



**PENGARUH *SOFT SKILL* DAN KEPRIBADIAN TERHADAP
KECERDASAN EMOSIONAL SERTA IMPLIKASINYA
PADALOYALITAS KARYAWAN DI TOKO ALFAMART
WILAYAH JAKARTA SELATAN**

TESIS

FEBRI JOSEPH CHRISTIAN HAMONANGAN MANURUNG

1420921061

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

MAGISTER MANAJEMEN

2017



**PENGARUH *SOFT SKILL* DAN KEPRIBADIAN TERHADAP
KECERDASAN EMOSIONAL SERTA IMPLIKASINYA
PADALOYALITAS KARYAWAN DI TOKO ALFAMART
WILAYAH JAKARTA SELATAN**

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Magister Manajemen

Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia

FEBRI JOSEPH CHRISTIAN HAMONANGAN MANURUNG

1420921061

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
MAGISTER MANAJEMEN**

201

PENYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Febri Joseph Christian Hamonangan Manurung
NRP : 1420921061
Tanggal : 1⁸ Juli 2017

Bilamana dikumudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia di tuntutan dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 18 Juli 2017

Yang Menyatakan,



(Febri Joseph)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Febri Joseph Christian Hamonangan Manurung

NRP : 1420921061

Program Studi : Magister Manajemen

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

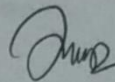
Perangaruh *Soft Skill* dan Kepribadian terhadap Kecerdasan Emosional serta implikasi pada Loyalitas karyawan Alfamart wilayah Jakarta Selatan.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalih media / formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tesisnya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuatdi : Jakarta

Padatanggal : 18 Juli 2017

Yang menyatakan



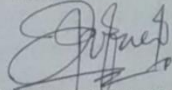
Febri Joseph

PENGESAHAN

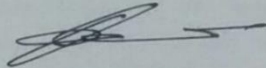
Tesis diajukan oleh

Nama : Febri Joseph Christian Hamonangan Manurung
NRP : 1420921061
Program Studi : Magister Manajemen
Judul Tesis : Pengaruh Soft Skill dan Kepribadian Terhadap Kecerdasan Emosional Serta Implikasinya Pada Loyalitas Karyawan Alfamart Wilayah Jakarta Selatan.

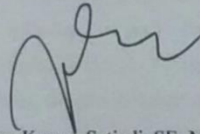
Telah berhasil dipertahankan dihadapan Penguji dan Pembimbing serta telah diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.



Dr. Jubaedah, SE, MM
Ketua Penguji



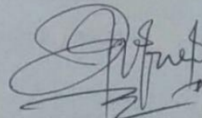
Prof. Dr. Moeljadi, SE, SU, M.Sc
Penguji 1



Dr. Iwan Kresna Setiadi, SE, MM
Penguji 2



Dr. Drs. Ec. Prasetyo Hadi, MM., CFMP
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Dr. Jubaedah, SE, MM
Kepala Jurusan Manajemen

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 18 Juli 2017

PENGARUH *SOFT SKILL* DAN KEPRIBADIAN TERHADAP KECERDASAN EMOSIONAL SERTA IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS KARYAWAN DI TOKO ALFAMART WILAYAH JAKARTA SELATAN

Febri Joseph Christian Hamonangan Manurung

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *soft skill* dan kepribadian terhadap kecerdasan emosional serta implikasinya pada loyalitas karyawan di toko Alfamart wilayah Jakarta Selatan. Metode penentuan sampel yang digunakan adalah pemilihan sampel bertujuan (*purposive sampling*), dengan teknik berdasarkan pertimbangan (*judgement sampling*) sehingga diperoleh sebanyak 125 orang kepala toko yang dianggap mampu memberikan keterangan tentang tema penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan analisis SEM (*Structural Equation Model*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel *soft skill* berpengaruh positif terhadap variable kecerdasan emosional karyawan di toko Alfamart wilayah Jakarta Selatan. Variabel kepribadian berpengaruh positif terhadap variable kecerdasan emosional karyawan di toko Alfamart wilayah Jakarta Selatan. Variabel *soft skill* berpengaruh positif terhadap variable loyalitas karyawan di toko Alfamart wilayah Jakarta Selatan. Variabel kepribadian berpengaruh positif terhadap variable loyalitas karyawan di toko Alfamart wilayah Jakarta Selatan. Variabel kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap variable loyalitas karyawan di toko Alfamart wilayah Jakarta Selatan.

Kata Kunci: Soft skill, kepribadian, kecerdasan emosional, loyalitas.

EFFECT OF SOFT SKILL AND PERSONALITY TO EMOTIONAL INTELLIGENCE AND IMPLICATIONS ON LOYALTY OF EMPLOYEES IN ALFAMART SHOP SOUTH JAKARTA

Febri Joseph Christian HamonanganManurung

Abstract

This research was conducted to know and analyze the effect of soft skill and personality to emotional intelligence and its implication on employee loyalty at Alfamart shop in South Jakarta area. The sampling method used is purposive sampling, with judgment sampling technique to obtain 125 heads who are considered able to give information about the research theme. The method used in this research is descriptive quantitative research method by using SEM (Structural Equation Model) analysis. The results showed that soft skill variable had positive effect to emotional intelligence variable of employees at Alfamart shop in South Jakarta area. Personality variable has a positive effect on employee's emotional intelligence variable in Alfamart shop in South Jakarta area. Variable soft skill have positive effect to employee loyalty variable in Alfamart shop of South Jakarta area. Personality variable has a positive effect on employee loyalty variable in Alfamart shop in South Jakarta area. Emotional Intelligence variable positively influence to employee loyalty variable in Alfamart shop of South Jakarta area.

Keywords: Soft skill, personality, emotional intelligence, loyalty.

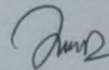
KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas karunia Nya sehingga proposal tesis ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Judul yang diajukan dalam penelitian ini adalah "PENGARUH SOFT SKILL DAN KEPERIBADIAN TERHADAP KECERDASAN EMOSIONAL SERTA IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS KARYAWAN ALFAMART WILAYAH JAKARTA SELATAN." Terimakasih penulis ucapkan kepada Bapak Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan saran yang bermanfaat.

Disamping itu tidak lupa penulis ucapkan terimakasih kepada Ayah, Ibu, saudara dan teman-teman yang telah memberikan dukungan dan semangat serta doa. Penulis juga menyampaikan terimakasih kepada pimpinan dan jajaran staf PT. Sumber Alfaria Trijaya yang telah memberikan dukungan selama proses proposal penelitian berlangsung.

Jakarta, 18 Juli 2017

Penulis



Febri Joseph

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang Masalah	1
I.2. Pembatasan Masalah.....	5
I.2.1 Identifikasi Masalah.....	5
I.2.2. Ruang Lingkup Masalah	6
I.3. Perumusan Masalah	6
I.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
I.4.1 Tujuan Penelitian	6
I.4.2 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
II.1 Hasil Penelitian yang Relevan	9
II.2 Kajian Teori	10
II.2.1 Loyalitas.....	10
II.2.1.1 Pengertian Loyalitas.....	10
II.2.1.2 Ciri-ciri Loyalitas.....	14
II.2.1.3 Unsur-unsur Loyalitas Karyawan	16
II.2.2 Kecerdasan Emosional.....	17

II.2.2.1	Pengertian Kecerdasan Emosional.....	17
II.2.2.2	Faktor Kecerdasan Emosional	21
II.2.2.3	Ciri-ciri Kecerdasan Emosional Tinggi	22
II.2.2.4	Dimensi Kecerdasan Emosional	24
II.2.3	<i>Soft Skill</i>	26
II.2.3.1	Pengertian <i>Soft Skill</i>	26
II.2.3.2	Kategori <i>Soft Skill</i>	28
II.2.3.3	Dimensi <i>Soft Skill</i>	29
II.2.4	Kepribadian.....	30
II.2.4.1	Pengertian Kepribadian.....	30
II.2.4.2	Ciri-ciri Kepribadian.....	32
II.2.4.3	Sifat Kepribadian	34
II.2.4.4	Sikap Kepribadian.....	39
II.3.	Model Penelitian	41
II.3.1	Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Loyalitas Karyawan	41
II.3.2	Pengaruh <i>Soft Skill</i> Terhadap Loyalitas Karyawan	43
II.3.3	Pengaruh Kepribadian Terhadap Loyalitas Karyawan	43
II.4	Rumusan Hipotesis	45

BAB III METODE PENELITIAN

III.1	Tempat dan Jadwal Penelitian	46
III.2	Latar Penelitian	46
III.3	Desain Penelitian	46
III.4	Variabel dan Pengukuran	47
III.4.1	Variabel Penelitian.....	47
III.4.2	Pengukuran Variabel.....	48
III.5	Populasi dan Sampel	48
III.6	Teknik Pengumpulan Data.....	48
III.7.	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	49
III.8.	Teknik Analisis Data.....	51
III.8.1	Analisis Deskriptif	51
III.8.2	Analisis Kuantitatif	51

III.8.3 Tahapan Analisis Jalur	51
III.9. Hipotesis Statistik Penelitian	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

IV.4.1. Karakteristik Responden	55
IV.4.2. Hasil Uji Realibilitas Instrumen Penelitian	56
IV.4.3. Hasil Uji Asumsi-asumsi SEM	57
IV.4.3.1 Normalitas Data	57
IV.4.3.2 Evaluasi <i>Multivariate Outlier</i>	58
IV.4.3.3 Evaluasi <i>Multikolinieritas</i> atau <i>Singularitas</i> Data	59
IV.4.3.4 Evaluasi Terhadap Nilai Residual	60
IV.4.4. Analisis SEM	61
IV.4.4.1 Analisis Faktor Konfirmatori	61
IV.4.4.1.1 <i>Confirmatory Analysis</i> (CFA) Model <i>Soft Skill</i>	61
IV.4.4.1.2 <i>Confirmatory Analysis</i> (CFA) Model Kepribadian	63
IV.4.4.1.3 <i>Confirmatory Analysis</i> (CFA) Model Kecerdasan Emosional ...	65
IV.4.4.1.4 <i>Confirmatory Analysis</i> (CFA) Model Loyalitas Karyawan	67
IV.4.4.2 Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM) <i>Full Model</i>	69
IV.4.4.3 Uji Validitas Relibilitas Konstruksi	75
IV.4.4.4 Pengujian Hipotesis	76
IV.4.4.5 Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total	80

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

V.5.1. Kesimpulan	82
V.5.2. Saran	82

DAFTAR PUSTAKA	83
-----------------------------	----

RIWAYAT HIDUP	85
----------------------------	----

LAMPIRAN	86
-----------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Toko Alfamart Cabang Parung Di Wilayah Jakarta	2
Tabel 2. Toko Pesaing Alfamart Cabang Parung Di Wilayah Jakarta.....	3
Tabel 3. Data Turnover Karyawan 2016.....	4
Tabel 4. Kriteria Pengambilan Keputusan Autokorelasi	50
Tabel 5.1 Karakteristik Responden	55
Tabel 5.2 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	56
Tabel 5.3. Uji Normalitas Data	58
Tabel 5.4. Evaluasi Data <i>Outlier</i>	59
Tabel 5.5 <i>Goodness-of-Fit Index</i>	61
Tabel 5.6 <i>Goodness-of-fit Index</i> untuk CFA Model <i>Soft Skill</i>	62
Tabel 5.7 Uji Signifikansi Indikator <i>Soft Skill</i>	62
Tabel 5.8 Validitas Indikator <i>Soft Skill</i>	62
Tabel 5.9 <i>Goodness-of-fit Index</i> untuk CFA Kepribadian	63
Tabel 5.10 Uji Signifikansi Indikator <i>Indikator Kepribadian</i>	64
Tabel 5.11 Uji Signifikansi Indikator <i>Indikator Kepribadian</i>	64
Tabel 5.12 <i>Goodness-of-fit Index</i> CFA Model <i>Kecerdasan Emosional</i>	65
Tabel 5.13 Uji Signifikansi Indikator <i>Kecerdasan Emosional</i>	66
Tabel 5.14 Validitas Indikator <i>Kecerdasan Emosional</i>	66
Tabel 5.15 <i>Goodness-of-fit Index</i> untuk CFA Model <i>Loyalitas Karyawan</i>	67
Tabel 5.16 <i>Goodness-of-fit Index</i> untuk CFA Model <i>Loyalitas Karyawan</i>	68
Tabel 5.17 <i>Goodness-of-fit Index</i> untuk CFA Model <i>Loyalitas Karyawan</i>	68
Tabel 5.18 <i>Goodness-of-fit Index</i> untuk <i>Full Model Fit</i>	71
Tabel 5.19 Uji Signifikansi Variabel <i>Full Model Fit</i>	71
Tabel 5.20 Uji Validitas Variabel <i>Full Model Fit</i>	72
Tabel 5.21 <i>Koefisien Determinasi</i> Variabel X_3 dan Y	74
Tabel 5.22 Nilai <i>Critical Ratio Full Model Fit</i>	76
Tabel 5.23 Nilai <i>Hasil Rekapitulasi Uji Hipotesis</i>	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Penelitian	44
Gambar 2. Analisis jalur dengan model persamaan jalur	52
Gambar 3. Uji <i>Full Model Fit</i>	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.KuesionerPenelitian.....	86
Lampiran 2.Output AMOS.....	92