

# PENGARUH KEMAMPUAN KOMUNIKASI DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI RUMAH SAKIT MATA SMEC PEKANBARU

Feriwidianto, Hichmaed Tachta Hinggo, Abunawas  
Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Riau  
\*e-mail: [200304042@studentumri.ac.id](mailto:200304042@studentumri.ac.id)

## Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kemampuan komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai rumah sakit mata smec pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan populasi adalah rumah sakit mata smec pekanbaru yang berjumlah 114 pegawai. Teknik sampling yang digunakan adalah simple random sampling dengan sampel berjumlah 56 orang pegawai. Teknik pengumpulan data ini dilakukan menggunakan metode kuesioner. Pengolahan data penelitian ini menggunakan aplikasi statistical product and service solution (spss) versi 21. Hasil penelitian ini menunjukkan kemampuan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kinerja pegawai, kecerdasan emosional berpengaruh positif positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dan secara simultan kemampuan komunikasi dan kecerdasan emosional berpengaruh terhadap variabel kinerja pegawai*

**Kata Kunci:** kemampuan komunikasi, kecerdasan emosional,  
Kinerja Pegawai

---

## PENDAHULUAN

Manusia adalah investasi utama dalam setiap organisasi, oleh karenanya harus dikelola sedemikian rupa. Mengelola sumber daya manusia (SDM) menjadi hal yang teramat penting pada abad ini. Agar organisasi swasta maupun pemerintah dapat bertumbuh. Pernyataan tersebut tidaklah terbantahkan, mengingat sdm menjadi sentral dalam mencapai tujuan organisasi. Menurut Sinambela (2016) sumber daya dapat dibagi dua yakni sumber daya manusia (*human resources*) dan sumber daya alam (*natural resources*). Dalam berbagai kepastakaan manajemen dikenal dengan konsep "6m" yaitu: *man, money, material, machine, methode, dan market*. Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang terutama di sumber daya- sumber daya yang lainnya

yaitu sendi dasar terjadinya sebuah interaksi sosial antara satu dengan yang lain, seperti saling tolong menolong, memberi dan menerima dan saling ketergantungan. (Muhammad arni 2018) komunikasi organisasi adalah suatu sistem saling tergantung yang mencakup komunikasi internal dan eksternal. Komunikasi internal adalah komunikasi dalam organisasi itu sendiri. Sedangkan komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan terhadap lingkungan luarnya

Rumah Sakit Mata SMEC adalah pusat pelayanan kesehatan berkualitas yang berfokus pada pelayanan kesehatan mata untuk seluruh keluarga Indonesia. SMEC dibangun dan dipersiapkan untuk memberikan pelayanan kesehatan mata terbaik sesuai standar yang diinginkan oleh semua lapisan masyarakat. RS Mata SMEC didukung dengan dokter dan profesional kesehatan terbaik yang kompeten dibidangnya. SMEC adalah singkatan dari Sabang Merauke Eye Center. Sebelumnya SMEC mempunyai arti Sumatera Eye Center, perusahaan, SMEC saat ini telah memiliki rumah sakit dan klinik yang tersebar di hampir seluruh penjuru Nusantara. Hal ini membawa kami untuk memikirkan kembali arti makna dibalik akronim SMEC sehingga kami sepakat dengan keputusan bahwa arti dari SMEC adalah Sabang Merauke Eye Center. Sejak peresmian di tahun 2006.

Agar sebuah proses komunikasi menjadi efektif, diperlukan unsur-unsur yang paling mendasar sebagai persyaratan terjadinya komunikasi. Terdapat tiga unsur yang paling mutlak yang harus dipenuhi dalam proses komunikasi, yaitu: (a) komunikator; manusia yang menyatakan pesan kepada komunikan yang dapat berupa individu atau kelompok; (b) komunikan; manusia yang menerima pesan dari komunikator; dan (3) saluran/media; jalan yang dilalui oleh isi pernyataan komunikator kepada komunikan yang digunakan oleh pengirim pesan. Setiap unsur tersebut mempunyai hubungan yang sangat erat dan saling terkait satu dan lainnya yang dapat menentukan kesuksesan dari sebuah komunikasi (Nurjaman, 2018).

Fenomena komunikasi saat ini Orang yang hidup dengan menggunakan internet acap kali terjebak dalam situasi isolasi sosial di mana dia lebih terbuka pada media tersebut. Orang-orang tersebut menggunakan internet sebagai teknologi sosial atas solusi dalam mengatasi kesepian, ketidakberdayaan, dan kehilangan harga diri (Bakardjieva, 2019). Sedangkan Walther memberi nama "komunikasi hiperpersonal" untuk menggambarkan komunikasi dengan perantara komputer yang secara sosial lebih menarik daripada komunikasi langsung.

"Permasalahan komunikasi yang terjadi di rumah sakit mata SMEC pekanbaru adalah kurangnya komunikasi antara atasan dengan bawahan yang mengakibatkan terjadinya perbedaan pendapat. Atasan cenderung tidak mau mendengarkan masukan atau ide dari bawahannya karena atasan merasa benar dengan alasan yang tidak dimengerti oleh bawahannya terkadang atasan Merasa sudah memberikan feedback akan tetapi belum spesifik, sehingga membuat bawahan tidak mengerti akan tugas-tugas yang diberikan oleh atasan.

Komunikasi akan berhasil ketika seseorang mempunyai kemampuan dalam mengendalikan emosi untuk memahami, mengelola emosi diri dan menghargai perasaan orang lain

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Kemampuan komunikasi**

Komunikasi juga menjadi salah satu modal utama dalam berjejaring dan berinteraksi di era globalisasi dengan berbagai budaya yang ada di dalamnya, dimana orang-orang memperlihatkan identitasnya lewat komunikasi serta mengirim pesan pada para penerima, sehingga ada hubungan antara budaya dan komunikasi (Aririguzoh,2022), sehingga perlu dicapai komunikasi yang efektif. Sejalan dengan hal tersebut, memberikan informasi tentang proses komunikasi antar manusia yang terjadi dengan harapan bahwa pesan dapat dikirim dan diterima dengan baik ketika melalui proses yang tepat.

### **Kecerdasan emosional**

Kecerdasan emosional menurut dalam muhammad Isniar Budiarti, (2019) mengatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk menilai emosi dalam diri dan orang lain, memahami makna emosi – emosi ini dan mengatur emosi – emosi seorang secara teratur dalam sebuah model alur seperti ditunjukkan dalam tampilan 4 – 3 orang yang mengetahui emosinya sendiri dan baik dalam membaca petunjuk emosional mengetahui mengapa marah dan bagaimana mengekspresikan dirinya tanpa melanggar norma yang lebih efektif

Menurut (Agung Hutagalung,2020), itu menyajikan lima keterampilan dasar kecerdasan emosional. Yaitu, mengendalikan emosi diri, mengelola emosi diri, memotivasi, mengetahui emosi orang lain, dan menjaga hubungan baik dengan orang lain.

### **Kinerja pegawai**

Menurut (Afandi 2021) menyatakan kinerja adalah kesediaan seseorang atau sekelompok orang untuk melakukan atau meningkatkan kegiatan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil yang diharapkan. Kinerja dapat diketahui dari kemampuannya yaitu bakat, pengetahuannya, juga sikap atau tingkah lakunya. Selanjutnya kemampuan seorang pegawai untuk menduduki suatu jabatan didasarkan atas kinerjanya, artinya kemampuan seorang pegawai dinilai dari kinerjanya

Kinerja jika dihubungkan terhadap performance menjadi kata benda (noun), definisi performance ialah kinerja merupakan capaian kerja yang diperoleh individu maupu golongan pegawai pada satu perseroan berdasar kewenangan serta beban tanggung jawab pribadi dalam rangka menggapai target perseroan dengan cara yang sah, serta tidak bertentangan pada aturan hukum serta tidak berlawanan terhadap norma yang berlaku di masyarakat (Peurnama, 2019).

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil lokasi di rumah sakit mata smec pekanbaru Waktu penelitian adalah jangka waktu yang digunakan Waktu penelitian yang penulis lakukan yaitu pada bulan desember 2024 sampai dengan Januari 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai sakit mata smec Pekanbaru dengan populasi adalah rumah sakit mata smec pekanbaru yang berjumlah 114 pegawai. Teknik sampling yang digunakan adalah simple random sampling dengan sampel berjumlah 56 orang pegawai Teknik pengumpulan data ini dilakukan menggunakan metode kuesioner. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan google form dengan menggunakan skala likert. Uji yang digunakan yaitu uji statistik deskriptif, uji kualitas data yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas serta uji analisis regresi linier berganda yang terdiri dari uji kelayakan model, uji t dan koefisien determinasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1 Hasil Uji Analisis Deskriptif**

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	
kemampuan komunikasi	56	10	29	22,68	3,857	
kecerdasan emosional	56	14	32	26,21	4,326	
kinerja pegawai	56	15	37	30,27	4,818	
Valid N (listwise)	56					

Sumber: data diolah spss 21(2025)

Berdasarkan tabel 1 memperlihatkan deskripsi variabel – variabel dalam penelitian ini secara statistik sebagai berikut:

- 1) Variabel kemampuan komunikasi memiliki nilai minimum dari jawaban responden sebesar 10 dan nilai maksimum dari jawaban responden sebesar 29. Memiliki nilai mean dari jawaban responden sebesar 22,68 dan nilai Standar Deviasi sebesar 3,857 Hal ini menunjukkan bahwa variabel kemampuan komunikasi memiliki nilai Standar Deviasi lebih kecil dari nilai rata – rata dan mencerminkan data variabel kemampuan komunikasi penyebaran nilainya merata.
- 2) Variabel kecerdasan emosional memiliki nilai minimum dari jawaban responden sebesar 14 dan nilai maksimum dari jawaban responden sebesar 32. Memiliki nilai mean dari jawaban responden sebesar 26,21 dan nilai Standar Deviasi sebesar 4,326. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional memiliki nilai Standar Deviasi lebih kecil dari nilai rata – rata dan mencerminkan data variabel kecerdasan emosional penyebaran nilainya merata.
- 3) Variabel *kinerja pegawai* memiliki nilai minimum dari jawaban responden sebesar 15 dan nilai maksimum dari jawaban responden sebesar 37. Memiliki nilai mean

dari jawaban responden sebesar 30,27 dan nilai Standar Deviasi sebesar 4,818 Hal ini menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional memiliki nilai Standar Deviasi lebih kecil dari nilai rata – rata dan mencerminkan data kecerdasan emosional penyebaran nilainya merata.

## Uji Validitas

**Tabel 2 Hasil Uji Validitas**

Variabel	Pernyataan	Nilar R Hitung	Nilai R Tabel	Keterangan
kemampuan komunikasi	X1.1	0,701	0,2656	Valid
	X1.2	0,646	0,2656	Valid
	X1.3	0,533	0,2656	Valid
	X1.4	0,566	0,2656	Valid
	X1.5	0,483	0,2656	Valid
	X1.6	0,509	0,2656	Valid

Sumber: data diolah spss 21(2025)

Variabel	Pernyataan	Nilar R Hitung	Nilai R Tabel	Keterangan
Kecerdasan emosional	X2.1	0,708	0,2656	Valid
	X2.2	0,536	0,2656	Valid
	X2.3	0,501	0,2656	Valid
	X2.4	0,503	0,2656	Valid
	X2.5	0,466	0,2656	Valid
	X2.6	0,478	0,2656	Valid
	X2.7	0,500	0,2656	Valid

Sumber: data diolah spss 21(2025)

Variabel	Pernyataan	Nilar R Hitung	Nilai R Tabel	Keterangan
kinerja pegawai	Y1	0,727	0,2656	Valid
	Y2	0,490	0,2656	Valid
	Y3	0,671	0,2656	Valid
	Y4	0,364	0,2656	Valid
	Y5	0,614	0,2656	Valid
	Y6	0,397	0,2656	Valid
	Y7	0,515	0,2656	Valid
	Y8	0,470	0,2656	Valid

Sumber: data diolah spss 21(2025)

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan pada setiap variabel valid. Validitas ini dapat diidentifikasi apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel maka data tersebut valid. Data di atas menunjukkan nilai r hitung yang lebih besar dari pada r tabel, nilai r tabel yaitu *degree of freedom* (df) = n-2 = 56-2 = 53 dengan alpha 0,05 didapat r tabel 0,2656. Dengan demikian item pertanyaan

yang digunakan pada penelitian ini dinyatakan valid dan dapat digunakan

**Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbachs Alpha	Standart	Keterangan
Kemampuan komunikasi (X1)	0,692		Reliabel
Kecerdasan emosional(X2)	0,680		Reliabel
Kinerja pegawai(Y)	0,747		Reliabel

Sumber: data diolah spss 21(2025)

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *cronbach alpha* untuk semua variabel lebih besar dari 0,60 sehingga dapat dinyatakan bahwa indikator setiap variabel dikatakan reliabel.

### Uji Normalitas Data

**Tabel 4. Hasil Uji Normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardize d Residual
N		56
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000
	Std. Deviation	3,05719
	Absolute	,077
Most Extreme Differences	Positive	,068
	Negative	-,077
Kolmogorov-Smirnov Z		,580
Asymp. Sig. (2-tailed)		,890

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance

Sumber: data diolah spss 21(2025)

Berdasarkan tabel 4.12 hasil uji normalitas kolmogrov-smirnov diperoleh nilai signifikan  $0,890 > 0,05$  dapat diartikan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

## Uji Multikolinieritas

**Tabel 5 Hasil Uji Multikolinieritas**

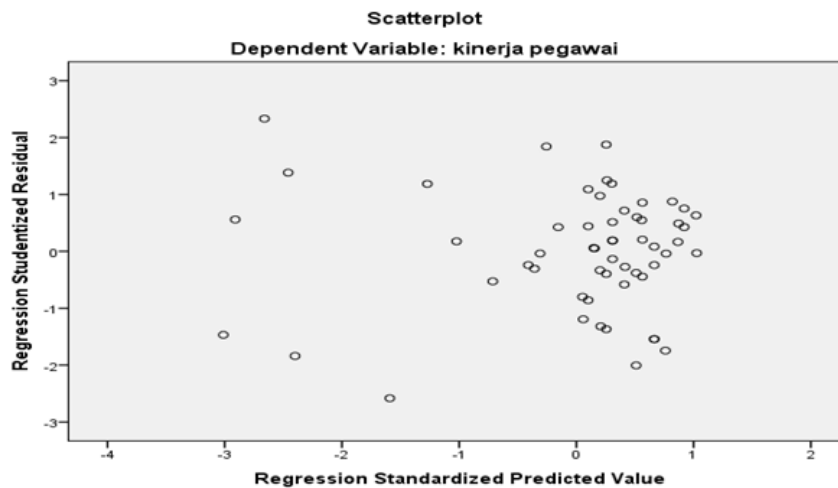
Model	Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
(Constant)	6,668	2,697		2,473	,017		
1 kemampuan komunikasi	,376	,172	,301	2,190	,033	,402	2,489
kecerdasan emosional	,575	,153	,516	3,754	,000	,402	2,489

a. Dependent Variable: kinerja pegawai

Sumber: data diolah spss 21(2025)

Berdasarkan tabel 4.13 diketahui bahwa nilai VIF variabel kemampuan komunikasi (X1) dan kecerdasan emosional (X2) adalah  $2,489 < 10$  dan berdasarkan nilai *tolerance*  $0,402 > 0,100$  maka data tersebut tidak terjadi multikolinieritas.

## Uji Heteroskedastisitas



**gambar 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Sumber: data diolah spss 21(2025)

Gambar 1 dapat dilihat pola yang muncul tidak membentuk pola tertentu atau pola yang teratur, dan cenderung memiliki pola acak dan tidak teratur, maka dapat disimpulkan regresi tidak mengalami gangguan heteroskedastisitas

## Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6,668	2,697		2,473	,017
kemampuan komunikasi	,376	,172	,301	2,190	,033
kecerdasan emosional	,575	,153	,516	3,754	,000

a. Dependent Variable: kineja pegawai

Sumber: data diolah spss 21(2025)

Berdasarkan tabel 6 dapat disusun persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

$$Y = 6,668 + 0,376 X_1 + 0,575 X_2 + e$$

Angka-angka dalam persamaan regresi linear berganda tersebut dapat diartikan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta menyatakan sebesar 6,668 menyatakan bahwa jika tidak ada variabel bebas (kemampuan komunikasi dan kecerdasan emosional) maka kinerja karyawan tetap menghasilkan nilai sebesar 6,668 atau dengan kata lain jika variabel  $x_1$ , dan  $x_2$  sama dengan 0 maka tetap menghasilkan 6,668.
2. Koefisien regresi variabel kemampuan komunikasi adalah sebesar 0,376 yang menunjukkan apabila kemampuan komunikasi meningkat 1 satuan maka akan

meningkatkan kinerja pegawai sebesar 0,376. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel kemampuan komunikasi berkontribusi positif terhadap kinerja pegawai.

3. Koefisien regresi variabel kecerdasan emosional adalah sebesar 0,575 yang menunjukkan apabila kecerdasan emosional 1 satuan maka akan meningkatkan kinerja pegawai sebesar 0,575. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel komunikasi berkontribusi positif terhadap kinerja pegawai.
4. Standar Error (e) merupakan variabel acak yang memiliki distribusi risiko perusahaan dan mewakili semua faktor yang berpengaruh terhadap Y tetapi tidak dimasukkan ke dalam persamaan

### Uji Kelayakan Model

**Tabel 7 Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	f	Sig.
1	Regression	762,928	2	381,464	39,330	,000 <sup>b</sup>
	Residual	514,054	53	9,699		
	Total	1276,982	55			

a. Dependent Variable: kineja pegawai

b. Predictors: (Constant), kecerdasan emosional, kemampuan komunikasi

Sumber: data diolah spss 21(2025)

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 4.15 diketahui f hitung sebesar 39,330 dengan signifikansi 0,000. Kriteria pengujian adalah dengan membandingkan f hitung dan f tabel yang diketahui  $df_1 (k-1) = 3-1 = 2$ , dan  $df_2 (n-k) = (56-3) = 53$  yang artinya nilai F tabel sebesar 3,17. Maka nilai f sebesar 39,330 lebih besar dari nilai f tabel sebesar 3,172 dengan tingkat signifikansi 0,000 atau  $< 0,05$  maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kemampuan komunikasi dan kecerdasan emosional secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Hal ini berarti kinerja pegawai dapat ditingkatkan ketika kemampuan komunikasi dan kecerdasan emosional juga ditingkatkan kualitasnya.

### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,773 <sup>a</sup>	,597	,582	3,11434

a. Predictors: (Constant), kecerdasan emosional, kemampuan komunikasi

b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: data diolah spss 21(2025)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi ( $r^2$ ) pada tabel diatas menunjukkan

bahwa nilai  $r^2$  sebesar 0.582 atau 58,2%. Artinya bahwa model regresi diperoleh mampu menjelaskan di dalam variabel kemampuan komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai sebesar 58,2%. Sedangkan sisanya 41,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

### Uji Parsial (Uji t)

**Tabel 9 Hasil Uji Parsial (Uji t)  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardize	t	Sig.
	B	Std. Error	d		
			Coefficients		
		Beta			
(Constant)	6,668	2,697	2,473		,017
kemampuan komunikasi	,376	,172	,301	2,190	,033
kecerdasan emosional	,575	,153	,516	3,754	,000

a. Dependent Variable: kineja pegawai

Sumber: data diolah spss 21(2025)

Dari hasil uji t pada tabel 9 diperoleh nilai t hitung untuk kemampuan komunikasi sebesar 2,190 dan kecerdasan emosional sebesar 3,754. Untuk menemukan t tabel digunakan lampiran statistika tabel t, dengan menggunakan  $\alpha=0,05$  dengan perhitungan  $t \text{ tabel} = t (\alpha/2; n-k-1) = t (0,05/2; 56-2-1) = t (0,025; 53) = 2,006$ .

1. Variabel kemampuan komunikasi (X1) diperoleh nilai thitung sebesar 2.436 > ttabel 2,006 dengan tingkat signifikan 0,033 < 0.05. Maka  $H_0$  ditolak dan hipotesis yang diterima adalah  $H_1$  yang berarti variabel kemampuan komunikasi (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.
2. Variabel kecerdasan emosional memiliki statistik uji t sebesar 3,754 dengan signifikansi sebesar 0,000. Nilai statistik uji t hitung tersebut lebih besar dari pada t tabel ( $3,754 > 2,006$ ) dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$  maka  $H_2$  diterima. Pengujian ini menunjukkan variabel kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

### KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemampuan komunikasi, dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai rumah sakit mata smec pekanbaru. Berdasarkan analisis dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: kemampuan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai rumah sakit mata smec Pekanbaru. Hal ini menunjukkan semakin baik dan sesuai gaya kepemimpinan seorang atasan maka akan semakin meningkatnya kemampuan komunikasi seorang pegawai, kecerdasan emosional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.pada rumah sakit mata smec Pekanbaru.Hal ini menunjukkan semakin tinggi rasa tanggung jawab yang dimiliki maka akan semakin tinggi pula kerja yang dirasakan pegawai. jika kemampuan komunikasi dan kecerdasan emosional berjalan dengan baik secara bersama-sama maka dapat menciptakan pencapaian keberhasilan kinerja pegawai rumah sakit mata smec pekanbaru akan meningkat, karena antara kemampuan komunikasi dan kecerdasan emosional memiliki peran penting dalam peningkatan keberhasilan kinerja pegawai

tersebut

## SARAN

Dari hasil simpulan yang telah dikemukakan, maka penulis akan memberikan saran – saran sebagai berikut: pada perusahaan diharapkan memperhatikan faktor – faktor untuk mencapai kinerja pegawai karena dengan tercapainya kemampuan komunikasi tersebut akan membuat pekerjaan pegawai menjadi lebih efisien dan efektif serta bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk meneruskan atau mengembangkan penelitian ini dengan mencari faktor lain yang mempengaruhi kemampuan komunikasi selain kemampuan komunikasi, kecerdasan emosional, dan *kinerja pegawai*. Misalnya dengan tanggung jawab, ketekunan, dan lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2015). Metodologi Penelitian Kuantitatif (I). Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Abdullah. 2018. Bab III Metode Penelitian 53(9):1689–99.
- Husnul, Ulfah. 2017. Pengaruh Kecerdasan Emotional, Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan di Kota Semarang: Jurnal. Universitas Semarang.
- Filliks Duwit, Pengaruh Kompetensi Komunikasi, Kecerdasan Emosional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Jurnal EMBA Vol.3 No.4 Desember 2015, Hal. 130-141
- Ni Kadek Setya Prameswari dan I Gusti Made Suwandana, 2017, Pengaruh Keadilan Organisasional, Komitmen Organisasional, dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior, E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 6, No. 3, 2017: 1368-1397.
- Ginting, Bangun, Munthe, & Sihombing (2019) Jurnal Manajemen Vol. 5, No. 1 (35-44) p – ISSN : 2301-6256
- Usman, Beny. 2013. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang: jurnal Universitas Palembang.
- Anindya, Reksa. 2011. Tesis Pengaruh Komitmen Keorganisasian dan Kecerdasan Emosional Karyawan terhadap Organizational Citizenship Behaviour Karyawan Departemen Unit X Kompas Gramedia Program Pascasarjana Universitas Indonesia Jakarta
- Arief, M. L. (2020). manajemen dan bisnis. pengaruh kecerdasan emosional pemimpin, motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai kantor penanaman modal dan pelayanan terpadu kabupateen agam.
- Husain, S. A. (2013). Pengaruh Kecerdasan Emosional (EQ) Dan Kecerdasan Spritual (SQ) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang).
- Tjokorda. (2019). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Self Efficacy dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Senetan Villas & SPA Resort.
- Akhmad Z.A, Antony, 2014, Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Badan Ketahanan Pangan Daerah (BKPD) Provinsi Jawa Barat Kota Bandung, Elib. Unikom, Jurnal Ekonomi, Hal1-19
- Alam Syamsu, 2014. Pengaruh Komunikasi, Motivasi, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan, Jurnal Katalogis, Volume 2 Nomor 1, Januari 2014 Hlm 135-145
- Hasibuan, Melayu, 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: Pt. Bumi Aksara.
- Hendriani, Susi Dan Fitri Hariyandi. 2014. Pengaruh Motivasi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Riau. E-Jurnal

Kaswan, 2011, *Pelatihan Dan Pengembangan Untuk Meningkatkan Kinerja SDM*, Penerbit Alfabeta, Cimahi.  
Fahmi, Irham. 2013. *Manajemen Kinerja Teori Dan Aplikasi*. Alfabeta. Bandung