

**PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA DENGAN
KECERDASAN EMOSIONAL SEBAGAI VARIABEL MODERATING
(Studi Empiris di Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport)**

I PUTU ESA WIDAHARTHANA

iputuesa@gmail.com

DEWA AYU DIAH OKA WIYANITI

Program Studi Bisnis Hospitaliti
Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali
Jl. Dharmawangsa. Kampial, Nusa Dua Bali Telp (0361) 773537

ABSTRACT

Research the Effect of Job Stress on Job Satisfaction Moderated by Emotional Intelligence took place at the Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport. The purpose of this study is to find out whether there is a moderating role of the variable emotional intelligence on the relationship of work stress with job satisfaction. The methods of collecting data is through the questionnaires distribution to employees who are at the staff and supervisor level in Hilton Garden Inn Hotel Ngurah Rai Airport. There are 90 set of questionnaires distributed to the respondents. The techniques of analyzing data that used in this research are simple linear regression analysis and tiered linear regression analysis. The findings of this research shows that there is a significant effect caused by work stress on job satisfaction by 27.1% with the rest being other variables that not discussed in this research. Also in this study it was found that there is a moderating role in the emotional intelligence variable which can weaken the effect caused by work stress on job satisfaction as evidenced by the results of the t value = $-3.003 < t_{table} (0.05, 89) = -1.99$.

ABSTRAK

Penelitian ini menguji Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja dengan Kecerdasan Emosional sebagai variable moderating, studi empiris di Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran moderasi dari variabel kecerdasan emosional terhadap pengaruh stres kerja dengan kepuasan kerja. Metode pengumpulan data dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner kepada karyawan yang berada di level staff dan supervisor di Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport. Terdapat total 90 kuesioner yang disebarkan kepada responden penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana dan analisis regresi linier berjenjang. Penelitian ini menemukan bahwa adanya pengaruh yang signifikan yang disebabkan oleh stres kerja terhadap kepuasan kerja sebesar 27,1% dengan sisanya merupakan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Juga ditemukan bahwa terdapat peran moderasi dari variabel kecerdasan emosional yang dapat memperlemah pengaruh yang ditimbulkan oleh stres kerja terhadap kepuasan kerja yang didukung dari hasil nilai t hitung = $-3,003 < t_{tabel} (0.05, 89) = -1,99$.

Kata Kunci: Stres Kerja, Kepuasan Kerja, Kecerdasan Emosional.

PENDAHULUAN

Rai Airport menunjukkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang didapatkan oleh perusahaan, karyawan memiliki peran yang penting karena perkembangan diri karyawan dan kenyataan dapat menimbulkan rasa tidak berpengaruh pada perkembangan perusahaan. Kesenjangan ini terlihat dari banyaknya keluhan karyawan. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pemeliharaan hubungan dengan para karyawan yaitu dengan memperhatikan tingkat kepuasan kerja para karyawan, memperhatikan bentuk-bentuk peningkatan motivasi kerja karyawan secara optimal, dan bagaimana pihak manajemen perusahaan memperbaiki usaha-usaha penanggulangan stres kerja yang sedang atau akan muncul yang disebabkan oleh pekerjaan karyawan tersebut. Semua usaha dilakukan oleh pihak manajemen untuk membantu karyawan dalam bekerja dan memenuhi tujuan organisasi. Global Team Member Survey (GTMS) adalah kegiatan yang bertujuan untuk mengetahui dan mempetakan keluhan yang dimiliki oleh karyawan. Hasil dari survey akan digunakan oleh manajemen perusahaan sebagai referensi dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan peningkatan kesejahteraan sumber daya manusia yang mereka miliki. Global Team Member Survey (GTMS) Tahun 2018 yang dilakukan oleh Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport mengalami peningkatan yang pesat.

Tabel 1.1

Data Jumlah Perputaran Karyawan Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport Tahun 2016 s/d 2018

No.	Tahun	Jumlah Karyawan	Jumlah karyawan yang keluar	Persentase Jumlah karyawan yang keluar
1.	2016	66	2	3.0%
2.	2017	101	14	13.8%
3.	2018	103	37	35.9%

Sumber : Human Resources Department Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport yang tinggi setiap individu akan mengalami (data diolah) stres terutama bagi individu yang kurang dapat

Tahun 2018, persentase jumlah karyawan menyesuaikan diri dengan perkembangan yang keluar mencapai 35.9%. Hasil wawancara tersebut. Dalam upaya meminimalisir hal-hal yang dilakukan pada tanggal 18 April 2019 dengan negatif yang dapat ditimbulkan oleh karyawan 5 orang perwakilan karyawan memberikan hasil, yang mengalami stres kerja, ditemukan masing-masing departemen mengalami tingkat bahwa terdapat sebuah variabel yang dapat

mempengaruhi dampak yang ditimbulkan oleh stres kerja, yakni dikenal sebagai kecerdasan emosional (Goleman dalam Sanjaya, 2012).

Karyawan yang cerdas secara emosional cenderung akan lebih pandai dalam mengontrol berbagai emosi, menghadapi, memperkuat diri, atau mengubah kondisi yang tidak menyenangkan menjadi suatu hal yang wajar untuk diatasi (Goleman dalam Sanjaya, 2012). Dengan memiliki kecerdasan emosional yang lebih besar menyiratkan kemampuan yang lebih baik untuk bekerja dengan orang lain terutama dalam bidang industri hospitaliti yang berinteraksi langsung antar manusia (pelanggan dan rekan kerja) merupakan salah satu karakteristik utama.

KAJIAN PUSTAKA

Stres Kerja

Stres Kerja menurut Robbins (2008) stress adalah suatu kondisi dinamik yang didalamnya seorang individu di konfrontasikan dengan suatu peluang, kendala, atau tuntutan yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkan dan hasilnya di persepsikan sebagai tidak pasti dan penting. Sedangkan menurut Hasibuan (2003) stress adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses pikir, dan kondisi seseorang. Orang-orang yang mengalami stress menjadi nervous dan merasakan kekhawatiran kronis. Mereka sering menjadi marah-maraha, agresif, tidak dapat rileks, atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif.

Menurut Mangkunegara (2008:28) terdapat lima dimensi dalam variabel stres kerja, yakni sebagai berikut : (a) Beban kerja, (b) ketersediaan waktu dalam menjalankan pekerjaan, (c) peran individu dalam organisasi, (d) ketidakjelasan peran, (e) karakteristik tugas pekerjaan

Stres Kerja

Menurut Kreitner & Kinicki (dalam Setyono et al., 2007) kepuasan kerja adalah suatu efektivitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan

yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Manusia dalam hidup mempunyai kebutuhan mendasar yang tidak mungkin dapat dihilangkan, karena kebutuhan tersebut mendasari perilaku seseorang. Luthans (dalam Giovanni, 2012:258) menyatakan bahwa terdapat lima dimensi dalam variabel kepuasan kerja, yaitu :

a. Work it self

Unsur pekerjaan itu sendiri menjelaskan tentang pandangan karyawan mengenai pekerjaannya sebagai pekerjaan yang menarik, melalui pekerjaan tersebut karyawan memperoleh kesempatan untuk belajar.

b. Pay

Unsur pembayaran atau pay adalah karyawan menginginkan sistem upah yang dipersepsikan dengan adil dan segaris dengan pengharapan mereka. Karyawan memandang gaji sebagai refleksi dari bagaimana manajemen memandang kontribusi mereka terhadap perusahaan

c. Promotion

Unsur ini menyatakan bahwa kesempatan promosi mengakibatkan pengaruh yang berbeda terhadap kepuasan kerja karena adanya kesempatan memperoleh peningkatan karier selama bekerja.

d. Supervision

Unsur supervision atau supervisi adalah kemampuan atasan untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku kepada bawahan yang mengalami permasalahan dalam pekerjaan.

e. Co-workers

Unsur ini menyatakan pada dasarnya seorang karyawan juga menginginkan adanya perhatian dari rekan kerjanya, sehingga pekerjaan juga mengisi kebutuhan karyawan akan interaksi sosial.

Kecerdasan Emosional

Gomez (dalam Stephens dan Huabing, 2018) mengatakan kecerdasan emosional merupakan salah satu kompetensi individu yang paling penting bagi organisasi, yang secara teoritis berkaitan dengan kinerja organisasi dan variabel individu seperti kepuasan kerja. Konsep Emotional Intelligence (EI) atau Kecerdasan Emosional pertama kali diusulkan oleh Mayer dan

Salovey (dalam Stephens dan Huaibing, 2018) yang mendefinisikannya sebagai "suatu bentuk kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan untuk memantau perasaan dan emosi miliknya sendiri dan orang lain, untuk membedakan di antara mereka, dan menggunakan informasi ini untuk membimbing seseorang berpikir dan bertindak.". Kecerdasan emosional berkaitan dengan kemampuan seorang individu untuk memahami emosi orang lain, memahami emosi mereka sendiri, dan menggunakan emosi untuk memfasilitasi pekerjaan mereka; karyawan yang memiliki kecerdasan emosional sering dianggap sebagai karyawan yang unggul dan tak ternilai harganya bagi perusahaan.

Model kemampuan kecerdasan emosional kemudian diperbaharui oleh Law (dalam Stephens dan Huabing, 2018) yang merujuk pada teori yang dikemukakan oleh Mayer dan Salovey yang dipopulerkan pada tahun 1995, menyatakan bahwa terdapat empat dimensi dalam variabel kecerdasan emosional :

- (1) Self-Emotional Appraisal (SEA) ialah kemampuan untuk memahami, menilai, dan mengekspresikan emosi diri
- (2) Others' Emotional Appraisal (OEA) ialah kemampuan untuk memahami dan menilai emosi orang lain

- (3) Regulation of Emotions (ROE) ialah kemampuan individu untuk mengendalikan emosi mereka
- (4) Use of Emotions (UOE) ialah kemampuan untuk menggunakan emosi yang mereka miliki.

RUMUSAN MASALAH

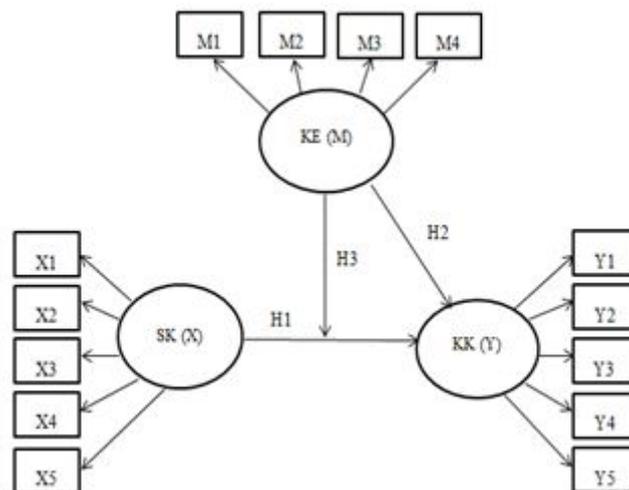
Sesuai dengan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dapat dikaji dari penelitian ini yaitu:

- a. Bagaimana pengaruh Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja di Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport?
- b. Bagaimana pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja di Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport
- c. Bagaimana pengaruh Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja yang dimoderasi oleh Kecerdasan Emosional di Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport?

MODEL PENELITIAN

Penelitian ini memiliki dua variabel bebas yakni stres kerja dan kecerdasan emosional dan satu variabel terikat yakni kepuasan kerja. Kecerdasan emosional juga berperan sebagai variabel moderator.

Gambar 1
Kerangka Konsep Penelitian



Keterangan :

SK = Stres Kerja

KE = Kecerdasan Emosional

KK = Kepuasan Kerja

Adapun rumusan hipotesis yang ditarik pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ho1 : Tidak ada hubungan yang signifikan antara Stres Kerja dengan Kepuasan Kerja di Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport.

Ha1 : Ada hubungan yang signifikan antara Stress Kerja dengan Kepuasan Kerja di Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport.

Ho2 : Tidak ada hubungan yang signifikan antara Kecerdasan Emosional dengan Kepuasan Kerja di Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport.

Ha2 : Ada hubungan yang signifikan antara Kecerdasan Emosional dengan Kepuasan Kerja di Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport.

Ho3 : Tidak ada hubungan yang signifikan antara Stress Kerja dengan Kepuasan Kerja yang dimoderasi oleh Kecerdasan Emosional di Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport.

Ha3 : Ada hubungan yang signifikan antara Stress Kerja dengan Kepuasan Kerja yang dimoderasi oleh Kecerdasan Emosional di Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport.

METODE PENGUMPULAN DATA

Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan cara melakukan penyebaran kuesioner kepada responden. Responden yang digunakan adalah seluruh karyawan Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport yang berada di level rank and file dan supervisor dengan menggunakan teknik sampling jenuh, yaitu menggunakan keseluruhan populasi sebagai sampel penelitian. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 90 orang karyawan dari seluruh departemen di Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport.

PENGUKURAN

Instrumen dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner yang disebarluaskan guna

mengukur variabel penelitian, yakni variabel stres kerja, kecerdasan emosional dan kepuasan kerja. Indikator pertanyaan dalam kuesioner mengadaptasi penelitian sebelumnya, yakni (a) variabel stres kerja mengadaptasi milik Mangkunegara, 2012:28, (b) variable kepuasan kerja mengadaptasi milik Triton dalam Juanda, 2013:28, (c) variabel kecerdasan emosional mengadaptasi milik Mayer dan Salovey dalam Law dalam Aaron, 2018:87. Diukur menggunakan skala Likert 5 poin (1-sangat tidak setuju, 5-sangat setuju).

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Penyebaran kuesioner mendapatkan hasil karakteristik responden sebagai berikut, (a) 55 orang (61,1%) berjenis kelamin laki-laki dan 35 orang (38,9%) berjenis kelamin perempuan, (b) 48 orang (53,3%) memiliki usia 20-29 tahun, 32 orang (35,6%) memiliki usia 30-39 tahun, dan 10 orang (11,1%) memiliki usia 40-49 tahun, (c) 37 orang (41,1%) dengan pendidikan D1-D3 dan 53 orang (58,9%) dengan pendidikan D4-S1, (d) 47 orang (52,2%) dengan masa kerja > 1 tahun dan 43 orang (47,8%) dengan masa kerja < 1 tahun, (e) 72 orang (80%) dengan jabatan staff dan 18 orang (20%) jabatan supervisor, (f) dari 90 responden department dengan jumlah tertinggi adalah Culinary sebanyak 19 orang (21,1%) dan department dengan jumlah terendah adalah Finance sebanyak 6 orang (6,7%).

Uji Validitas & Uji Reliabilitas

Hasil pengujian validitas masing-masing instrumen penelitian mempunyai nilai R hitung > 0,3 sehingga dapat dikatakan bahwa keseluruhan item variabel penelitian adalah valid untuk digunakan sebagai instrumen dalam penelitian atau pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti. Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa semua nilai cronbach alpha > 0,70. Hal ini berarti bahwa item pertanyaan yang digunakan adalah reliabel dan mampu memperoleh data yang konsisten dalam arti jika pertanyaan tersebut

diajukan lagi akan diperoleh jawaban yang relatif sama dengan jawaban pertama.

Analisis Regresi Linier Sederhana

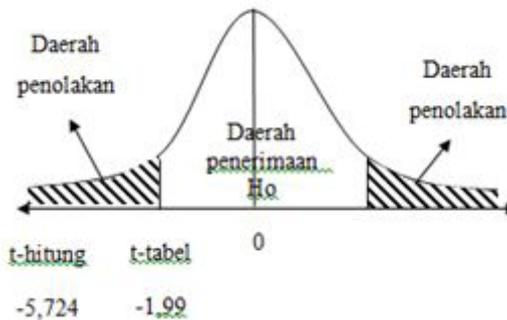
a. Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil analisis dengan program SPSS tersebut didapatkan nilai thitung untuk variabel Stres Kerja adalah sebesar $-5,724 <$

$t_{Tabel} = -1,99$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000$ lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh dan signifikan antara Stres Kerja (X) terhadap Kepuasan Kerja (Y) di Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport..

Gambar 2

Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Variabel Stres Kerja (t-test)



Berdasarkan hasil analisis dengan program SPSS didapatkan nilai $R = 0,521$ maka:

$$D = R^2 \times 100\% = (0,521)^2 \times 100\% = 0,271 \times 100\% = 27,1\%$$

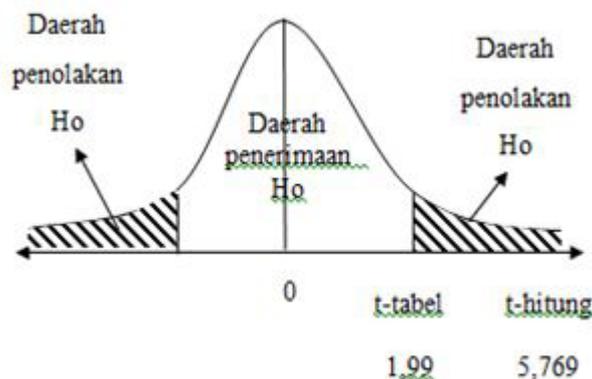
Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa nilai $R^2 = 27,1\%$, artinya sebesar $27,1\%$ Kepuasan Kerja (Y) dipengaruhi oleh variabel Stres Kerja (X1) sedangkan sisanya sebesar $72,9\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

b. Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil analisis dengan program SPSS didapatkan nilai t_{hitung} untuk variabel Kecerdasan Emosional adalah sebesar $5,769 >$ $t_{Tabel} = 1,99$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000$ lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh dan signifikan antara Kecerdasan Emosional dengan Kepuasan Kerja (Y) di Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport.

Gambar 3

Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Variabel Kecerdasan Emosional (t-test)



Berdasarkan hasil analisis dengan program SPSS didapatkan nilai $R = 0,524$ maka:

$$D = R^2 \times 100\%$$

$$= (0,524)^2 \times 100\% = 0,274 \times 100\% = 27,4\%$$

Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa nilai $R^2 = 27,4\%$, artinya sebesar $27,4\%$ Kepuasan Kerja (Y) dipengaruhi oleh variabel Kecerdasan Emosional (M) sedangkan sisanya sebesar $72,6\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Analisis Regresi Berjenjang

Analisis ini digunakan untuk mendapatkan koefisien regresi dengan variabel moderasi yang akan menentukan apakah hipotesis yang dibuat akan diterima atau ditolak.

Berdasarkan hasil analisis dengan program SPSS didapatkan nilai $t_{hitung} = -3,003 < t_{tabel} (0,05, 89) = -1,99$ nilai Sig, sebesar $0,004$ lebih kecil dari nilai $\alpha (0,05)$. Artinya ada peran moderasi negatif (memperlemah) hubungan X terhadap Y. Semakin tinggi M maka semakin lemah hubungan X terhadap Y. R^2 sebesar $46,7\%$

F_{hitung} sebesar $25,164$ dan nilai $F_{tabel} (0,05, 1, 88) = 3,95$. Karena $F_{hitung} > F_{tabel} (25,164 > 3,95)$. Tingkat signifikansi sebesar $0,000$ lebih kecil dari $\alpha = 0,05$.

Maka perumusan dari hipotesis H_03 ditolak dan H_a3 diterima. Ini berarti ada peran moderasi dari Kecerdasan Emosional yaitu memperlemah pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja di Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Variabel Stres Kerja berpengaruh negatif dan secara statistik signifikan terhadap Kepuasan Kerja di Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport. Hal ini didukung oleh nilai t_{hitung} untuk variabel Stres Kerja adalah sebesar $-5,724 < t_{tabel} = -1,99$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000$ lebih kecil dari $\alpha = 0,05$.

Variabel Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan secara statistik signifikan terhadap Kepuasan Kerja di Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport. Hal ini didukung oleh nilai t_{hitung} untuk variabel Kecerdasan Emosional adalah sebesar $5,769 > t_{tabel} = 1,99$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000$ lebih kecil dari $\alpha = 0,05$.

Terdapat peran moderasi dari Kecerdasan

Emosional yakni memperlemah hubungan antara Stres Kerja dengan Kepuasan Kerja dan secara statistik signifikan. Hal ini didukung oleh Nilai $t_{hitung} = -3,003 < t_{tabel} (0,05, 89) = -1,99$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,004$ lebih kecil dari nilai $\alpha (0,05)$.

Saran

Adapun beberapa saran yang sekiranya dapat penulis ajukan setelah melakukan penelitian sebagai berikut: (a) Pihak manajemen agar mempertimbangkan untuk mengurangi faktor penyebab Stres Kerja yang dirasakan karyawan, salah satunya ialah mengurangi beban kerja karyawan. Beban kerja karyawan dapat diatasi dengan memperhitungkan penambahan manning atau manpower planning untuk memperkecil keadaan peran ganda yang dilakukan oleh karyawan. Dimana hal ini merupakan pemicu timbulnya Stres Kerja yang berujung pada Kepuasan Kerja yang menurun, (b) Merujuk pada hasil penelitian ini, Kecerdasan Emosional mampu memperlemah pengaruh yang ditimbulkan oleh Stres Kerja kepada Kepuasan Kerja. Sehingga disarankan untuk melakukan upaya peningkatan Kecerdasan Emosional yang dimiliki oleh karyawan. Upaya ini dapat dilakukan melalui beberapa cara, yakni dengan memberikan pelatihan dan sesi konseling dengan materi pengenalan dan pemahaman mengenai apa itu Kecerdasan Emosional dan peran penting dari Kecerdasan Emosional, yang dapat dilakukan oleh pihak Human Resources. Pelatihan teknis secara mental yang dapat membangun karakter dan memotivasi karyawan guna mempersiapkan calon pemimpin masa depan. Karena selain skill dan kemampuan intelektual, kemampuan emosional pun sangat penting.

Keterbatasan Penelitian dan Saran bagi Penelitian Mendatang

Selama melakukan penelitian penulis memiliki beberapa keterbatasan, adapun saran yang dapat diberikan kepada penelitian selanjutnya ialah, untuk memperluas lokasi penelitian yakni tidak hanya di satu hotel saja, sehingga hasil penelitian dapat diterapkan di tempat yang lebih

luas dengan permasalahan yang serupa. Saran berikutnya adalah, mempertimbangkan variabel *perceive of organizational support*, sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Vijayakumar dan Vivek yang berjudul *A Study on the Job Satisfaction of Employees in Hotel Industry*. Dikarenakan Kecerdasan Emosional akan dapat tumbuh dengan dukungan lingkungan yang positif, sehingga tanpa dukungan lingkungan yang positif akan sulit bagi seorang individu untuk mengasah Kecerdasan Emosional yang ia miliki atau mengembangkan Kecerdasan Emosional itu.

REFERENSI

- Ahari, D.B., & Karimi, K.K. 2015. Studying the Relation of Job Stress with Job Satisfaction and Organizational Productivity among the Telecommunications Employees in Lorestan Province. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research In Business*, Volume 5, No 1..
- Alos, Jomel. 2018. A Research by World Economic Forum, Skills of The Future: The 10 skills you'll need to thrive in the Fourth Industrial Revolution 2020. www.futureofworkhub.info. Diakses pada tanggal 13 April 2019.
- Azwar, Sarifudin. 2012. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Baron, Reuben M. and David A. Kenny. 1986. The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Consideration. *Journal of Personality and Social Psychology* 51(6):1173–1182.
- Ganapathi, P.S. 2013. A Study of Job Stress on Job Satisfaction Among the Employees of Small Scale Industries. *Journal of Business and Management*, Volume 13, Issue 3:18-22.
- Goleman, Daniel. 1997. *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. United States: Bantam Books.
- Gutama, Giovanni. 2012. Analisa Pengaruh Leader Member Exchange terhadap Kepuasan Kerja Karyawan melalui Perceived Organizational Support sebagai variabel mediasi di Restoran De Bolivia Surabaya. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Hartono, Jogiyanto. (2010). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Edisi Pertama. BPFE. Yogyakarta.
- Hasibuan, S.P. Malayu. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hughes, R. L., Ginnett, R. C., & Curphy, G. J. 2012. *Leadership: Memperkaya Pelajaran dari Pengalaman*. Edisi Ketujuh. Jakarta: Salemba Humanika.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2008. *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Monica, Benita S. 2017. Effect of Work Stress on Job Satisfaction of Employees in Hotel Industry. *International Journal of Advance Research and Innovative Ideas in Education*, Volume 3, Issue 4:1331-1337.
- Nugroho, Yohanes Anton. 2011. *Olah Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Skrip.
- Purhantara, Wahyu. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Riaz, Muhammad, Nazir Ahmad, Maryam Riaz, Ghulam Murtaza, Tayyaba Khan, & Hira Firdous. 2016. Impact of Job Stress on Employee Job Satisfaction. *International Review of Management and Business Research*, Volume 5, Issue 4.
- Rivai, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rizwan, Muhammad, Arooba Waseem, & Syeda Anam Bukhari. 2014. The Antecedents of Job Stress and It's Impact on Job Performance and Job Satisfaction. *The International Journal of Learning & Development*, Volume 4, No 2.
- Robbins, S.P. dan Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi Jilid 1*. Edisi 12. Jakarta: Salemba Empatara.
- Sanjaya, Frenky. 2012. Peran Moderasi Kecerdasan Emosional pada Stres Kerja.

Jurnal Dinamika Manajemen, Volume 3, No 2:155-163ka.

- Setyono, Agus, Mudji Raharjo, Rini Nugraheni, & Edy Raharja. 2007. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Job Stress Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Salesman. *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*, Volume 4, No 2.
- Stephens, Aaron & Yu Huaibing. 2018. Emotional Intelligence, Self-efficacy and Turnover: Evidence from Service Employees in China. *Journal of China Studies* pages 79-99.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Vijayakumar, Nitish & Soni Vivek. 2018. A Study on the Job Satisfaction of Employees in the Hospitality Industry. *International Journal of Pure and Applied Mathematics*, Volume 118, No 20:4235-42.
- www.hiltonhonors3.hilton.com (diakses tanggal 17 April 2019).