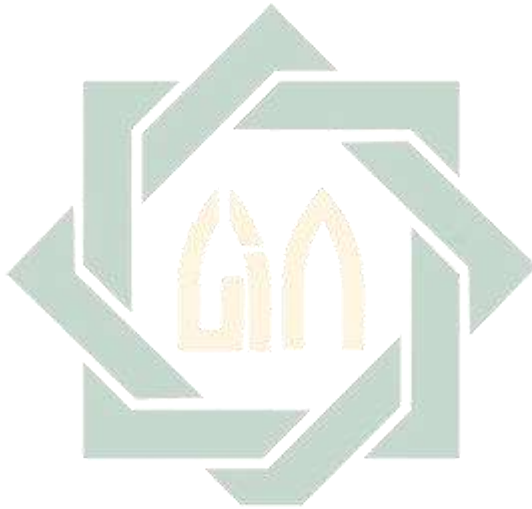
العاطفي/الذكاء أثر. 2026, 04010420005 فيبيانتى بوتري بليندا
والعمرة الحج لسياحة سفيرة وكالة في الخدمة جودة على الوظيفي والرضا
والعمليات والتسويق العملاء خدمة موظفي على دراسة: بسورابايا

جودة على العاطفي الذكاء أثر وتحليل معرفة إلى الدراسة هذه تهدف
وكذلك، الخدمة جودة على الوظيفي الرضا أثر وتحليل ومعرفة، الخدمة
على معاً الوظيفي والرضا العاطفي للذكاء المتزامن الأثر وتحليل معرفة
الخدمة جودة

الحصر) الشاملة العينة أسلوب مع الكمي المنهج الدراسة هذه تستخدم
تم. شخصاً ٢٤ الدراسة هذه في المستجيبين عدد إجمالي وبلغ. (الشامل
بالمربعات الهيكلية المعادلات نمذجة طريقة باستخدام البيانات تحليل إجراء
SmartPLS تطبيق بمساعدة (PLS-SEM) الجزئية الصغرى

دلالة ذو) ومعنوي إيجابي أثر له العاطفي الذكاء أن البحث نتائج أظهرت
إيجابي أثر له الوظيفي الرضا أن كما. الخدمة جودة على (إحصائية
العاطفي الذكاء فإن، ذلك إلى بالإضافة. الخدمة جودة على ومعنوي
جودة في التباين من ٨٨,٩٪ نسبته ما معاً يفسران الوظيفي والرضا
أن حين في ٠,٨٨٩، R-Square قيمة إليه تشير ما وهو، الخدمة
النموذج خارج أخرى بمتغيرات تتأثر ١١,١٪ البالغة المتبقية النسبة
العوامل من الوظيفي والرضا العاطفي الذكاء يعد، ذلك على وبناءً. البحثي
الخدمة جودة تحسين في والمؤثرة المهمة

جودة، الوظيفي الرضا، العاطفي الذكاء: المفتاحية الكلمات
الخدمة



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

Persetujuan Pembimbing	i
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN PERTANGGUNG JAWABAN OTENTITAS SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	viii
مستخلص البحث.....	x
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xvi
BAB I.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Masalah.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Sistematika Pembahasan	11
BAB II.....	14
A. Penelitian Terdahulu	14
B. Definisi Operasional.....	18
1. Kualitas Pelayanan (Variabel Y)	19
2. Kecerdasan Emosi (Variabel X1)	19
3. Kepuasan Kerja (Variabel X2)	20

C. Kerangka Teoritik	21
1. Kualitas Pelayanan (Variabel Y)	21
2. Kecerdasan Emosi (Variabel X1)	41
3. Kepuasan Kerja (Variabel X2)	51
D. Paradigma Penelitian	59
E. Hipotesis	59
BAB III	61
METODE PENELITIAN	61
A. Pendekatan Jenis Penelitian	61
B. Objek Penelitian	62
C. Populasi, Sample dan Teknik Sampling	63
1. Populasi	63
2. Sample	64
3. Teknik Sampling	65
D. Variabel, Dimensi dan Indikator Penelitian	66
E. Tahap-Tahap Penelitian	68
F. Teknik Pengumpulan Data	71
G. Teknik Analisa data	73
BAB IV	76
HASIL DAN PEMBAHASAN	76
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	76
1. Sekilas Tentang Shafira Haji Umrah <i>Tour and Travel</i> Surabaya	76
2. Visi dan Misi Shafira Haji Umrah <i>Tour and Travel</i> Surabaya	79
3. Struktur Organisasi	80

B. Penyajian Data.....	81
1. Deskripsi Responden Penelitian.....	81
2. Skema Model PLS-SEM	86
3. Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	86
4. Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	93
C. Pembahasan Hasil Penelitian	98
BAB V	105
KESIMPULAN.....	105
A. Kesimpulan	105
B. Saran Dan Rekomendasi	107
DAFTAR PUSTAKA	110
Lampiran 1: Kuesioner Penelitian	116
Lampiran 2: Hasil Kuesioner Penelitian.....	123
Lampiran 3 : Hasil Uji Data.....	125

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

“1274-2458-1-SM,” t.t.

“8709-27395-1-PB,” t.t.

Adimah, Nurul, Mokh Irsyad, dan Wawan Oktriawan.

“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan kantor Cabang Purwakarta).” *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidiciplinary Islamic Studies* 3, no. 2 (30 Juli 2022). <https://doi.org/10.52593/mtq.03.2.01>.

“admin,+1145-Agus+Putri+Al+Mukarramah,” t.t.

Alya Rachma, Tiffany Laura Balqis, dan Ameliya Harahap. “Peran Teks Laporan Dalam Dokumentasi Dan Evaluasi Kegiatan Penelitian.” *PUSTAKA: Jurnal Bahasa dan Pendidikan* 4, no. 3 (3 Juni 2024): 40–46. <https://doi.org/10.56910/pustaka.v4i3.1446>.

Amalia, A. N., & Arthur, R. (2023). *Penyusunan Instrumen Penelitian: Konsep, Teknik, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, dan Contoh Instrumen Penelitian*. Penerbit NEM., t.t.

Anigomang, Ferdinand Romelus, Sefnat Aristarkus Tang, dan Elia Maruli. “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa.” *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 9, no. 1 (14 Februari 2023): 698–709. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7639297>.

Atmaja, Sukarta. “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA DAN KINERJA KARYAWAN.” *Jurnal Manajemen dan Bisnis* 4, no. 01 (25 Februari 2022): 116–31. <https://doi.org/10.47080/jmb.v4i01.1910>.

- Awaludin, Azrul Afrillana, dan Ahmad Khairul Hakim. "Analisis Strategi Survival Pada Bisnis Travel Haji dan Umrah Saat Pandemi Covid-19 Di Shafira Tour & Travel." *Journal of Islamic Management* 3, no. 1 (31 Januari 2023): 1–13. <https://doi.org/10.15642/jim.v3i1.1198>.
- Bambang Suprianto. "Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik." *Jurnal Pemerintahan dan Politik* 8, no. 2 (6 Juni 2023): 123–28. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>.
- Basri, Surya Kelana, dan Rusdianman Rauf. "Pengaruh Semangat Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai," t.t.
- "Buku MSDM Syariah," t.t.
- Daruhadi, Gagah, dan Pia Sopiati. "Pengumpulan Data Penelitian," 2024.
- Diah Pranitasari, Wati Setianingsih, Dodi Prastuti, Pristina Hermastuti, dan Enung Siti Saodah. "The effect of emotional intelligence, compensation and work environment on work engagement." *Monas: Jurnal Inovasi Aparatur* 4, no. 1 (14 Juni 2022): 373–86. <https://doi.org/10.54849/monas.v4i1.94>.
- Emilia, Khairunnisa, dan Deli Anhar. "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN CINTAPURI KABUPATEN BANJAR," t.t.
- Gunawan, Didit Tri. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Alumni (Studi Kasus: Universitas Gunadarma)" 5 (2024).
- Hasanah, Hasyim. "TEKNIK-TEKNIK OBSERVASI (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial)." *At-Taqaddum* 8, no. 1

- (5 Januari 2017): 21.
<https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>.
- Ibid* ..., h. 312., t.t.
- Irawan, Sophie Nazwah, Hanny Putri Permata Sari, dan Mohamad Zein Saleh. “Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Pada Bank Syariah Indonesia (BSI).” *Jurnal Manajemen* 2, no. 02 (2023).
- Irfan, Andi, Andi Irwan, dan Andi Alim. “Pengaruh Kecerdasan Emosi Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Mandiri Cabang Bone.” *Value : Jurnal Manajemen dan Akuntansi* 16, no. 1 (17 Juni 2021): 240–50. <https://doi.org/10.32534/jv.v16i1.1811>.
- Jailani, M Syahrani, dan Firdaus Jeka. “Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis” 7 (2023).
- Jopanda, Hendri. “PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING.” *Jurnal Manajemen* 6, no. 1 (1 Agustus 2021): 84–101. <https://doi.org/10.54964/manajemen.v6i1.164>.
- Khumairoh, Sindy, Listyowati Puji Rahayu, Unna Ria Safitri, Alean Kistiani Hegy Suryana, dan Luki Sri Anggorowati. “ANALISIS PENGARUH IKLAN, VARIAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ROTI BROWNIES PADA TOKO AMANDA BROWNIES DI BOYOLALI.” *EKOBIS: Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi* 12, no. 1 (30 Juni 2024): 59–70. <https://doi.org/10.36596/ekobis.v12i1.1155>.

- Makkira, Makkira, M. Syakir, Sandi Kurniawan, Amar Sani, dan Ali Murdhani Ngandoh. “Pengaruh Stres Kerja, Komunikasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada PT. Prima Karya Manunggal Kabupaten Pangkep.” *Amkop Management Accounting Review (AMAR)* 2, no. 1 (28 April 2022): 20–27. <https://doi.org/10.37531/amar.v2i1.141>.
- . “Pengaruh Stres Kerja, Komunikasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada PT. Prima Karya Manunggal Kabupaten Pangkep.” *Amkop Management Accounting Review (AMAR)* 2, no. 1 (28 April 2022): 20–27. <https://doi.org/10.37531/amar.v2i1.141>.
- Marlin May Nggiri, Kristina Sedyastuti, dan Arien Anjar Puspitosari. “PENGARUH KECERDASAN EMOSI, STRES KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA CUKAI TYPE MADYA CUKAI KOTA MALANG.” *Jurnal Ekonomi dan Manajemen* 3, no. 2 (15 Juni 2024): 136–41. <https://doi.org/10.56127/jekma.v3i2.1419>.
- Marlina, Iin, dan Agustinus Riyanto. “HUBUNGAN KECERDASAN EMOSI TERHADAP KEMAMPUAN MANAJEMEN KONFLIK PARA PERAWAT PADA MASA PANDEMI COVID-19,” t.t.
- Meenaprabha, Padmanathan, Kasilingam Lingaraja, Rajendran Arun Prasath, Madheswaran Madhavan, dan Lakshmanan Eswaran. “A Study on Emotional Intelligence and Its Impact on Service Quality: Evidence from the Banking Industry.” *Future Business Journal* 11, no. 1 (30 Mei 2025): 126. <https://doi.org/10.1186/s43093-025-00548-0>.

- Mukaroh, Eka Nisatul, dan Dhiona Ayu Nani. "PENGARUH KECERDASAN EMOSI DAN KECERDASAN SPIRITUAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN." *REVENUE: Jurnal Manajemen Bisnis Islam* 2, no. 1 (25 Januari 2021): 27–46. <https://doi.org/10.24042/revenue.v2i1.7939>.
- . "PENGARUH KECERDASAN EMOSI DAN KECERDASAN SPIRITUAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN." *REVENUE: Jurnal Manajemen Bisnis Islam* 2, no. 1 (25 Januari 2021): 27–46. <https://doi.org/10.24042/revenue.v2i1.7939>.
- Nugroho, Riyadi. "BUDAYA ORGANISASI YANG MENDORONG INOVASI KERJA," t.t.
- Ratnasari, Sri Langgeng, Wanda Novita Sari, Yentina Siregar, Ervin Nora Susanti, dan Gandhi Sutjahjo. "Pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosi, dan kecerdasan spiritual terhadap tingkat pemahaman akuntansi pada mahasiswa di Kota Batam," t.t.
- Santosa, Erwanto Budi. "KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN SIPIL PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARANGANYAR TAHUN 2020." *Jl@P* 10, no. 1 (15 Februari 2021). <https://doi.org/10.33061/jp.v10i1.5110>.
- Singgih Santoso, *Buku ..., h. 379.*, t.t.
- Siti Akromah dan Indah Respati Kusumasari. "Penerapan Aplikasi PLN Mobile Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan PLN ULP Bojonegoro Kota." *Jurnal Masyarakat Mengabdikan Nusantara* 2, no. 2 (18 Juni 2023): 105–16. <https://doi.org/10.58374/jmmn.v2i2.154>.
- Sugiarti, Dian, dan Any Meilani. "Dimensi Carter Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia: Studi Komparatif Sebelum dan Setelah Merger," t.t.

- Sujarwinata, Tio Hara, Erliany Syaodih, dan Agus Hadian Rahim. "PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN." *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa* 5, no. 2 (27 November 2023): 69–78. <https://doi.org/10.51977/jsj.v5i2.1400>.
- Trisnawati, Eva, Abdul Wahab, dan Hamid Habbe. "IMPLEMENTASI ETIKA BERDAGANG DENGAN SIFAT SIDDIQ, TABLIGH, AMANAH, FATHANAH PADA WAROENG STEAK AND SHAKE CABANG BOULEVARD MAKASSAR." *Economos: Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 4, no. 3 (31 Desember 2021): 177–83. <https://doi.org/10.31850/economos.v4i3.912>.
- "View of PENGELOLAAN KINERJA KARYAWAN MELALUI KECERDASAN EMOSI DAN STRES KERJA." Diakses 25 September 2024. <https://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JABA/article/view/2033/1365>.
- Wijayanti, Indah. "The Relationship Between Learning Motivation And Emotional Intelligence On Student Learning Outcomes At SMK Negeri 1 Gunung Sahilan." *Journal of Education*, t.t.