

ANALISA PENGARUH KECERDASAN INTELEKTUAL, KECERDASAN EMOSIONAL, DAN KECERDASAN SPIRITUAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI HOTEL “X”

Claudia Angelika Wijaya

Manajemen Perhotelan, Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia

Abstrak: Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan, serta untuk mengetahui kecerdasan mana yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini dilakukan di hotel “X”. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisa kuantitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, serta faktor kecerdasan yang berpengaruh paling dominan adalah kecerdasan spiritual.

Kata kunci :

Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual, Kinerja Karyawan

Abstract: This research is intended to know about the influence of intellectual intelligence, emotional intelligence, spiritual intelligence on the employee performance at the “X” Hotel and also to know about which intelligence factor gives the most dominant influence on employee performance. This research used quantitative analysis method. The result of this reseach showed that intellectual intelligence, emotional intelligence, spiritual intelligence significantly influence employee performance and the most dominant factor of intelligence influencing employee performance was spiritual intelligence.

Keyword :

Intellectual Intelligence, Emotional Intelligence, Spiritual Intelligence, Employee Performance

Pada beberapa dekade terakhir ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu: perasaan emosional di tempat kerja, khususnya *emotional intelligence* (kecerdasan emosional), kecerdasan intelektual dan kecerdasan spiritual yang saat ini menjadi topik perbincangan yang hangat di kalangan manajemen (Alam, 2007). Kemampuan seseorang ditentukan oleh kecerdasan yang dimilikinya, kecerdasan tersebut adalah kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual (Hawari, 2006). Kecerdasan intelektual mempengaruhi kecerdasan emosional dan kecerdasan emosional tersebut berpengaruh terhadap kinerja manusia (Widodo, 2012, p. 124). Kinerja dalam lingkup industri perhotelan erat kaitannya dengan kecerdasan emosi, kecerdasan intelektual dan kecerdasan spiritual karena dalam memberikan pelayanan yang baik karyawan akan berhubungan langsung dengan konsumen oleh karena itu ketiga kecerdasan tersebut harus selalu diselaraskan (Fabiola, 2005).

Berdasarkan wawancara, peneliti menemukan tingkat pendidikan karyawan yang ada di hotel “X” bermacam-macam, di antaranya yaitu sarjana,

diploma, dan SMA sederajat. HRD staff hotel “X” memberikan informasi mengenai masalah emosional antara *security* hotel dengan tamu hotel. Hotel “X” memiliki *Lost and Found Department*, sehingga apabila karyawan tidak sengaja menemukan barang milik tamu yang tertinggal, maka barang tersebut akan diberikan pada *Lost and Found Department*, sehingga tamu yang kehilangan tersebut dapat mengambil barangnya kembali dan saat ini hotel “X” memiliki tingkat kehilangan barang yang cukup rendah.

Berdasarkan uraian mengenai fenomena di atas, maka peneliti ingin menganalisa lebih lanjut bagaimana pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual dalam diri karyawan hotel “X” terhadap kinerja.

RANGKUMAN KAJIAN TEORITIK

Kecerdasan Intelektual

Kecerdasan intelektual adalah kemampuan intelektual, analisa, logika, dan rasio. Kecerdasan ini merupakan kecerdasan untuk menerima, menyimpan, dan mengolah informasi menjadi fakta (Widodo, 2012, p. 77).

Kecerdasan intelektual atau inteligensi diklasifikasikan ke dalam dua kategori yaitu *general cognitive ability* dan *spesifik ability*. Kinerja seseorang dapat diprediksi berdasarkan seberapa besar orang tersebut memiliki *g factor*. Seseorang yang memiliki kemampuan *general cognitive* maka kinerjanya dalam melaksanakan suatu pekerjaan juga akan lebih baik, meskipun demikian *spesifik ability* juga berperan penting dalam memprediksi bagaimana kinerja seseorang yang dihasilkan (Rae Earles dan Teachout, 2007, p. 521). Sedangkan menurut Mujib dan Mudzakir (2000), indikator kecerdasan intelektual adalah:

1. Mudah dalam menggunakan hitungan
2. Baik ingatan
3. Mudah menangkap hubungan percakapan-percakapan
4. Mudah menarik kesimpulan
5. Cepat dalam mengamati
6. Cakap dalam memecahkan berbagai problem

Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional merujuk kepada kemampuan mengenali perasaan diri sendiri dan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dalam hubungan dengan orang lain (Goleman, 2000). Karyawan yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi akan mengalami suasana hati yang positif terus menerus atau kesejahteraan di tempat kerja dan akan mencapai tingkat yang tinggi dalam kepuasan kerja (Grandey, 2003). Kecerdasan emosional dapat diukur dari beberapa aspek-aspek yang ada. Goleman, mengemukakan lima kecakapan dasar dalam kecerdasan emosi, yaitu (2000, pp. 42-43):

- a. *Self awareness*
- b. *Self management*
- c. *Motivation*
- d. *Empati (social awareness)*
- e. *Relationship management*

Kecerdasan Spiritual

Zohar dan Marshal dalam Ari Ginanjar Agustian (2012) mendefinisikan kecerdasan spiritual sebagai rasa moral, kemampuan menyesuaikan aturan yang kaku yang sejalan dengan pemahaman dan cinta serta kemampuan setara untuk melihat kapan cinta dan pemahaman sampai pada batasannya, juga memungkinkan diri sendiri bergulat dengan ihwal baik dan jahat, membayangkan yang belum terjadi serta mengangkat diri dari kerendahan.

Para pekerja mendapatkan nilai-nilai hidup bukan hanya di rumah saja, tetapi para pekerja juga mencari setiap makna hidup yang berasal dari lingkungan kerja. Pekerja yang dapat memberi makna pada hidup dan membawa spiritualitas ke dalam lingkungan kerja akan membuat pekerja tersebut menjadi orang yang lebih baik, sehingga kinerja yang dihasilkan juga lebih baik dibanding pekerja yang bekerja tanpa memiliki kecerdasan spiritual (Hoffman, 2002, p. 133).

Sukidi mengemukakan tentang nilai-nilai dari kecerdasan spiritual berdasarkan komponen-komponen dalam SQ yang banyak dibutuhkan dalam dunia bisnis, diantaranya adalah (Setyawan, 2004, p.13)

- a. Mutlak Jujur
- b. Keterbukaan
- c. Pengetahuan diri
- d. Fokus pada kontribusi
- e. Spiritual non dogmatis

Kinerja

Kinerja merupakan suatu konsep yang bersifat universal yang merupakan efektifitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi, dan karyawannya berdasarkan standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Maksud dan tujuan kinerja adalah menyusun sasaran yang berguna, tidak hanya bagi evaluasi kinerja pada akhir periode tertentu, melainkan hasil proses kerja sepanjang periode tersebut (Simamora, 2007, p. 56).

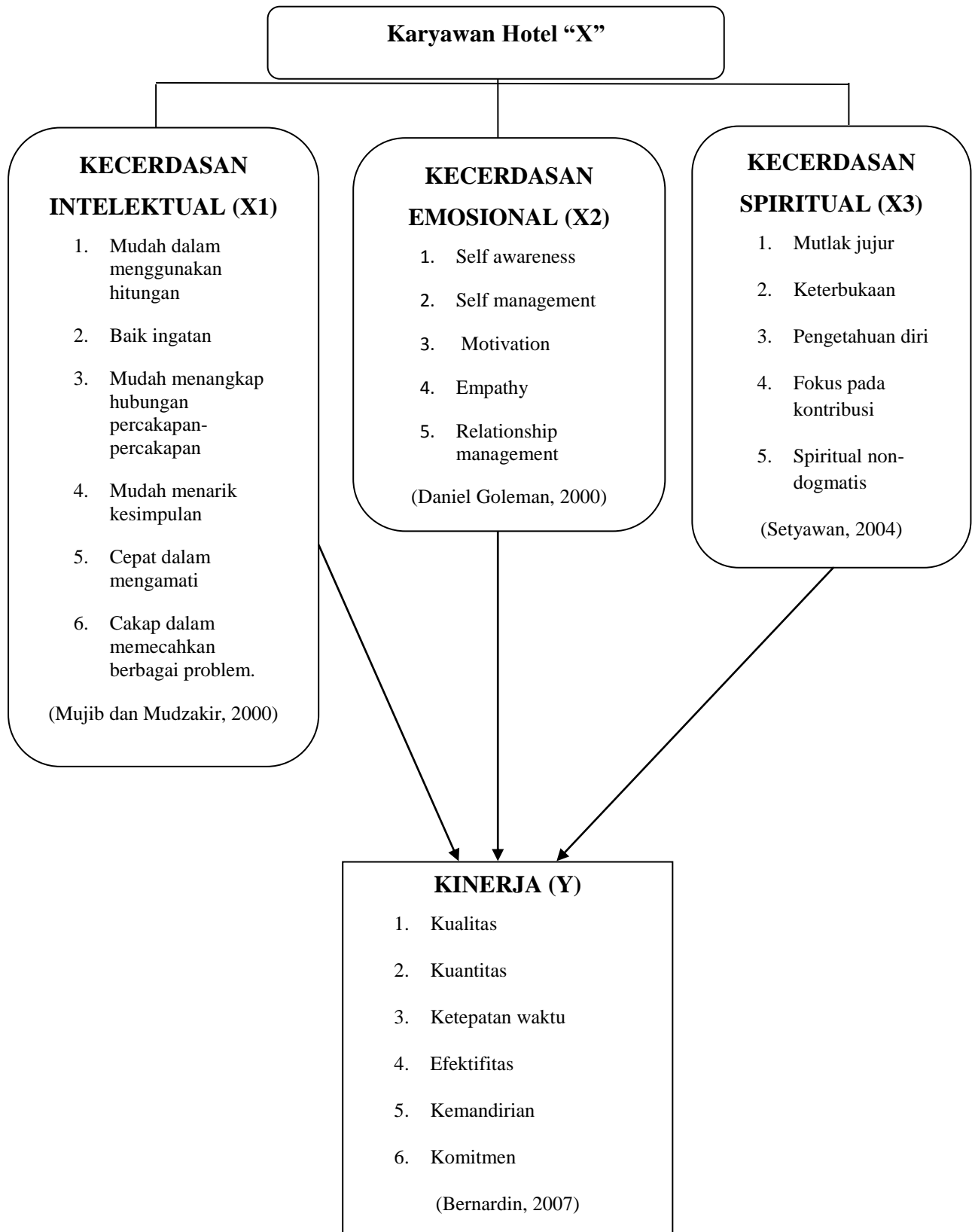
Bernadin (2007, p. 75) menjelaskan bahwa kinerja seseorang dapat diukur berdasarkan 6 kriteria yang dihasilkan dari pekerjaan yang bersangkutan. Keenam kriteria tersebut adalah :

- a. Kualitas
- b. Kuantitas
- c. Ketepatan waktu
- d. Efektifitas
- e. Kemandirian
- f. Komitmen

Menurut Timpe (1993, p. 329), ada tiga faktor penentu kinerja:

1. Tingkat keterampilan: Keterampilan dalam hal ini menyangkut: pengetahuan, kemampuan, kecakapan-kecakapan interpersonal serta kecakapan-kecakapan teknis (*skill* dan *ability*).
2. Tingkat upaya: Karyawan yang hanya memiliki ketrampilan yang baik tidak akan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik apabila tidak mempunyai upaya sama sekali. Pada intinya, karyawan harus memiliki motivasi dalam bekerja.
3. Kondisi-kondisi eksternal: Sejauh mana kondisi-kondisi eksternal mendukung produktivitas karyawan (lingkungan kerja karyawan).

Kerangka Pemikiran



Gambar Kerangka Pemikiran

Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual secara serempak dan signifikan terhadap kinerja karyawan di hotel “X”.
2. Untuk menganalisis pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual secara parsial dan signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan di hotel “X”.
3. Untuk menganalisis kecerdasan yang paling dominan memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Hipotesis

- H1: Kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual berpengaruh secara serempak dan signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan. Hipotesa ini didukung oleh hasil penelitian Fabiola pada tahun 2005 yang berjudul Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi, dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di Hotel Horison Semarang).
- H2: Kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual secara parsial dan signifikan mempengaruhi kinerja karyawan. Hipotesa ini didukung oleh hasil penelitian Fabiola pada tahun 2005 yang berjudul Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi, dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di Hotel Horison Semarang).
- H3: Faktor kecerdasan emosional yang berpengaruh paling dominan terhadap kinerja berdasarkan penelitian Rahmi pada tahun 2008 yang berjudul Kecerdasan Emosional dan Kehidupan Dunia Kerja.

METODE PENELITIAN

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan di hotel “X”, maka penulis menggunakan penelitian kuantitatif kausal. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan di hotel “X”, maka penulis menggunakan penelitian kuantitatif kausal.

Gambaran Populasi dan Sampel

Menurut Margono (2004, p. 118), populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang kita tentukan. Jadi populasi berhubungan dengan data, bukan manusianya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap hotel “X” yaitu sebanyak 52 orang yaitu 46 karyawan dan 6 supervisor. Sensus sampling yaitu teknik penentuan sampel bila anggota populasi digunakan sebagai sampel. Istilah lain sampel sensus adalah sampel jenuh, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel (Sugiyono, 2009, p. 61). Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2009, p. 56).

| Departemen | Jumlah Karyawan Operasional | Supervisor/Setingkat |
|---------------------------|-----------------------------|----------------------|
| Chinese Kitchen | 14 | 1 |
| Chinese Restaurant | 6 | 1 |
| Engineering | 2 | |
| Accounting | 2 | |
| Human Resource Department | 2 | |
| Housekeeping | 3 | 1 |
| Laundry | 3 | 1 |
| Front Office | 4 | 1 |
| Product Kitchen | 3 | |
| Sales and Marketing | 3 | |
| Trimurti Restaurant | 4 | 1 |

Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif dimana data yang dicatat dengan menggunakan angka-angka klasifikasi atau keterangan yang diperoleh berasal dari penyebaran kuisioner. Sumber data dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder.

1. Data primer

Merupakan data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya. Data dalam penelitian ini diperoleh dengan melakukan survei berupa kuisioner yang dibagikan kepada responden.

2. Data sekunder

Merupakan data yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpulan data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data seperti buku-buku literatur, internet, majalah, koran.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah metode atau cara yang digunakan dalam mengumpulkan sumber data adalah:

1. Studi Pustaka

Studi pustaka sebagai daftar penelitian dalam pembuatan analisa teori. Studi pustaka perlu dilakukan dengan pertimbangan bahwa studi pustaka dapat menjadi jembatan yang ada di lapangan sehingga dapat membantu penulis memperoleh pendalaman yang lebih terhadap obyek yang diteliti.

2. Studi Lapangan

Pengumpulan data secara langsung yang dilakukan pada obyek penelitian sebagai data primer. Penelitian ini meliputi penyebaran kuisioner dengan "*Skala Likert*". Cara pengisian kuisioner adalah responden diminta untuk memberi pendapat tentang serangkaian pernyataan yang berkaitan dengan obyek yang sedang diteliti dalam bentuk nilai dengan angka rendah

menggambarkan suatu jawaban yang negatif sedangkan angka besar menggambarkan yang positif. Data primer dalam penelitian ini diambil menggunakan kuesioner yang disebar di hotel “X”. Untuk pembagian dan pengumpulan kuesioner ke masing-masing responden akan dibantu oleh bagian HRD Hotel “X”. Kuesioner untuk mengukur kecerdasan akan diisi oleh responden sendiri, sedangkan kuesioner kinerja akan diisi oleh atasan responden. Kuesioner untuk mengukur kecerdasan akan diisi oleh responden sendiri, sedangkan kuesioner kinerja akan diisi oleh atasan responden.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel-variabel *latent* dalam penelitian ini ada 4, yaitu kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, dan kinerja.

1. Variabel Kecerdasan Intelektual (X1)

Definisi kecerdasan intelektual adalah kemampuan kognitif yang membedakan kualitas antara satu orang dengan orang lainnya. Semakin tinggi kecerdasan intelektual seseorang, semakin baik kinerja orang tersebut.

Indikator empirik untuk mengukur kecerdasan intelektual tersebut adalah sebagai berikut:

X1.1 Mampu berhitung saat melaksanakan tugas.

X1.2 Mampu mengingat setiap tugas-tugas yang diberikan oleh atasan.

X1.3 Mampu memahami dan mengerti maksud instruksi dan arahan yang disampaikan atasan.

X1.4 Mampu menarik kesimpulan atas peristiwa atau pengalaman yang dialami.

X1.5 Mampu mengamati situasi darurat yang ada dengan cepat.

X1.6 Mampu mencari solusi terhadap masalah yang dihadapi dalam menyelesaikan pekerjaannya.

2. Variabel Kecerdasan Emosional (X2)

Definisi kecerdasan emosional adalah kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dalam hubungan dengan orang lain.

Indikator empirik untuk mengukur kecerdasan emosional adalah sebagai berikut:

X2.1 Mampu mengetahui kelemahan dan kelebihan dalam diri sendiri.

X2.2 Mampu mengendalikan emosi marah ataupun sedih dalam diri sendiri.

X2.3 Mempunyai motivasi yang kuat dalam bekerja.

X2.4 Mampu memahami dan menerima sudut pandang yang berbeda dari orang lain.

X2.5 Mudah bergaul dalam membina hubungan dengan sesama rekan kerja maupun konsumen.

X2.6 Mampu menjaga emosi tetap stabil yaitu dengan penguasaan diri.

3. Variabel Kecerdasan Spiritual (X3)

Definisi kecerdasan spiritual adalah rasa moral, kemampuan dalam menyesuaikan aturan yang kaku sejalan dengan pemahaman dan cinta serta kemampuan setara untuk melihat kapan cinta dan pemahaman sampai pada

batasannya, juga memungkinkan kita bergulat dengan ihwal baik dan jahat, membayangkan yang belum terjadi serta mengangkat kita dari kerendahan.

Indikator empirik untuk mengukur kecerdasan spiritual adalah sebagai berikut:

- X3.1 Mempunyai keyakinan untuk selalu bekerja dengan jujur
- X3.2 Terbuka terhadap setiap kritikan dan masukan.
- X3.3 Memahami tugas dan perannya bagi organisasi.
- X3.4 Mempunyai keyakinan untuk lebih mengutamakan kontribusi daripada hak.
- X3.5 Memiliki keyakinan untuk bersikap fleksibel dalam segala situasi yang dihadapi.

4. Variabel Kinerja (Y1)

Definisi kinerja adalah suatu konsep yang bersifat universal yang merupakan efektifitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi, dan karyawannya berdasarkan standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Indikator empirik untuk mengukur kinerja adalah sebagai berikut:

- Y1.1 Kualitas: Mampu bekerja sesuai dengan standar operasional perusahaan yang ditetapkan.
- Y1.2 Kuantitas: Mampu mengerjakan berbagai tugas secara cepat dan efisien.
- Y1.3 Ketepatan waktu: Mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan.
- Y1.4 Efektifitas: Mengupayakan perusahaan agar mendapat keuntungan lebih.
- Y1.5 Kemandirian: Mampu menyelesaikan pekerjaan tanpa mengandalkan bantuan orang lain.
- Y1.6 Komitmen: Mempunyai tanggung jawab penuh terhadap pekerjaan.

Teknik Analisis Data

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk menguji apakah butir-butir pertanyaan pada kuesioner dapat mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas kuesioner dapat dilakukan dengan menghitung korelasi secara parsial dari masing-masing indikator dari sebuah variabel dengan total variabel yang diteliti. Apabila nilai koefisien korelasi tersebut menunjukkan signifikansi ≥ 0.3 maka item-item pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penyebaran kuesioner (Solimun, 2007, p.59). Mengingat skala yang digunakan untuk mengukur kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, dan kinerja adalah skala interval maka korelasi yang dipakai adalah korelasi Pearson.

Sedangkan uji reliabilitas merupakan uji statistik yang mengukur konsistensi alat ukur atau kuesioner. Pengujian ini menggunakan nilai *cronbach's alpha*, dimana apabila nilai *cronbach's alpha* > 0.6 , maka responden dinyatakan *reliable* (Ghozali, 2009, p.73).

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sarwono, 2006, p.143). Rata-rata hitung atau yang sering

hanya disebut rata-rata merupakan bilangan yang didapat dari hasil pembagian jumlah nilai data oleh banyaknya data dalam pengumpulan data tersebut.

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n} \quad (3.1)$$

Standar deviasi merupakan ukuran penyimpangan yang diperoleh dari akar kuadrat dari rata-rata jumlah kuadrat deviasi antara masing-masing nilai dengan rata-ratanya.

$$s = \frac{\sqrt{\sum(x_i - \bar{x})^2}}{n-1} \quad (3.2)$$

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah pengujian asumsi-asumsi statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier berganda. Untuk regresi linier berganda, ada tiga uji asumsi klasik yang sering digunakan yaitu adalah sebagai berikut (Draper & Smith, 1998; Gujarati, 2004):

1. Uji Normalitas
Uji normalitas ini digunakan untuk mengetahui nilai residual mempunyai distribusi yang normal atau tidak. Untuk menguji apakah *residual* berdistribusi normal, digunakan *Kolmogorov-Smirnov Test*. Jika nilai signifikansi pada uji *Kolmogorov-Smirnov* > 0.05 , maka keputusannya adalah residual berdistribusi normal (Sunyoto, 2009, p. 119).
2. Uji Heteroskedastisitas
Uji heteroskedastisitas adalah pengujian asumsi residual dengan varians tidak konstan. Harapannya asumsi ini tidak terpenuhi karena model regresi linier berganda memiliki asumsi residual dengan varians konstan (homokedastisitas). Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat nilai signifikansi. Jika nilai signifikansi > 0.01 , maka tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi linier berganda (Ghozali, 2009). Model yang baik didapatkan jika tidak terdapat pola tertentu pada grafik, seperti mengumpul di tengah, menyempit kemudian melebar atau sebaliknya.
3. Uji Multikolinieritas
Uji multikolinieritas adalah pengujian untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi yang signifikan antara variabel-variabel independen dalam suatu model regresi linier berganda. Model regresi yang baik memiliki variabel-variabel bebas yang independen. Harapannya asumsi multikolinieritas tidak terpenuhi. Statistik uji yang sering digunakan untuk menguji gangguan multikolinieritas adalah dengan *variance inflation factor* (VIF), atau korelasi pearson antara variabel-variabel bebas. Pada uji multikolinieritas diharapkan nilai VIF < 10 , sehingga asumsi multikolinieritas tidak terpenuhi.
4. Uji Autokorelasi
Ada beberapa cara yang dapat digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi. Pertama, Uji Durbin-Watson (DW Test). Uji ini hanya digunakan untuk autokorelasi tingkat satu (*first order autocorrelation*) dan mensyaratkan adanya *intercept* dalam model regresi dan tidak ada variabel lagi di antara variabel penjelas. Hipotesis yang diuji adalah:
Ho: $\rho = 0$ (baca: hipotesis nolnya adalah tidak ada autokorelasi)
Ha: $\rho \neq 0$ (baca: hipotesis alternatifnya adalah ada autokorelasi)

Keputusan ada tidaknya autokorelasi adalah:

- Bila nilai DW berada di antara d_U sampai dengan $4 - d_U$ maka koefisien autokorelasi sama dengan nol. Artinya tidak ada autokorelasi.
- Bila nilai DW lebih kecil daripada d_L , koefisien autokorelasi lebih besar dari nol. Artinya ada autokorelasi positif.
- Bila nilai DW terletak di antara d_L dan d_U , maka tidak dapat disimpulkan.
- Bila nilai DW lebih besar daripada $4 - d_L$, koefisien autokorelasi lebih besar daripada nol. Artinya ada autokorelasi negatif.
- Bila nilai DW terletak di antara $4 - d_U$ dan $4 - d_L$, maka tidak dapat disimpulkan

Analisis Regresi Linier Berganda

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah menggunakan analisis regresi linier berganda yang digunakan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini terdapat 3 variabel bebas dan 1 variabel terikat, variabel bebas tersebut yaitu kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan juga kecerdasan spiritual sedangkan variabel terikatnya adalah kinerja karyawan.

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e \quad (3.3)$$

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen (Ghozali, 2006). Jika koefisien determinasi (R^2) bernilai nol berarti variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Dan jika koefisien determinasi (R^2) semakin mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

| Interval | Tingkat pengaruh |
|-------------|------------------|
| 0% - 9,9% | Sangat rendah |
| 20% - 39,9% | Rendah |
| 40% - 59,9% | Sedang |
| 60% - 79,9% | Kuat |
| 80% - 100% | Sangat kuat |

Uji f

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat, digunakan uji F. Apabila $p > 0.05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Demikian sebaliknya. Nilai signifikansi $F = 0,000$. Jadi $p < 5\%$ ($0,000 < 0,05$). Artinya bahwa variabel kecerdasan intelektual (X_1), kecerdasan emosional (X_2), kecerdasan Spiritual (X_3) berpengaruh secara serempak dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan (Y).

Uji t

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara kecerdasan intelektual (X1), kecerdasan emosional (X2), kecerdasan spiritual (X3) terhadap kinerja karyawan (Y), yaitu apakah kecerdasan intelektual (X1), kecerdasan emosional (X2), kecerdasan spiritual (X3) benar-benar berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y). Dalam uji t, apabila angka probabilitas signifikansi < 0.05, maka hipotesis diterima.

HASIL PENELITIAN

Deskripsi Karakteristik Demografis Responden

Secara demografi, mayoritas responden berjenis kelamin pria, berusia 17-25 tahun, sudah bekerja antara 1-3 tahun, serta memiliki pendidikan akhir diploma.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji validitas, hasil *corrected item-total correlation* tiap indikator menunjukkan angka di atas 0.3. Oleh karena itu, hasil *cronbach's alpha* menunjukkan hasil yang valid untuk setiap indikator dari tiap variabel sehingga dapat dianalisis lebih lanjut.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* kecerdasan intelektual sebesar 0.826, kecerdasan emosional sebesar 0.720, kecerdasan spiritual sebesar 0.634, dan nilai *Cronbach's Alpha* kinerja karyawan sebesar 0.765. Dari hasil tersebut, dinyatakan bahwa semua variabel yang digunakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* menunjukkan lebih besar dari 0.6 sehingga dapat dianalisis lebih lanjut.

Analisis Deskriptif

Berdasarkan skala *Likert* penilaian responden, diperlukan interval nilai dalam mengelompokkan nilai *mean*, yaitu sebagai berikut:

$$\text{Interval Kelas} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Dengan demikian, kisaran nilai yang digunakan untuk memudahkan pengklasifikasian *mean* adalah sebagai berikut:

| | |
|--------------|------------------------------|
| Sangat Buruk | : memiliki nilai 1.00 - 1.80 |
| Buruk | : memiliki nilai 1.81 - 2.60 |
| Sedang | : memiliki nilai 2.61 - 3.40 |
| Baik | : memiliki nilai 3.41 - 4.20 |
| Sangat Baik | : memiliki nilai 4.21 - 5.00 |

Dalam penelitian ini, masing-masing indikator dalam variabel independen maupun variabel dependen berada dalam klasifikasi baik.

Uji Asumsi Klasik
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|---------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 52 |
| Normal Parameters ^a | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | .19173252 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .067 |
| | Positive | .040 |
| | Negative | -.067 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | .480 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .975 |
| a. Test distribution is Normal. | | |

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji normalitas dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov test diketahui nilai Kolmogorov-SmirnovZ adalah 0.480 dan Asymp.Sig sebesar 0.975 lebih besar dari 0.05 maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|-------|-------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | -.134 | .179 | | -.748 | .458 |
| | Intelektual | .076 | .045 | .350 | 1.691 | .097 |
| | Emosional | .094 | .047 | .341 | 1.986 | .053 |
| | Spiritual | -.106 | .073 | -.336 | -1.455 | .152 |

a. Dependent Variable: Abs_res

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi kecerdasan intelektual adalah 0.097, nilai signifikansi kecerdasan emosional adalah 0.053, dan nilai signifikansi kecerdasan spiritual adalah 0.152. Ketiga nilai signifikansi tersebut >0.01, hal tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas dalam model regresi linier berganda.

Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | 1.054 | .317 | | 3.322 | .002 | | |
| Intelektual | .355 | .080 | .383 | 4.426 | .000 | .415 | 2.411 |
| Emosional | .278 | .084 | .237 | 3.305 | .002 | .603 | 1.659 |
| Spiritual | .571 | .129 | .426 | 4.415 | .000 | .333 | 2.999 |

a. Dependent Variable: Kinerja

Berdasarkan tabel 4.11, diketahui bahwa nilai VIF kecerdasan intelektual adalah 2.411, nilai VIF kecerdasan emosional adalah 1.659, dan nilai VIF kecerdasan spiritual adalah 2.999. Ketiga nilai VIF tersebut < 10, hal tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi linier berganda.

Uji Autokorelasi

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | .923 ^a | .851 | .842 | .19763 | 1.700 |

a. Predictors: (Constant), Spiritual, Emosional, Intelektual

b. Dependent Variable: Kinerja

| | |
|------|-------|
| dL | 1.434 |
| dU | 1.677 |
| 4-dL | 2.566 |
| 4-dU | 2.323 |

Berdasarkan tabel di atas, nilai DW adalah sebesar 1.700. Nilai DW hitung ini kemudian akan dibandingkan dengan DW tabel. Dengan signifikansi 5%, jumlah populasi 52, dan jumlah variabel independen adalah 3. Oleh sebab itu, diperoleh DW hitung sebesar dL 1.434 dan dU 1.677.

Hipotesis:

Ho: $p = 0$ (baca: hipotesis nol adalah tidak ada autokorelasi)

Nilai DW hitung sebesar 1.700 yaitu berada di antara nilai dU sampai dengan 4-dU. ($1.677(dU) < 1.700(DW \text{ hitung}) < 2.323(4-dU)$).

Analisis Regresi Linier Berganda

Model koefisien regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah:

$$Y = 1.054 + 0.355 X_1 + 0.278 X_2 + 0.571 X_3 + e$$

Persamaan di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien X1 sebesar 0.355, koefisien X2 sebesar 0.278, dan koefisien X3 sebesar 0.571 yang artinya apabila kecerdasan intelektual (X1) meningkat 1 poin, maka kinerja karyawan akan meningkat 0.355 poin, apabila kecerdasan emosional meningkat 1 poin, maka kinerja karyawan meningkat 0.278 poin, dan apabila kecerdasan spiritual meningkat 1 poin, maka kinerja karyawan meningkat sebesar 0.571 poin.

Dari hasil regresi linier berganda, variabel X3 memiliki nilai koefisien paling tinggi di dibandingkan variabel lain, sehingga H₃ ditolak dan H₀ diterima yang artinya adalah faktor kecerdasan emosional tidak berpengaruh paling dominan terhadap kinerja. Faktor kecerdasan spiritual berpengaruh paling dominan terhadap kinerja.

Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .923 ^a | .851 | .842 | .19763 |

a. Predictors: (Constant), Spiritual, Emosional, Intelektual

b. Dependent Variable: Kinerja

Data perhitungan di atas menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang sangat besar antara kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan hotel “X” yaitu sebesar 85.1%. Berdasarkan tabel 3.2 kriteria koefisien determinasi (Sugiyono, 2006, p. 216), 85.1% menunjukkan bahwa tingkat pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan di hotel “X” berada dalam range sangat kuat.

Uji f

Dari data perhitungan, diperoleh nilai signifikansi F sebesar 0.000. Jadi $p < 5\%$ ($0.000 < 0.05$). H₁ diterima dan H₀ ditolak yang artinya kecerdasan intelektual (X1), kecerdasan emosional (X2), dan kecerdasan spiritual (X3) berpengaruh secara serempak dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Uji t

Nilai probabilitas signifikansi kecerdasan intelektual yaitu sebesar 0.000, kecerdasan emosional sebesar 0.002, dan kecerdasan spiritual sebesar 0.000. Angka probabilitas signifikansi dari ketiga variabel < 0.05 , artinya H₂ diterima dan H₀ ditolak yang artinya kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual secara parsial dan signifikan mempengaruhi kinerja karyawan.

PEMBAHASAN

Melalui pengujian hipotesis dengan menggunakan model persamaan regresi linier berganda, penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan dapat diterima antara lain:

1. Variabel kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual berpengaruh secara serempak dan signifikan terhadap kinerja

karyawan, hal ini dapat dibuktikan dari hasil uji F yang dilakukan, dan didapatkan hasil uji F sebesar 0.000. Dimana apabila hasil uji F kurang dari $\alpha = 0,05$, yang berarti menolak H_0 dan menerima H_1 .

2. Kedua, kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini dapat dilihat dari tabel uji T yang dilakukan dengan hasil T_{hitung} untuk kecerdasan intelektual sebesar 4.426, kecerdasan emosional sebesar 3.305, dan kecerdasan spiritual sebesar 4.415 dengan T_{tabel} sebesar 1.675. Jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima.
3. Ketiga, dari hasil koefisien regresi, H_0 diterima, H_3 ditolak, artinya kecerdasan emosional bukan yang berpengaruh paling dominan melainkan kecerdasan spiritual yang berpengaruh paling dominan terhadap kinerja. Pengaruh dominan tersebut dapat dilihat dari tingkat kehilangan barang di hotel "X" cukup rendah dengan adanya *Lost & Found Department*. Dan hal ini didukung dengan nilai indikator *mean* kecerdasan spiritual yang paling tinggi yaitu indikator X3.1, karyawan mempunyai keyakinan untuk selalu bekerja dengan jujur.

Saat ini dunia kerja membawa lebih banyak konsentrasi pada masalah spiritual. Para pekerja mendapatkan nilai-nilai hidup bukan hanya di rumah saja, tetapi mereka juga mencari setiap makna hidup yang berasal dari lingkungan kerja mereka. Mereka yang dapat memberi makna pada hidup mereka dan membawa spiritualitas ke dalam lingkungan kerja mereka akan membuat mereka menjadi orang yang lebih baik, sehingga kinerja yang dihasilkan juga lebih baik dibanding mereka yang bekerja tanpa memiliki kecerdasan spiritual (Hoffman, 2002, p. 133).

Menurut Brownell (2012), kepercayaan dan integritas adalah inti dari perhotelan. Hal ini diketahui dari studi kasus mahasiswa dan fakultas di *Cornell School of Hotel Administration* yang memeriksa isu-isu seputar etika dalam kepemimpinan perhotelan. Para mahasiswa memeriksa studi kasus pelecehan seksual yang terkait dengan hubungan serikat-manajemen yang dianggap sebagai elemen penting dalam kepemimpinan perhotelan. Salah satu hasil dari pertemuan ini adalah untuk mengidentifikasi pendekatan-pendekatan inovatif untuk mendorong kesadaran etis dan tanggung jawab dalam pemimpin muda. Menepati janji dan menjaga integritas adalah kunci untuk kepemimpinan yang efektif.

Menurut Sturman dan Sherwyn (2007), walaupun tidak sering digunakan dalam menyeleksi karyawan di perhotelan, tes integritas dapat membantu perusahaan untuk mendeterminasi calon karyawan yang terlibat dalam tindakan-tindakan yang tidak produktif, berbahaya, atau beresiko pada pekerjaan. Tindakan-tindakan yang tidak produktif, berbahaya, dan beresiko pada pekerjaan seperti contohnya mencuri, yang dapat merugikan tamu dan pihak hotel.

Menurut Zeithaml, ada sepuluh dimensi umum yang digunakan pelanggan untuk menilai kualitas layanan dan salah satu dari dimensi tersebut adalah kredibilitas yang artinya rasa dapat dipercaya dan kejujuran di dalam menyediakan layanan (Soputra & Sugianto, 2002). Kejujuran merupakan salah satu indikator kecerdasan spiritual.

Berikut merupakan contoh kasus yang terkait pentingnya kecerdasan spiritual di dunia perhotelan. Di Park Royal Hotel Suites Kuala Lumpur, seorang mahasiswa MPUP dipromosikan mendapat *certificate of honesty*. Pada sebuah

kesempatan, Taufik mahasiswa OJT menemukan 1000 ringgit yang jika dikurskan ke dalam rupiah kurang lebih Rp 2.8 juta. Taufik mengembalikan uang yang ditemukannya itu dengan alasan itu bukan miliknya, meski saat ditemukannya tidak ada seorang pun yang tahu. Pihak manajemen Park Royal Hotel akhirnya memutuskan untuk mempromosikan Taufik menerima *Certificate of Honesty* atau sertifikat kejujuran sebagai apresiasi dan ungkapan terima kasih atas kejujuran yang telah ditunjukkan Taufik. Di dunia perhotelan, kejujuran karyawan sangat dibutuhkan sebab terkait dengan nama baik hotel di mata konsumen. <http://www.radarcirebon.com/dari-surat-apresiasi-sampai-sertifikat-kejujuran/>.

Hal ini membuktikan bahwa peranan kecerdasan spiritual terhadap kinerja di dalam *hospitality industry* sangatlah penting, hal ini mendukung hasil dari penelitian ini yaitu bahwa kecerdasan spiritual berpengaruh paling dominan jika dibanding kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, penulis menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

Kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual berpengaruh sebesar 85.1% terhadap kinerja karyawan hotel “X”. Dengan pengaruh yang sebesar 85.1%, hotel perlu memperhatikan kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual dalam hal perekrutan karyawan.

Kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual berpengaruh secara serempak dan signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing variable kecerdasan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual secara parsial dan signifikan mempengaruhi kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa tiap variabel berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Faktor kecerdasan spiritual yang berpengaruh paling dominan terhadap kinerja karena kecerdasan spiritual sangat dibutuhkan dalam *hospitality industry*. Salah satu bentuk dari kecerdasan spiritual adalah integritas yang mempengaruhi kinerja dari karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual memiliki pengaruh paling besar jika dibanding kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional.

Nilai *mean* variabel kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, dan kinerja berada dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, dan kinerja karyawan hotel “X” berada dalam kategori baik.

Saran

1. Dalam upaya meningkatkan kecerdasan intelektual karyawan, hotel “X” diharapkan untuk memberikan fasilitas berupa penyediaan komputer ataupun wi-fi dimana karyawan dapat mengakses pengetahuan perkembangan *hospitality industry* sehingga dapat meningkatkan kecerdasan intelektual mereka. Selain itu, hotel “X” dapat memberikan pelatihan peningkatan kecerdasan intelektual karyawan yang berupa pelatihan *knowledge* dan *skill* yang disesuaikan dengan kebutuhan dan deskripsi pekerjaan karyawan

- sehingga kemampuannya dalam bekerja, memecahkan masalah, menganalisa, ataupun memutuskan suatu persoalan dapat menjadi lebih baik.
2. Untuk meningkatkan kecerdasan emosional dalam diri karyawan, hotel “X” dapat mengadakan training di luar hotel yang berkonteks pengendalian emosi dan membangun komunikasi dua arah yang sehat antara karyawan dan atasan. Para manajer dan tim manajemen harus selalu menjadi alat yang mampu berkomunikasi secara baik dan penuh empati, untuk dapat mengelola emosi karyawan, dan sekaligus mencerdaskan emosi karyawan dalam menghadapi berbagai realitas kerja dan kehidupan pribadi yang mungkin dirasakan tidak adil oleh karyawan. Pencerahan secara terus menerus, dan membangkitkan rasa percaya diri dalam diri karyawan.
 3. Hotel “X” dapat meningkatkan kecerdasan spiritual dalam diri karyawan yaitu dengan cara memberikan waktu bagi karyawan untuk beribadah sesuai agamanya serta memfasilitasi ruang ibadah karyawan. Hotel juga dapat mengadakan perayaan hari raya keagamaan untuk karyawan dan memberikan hadiah bagi perayaan keagamaan karyawan dengan maksud menghormati perayaan keagamaan. Hotel juga dapat memberikan penghargaan berupa *employee of integrity* ataupun berupa tambahan bonus pada karyawan yang membuktikan dirinya memiliki integritas yang tinggi.
 4. Hotel “X” diharapkan memberikan pelatihan ESQ pada karyawan. ESQ (*Emotional Spiritual Quotient*) adalah salah satu lembaga pelatihan sumber daya manusia terbesar di Indonesia yang bertujuan untuk membentuk karakter melalui penggabungan 3 potensi manusia yaitu kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual. Dengan pelatihan ESQ, karyawan akan dituntut untuk membangkitkan 7 nilai dasar yaitu jujur, tanggung jawab, visioner, disiplin, kerja sama, adil, dan peduli. Melalui pelatihan ini, karyawan akan dibantu mengerahkan seluruh potensi diri untuk kehidupan dan pekerjaan yang lebih produktif. Pelatihan ESQ dilakukan dengan berbagai macam seminar dan training mengenai pembangunan karakter, training pembentukan mind set pelayanan, training komunikasi efektif, training pembekalan kepemimpinan, training zona integritas, dan berbagai macam training lain yang bertujuan untuk meningkatkan kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual.
 5. Dalam hal seleksi karyawan, hotel “X” perlu memperhatikan kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual dikarenakan ketiga kecerdasan tersebut berpengaruh sebesar 85.1% terhadap kinerja karyawan.
 6. Bagi penelitian selanjutnya, peneliti selanjutnya dapat meneliti kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual dalam objek yang berbeda dan karakteristik sampel yang berbeda.

DAFTAR REFERENSI

- Agustian, G. A. (2001). *Rahasia sukses membangun kecerdasan emosi dan spiritual (ESQ)*. Jakarta: Arga Wijaya Persada.
- Alam, R. (2007). *Hubungan empowerment dengan burnout paramedic rumah sakit rujukan*. Unpublished undergraduate thesis.
- Bernardin, H. J. (2007). *Human resource management: an experiential approach* (4rd ed.). USA: McGraw-Hill/Irwin.

- Brownell, J. (2012). Fostering ethical leadership: a shared responsibility. *The Center for Hospitality Research*, 4(6).
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2009). *Analisis multivariate dengan SPSS*. Semarang : BPUNDIP.
- Goleman, D. (2000). *Kecerdasan emosi: mengapa emotional intelligence lebih tinggi daripada IQ*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Grandey, A. A. (2003). When the show must go on: surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96.
- Gujarati, N.G. (2004). *Basics econometrics* (4th ed.). New York: Harper & Row Publisher, Inc.
- Hawari, D. (2006). *IQ, EQ, CQ, dan SQ: kriteria sumber daya manusia berkualitas*. Jakarta: Gaya Baru.
- Hoffman, E. (2002). *Psychological testing at work*. New York: McGraw-Hill.
- Margono. (2004). *Metodologi penelitian pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mujib, A. & Mudzakir, Y. (2000). *Nuansa nuansa psikologi islami*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Radar Cirebon. (2010). *Dari surat apresiasi sampai sertifikat kejujuran*. Retrieved Juli 19, 2010, from <http://www.radarcirebon.com/dari-surat-apresiasi-sampai-sertifikat-kejujuran/>.
- Rae, M. J., Earles, J. & Teachout, M. S. (2007). Predicting job performance: not much more than G. *Journal of Applied Psychology*, 79.
- Rahmi, A. (2008). Kecerdasan emosional dan kehidupan dunia kerja. *Ta'dib*, 11(1). Jakarta.
- Sarwono, J. (2006). *Penelitian kualitatif dan kuantitatif*. Bandung: Graha Ilmu.
- Setyawan, D. (2004). *Analisis pengaruh kepemimpinan (IQ, EQ, SQ) terhadap komitmen organisasional karyawan*. Unpublished undergraduate thesis, Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.
- Simamora, H. (2007). *Manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta: Badan Penerbit YKPN.
- Solimun.(2007). *Structural equation modelling (SEM)*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Soputra, A. R. & Sugianto, F. (2002). *Pengaruh kualitas jasa terhadap kesetiaan pelanggan Java Jimmy's Irish Pub Hotel Westin Surabaya*. Unpublished undergraduate thesis, Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Sturman, C. M. & Sherwyn, D. (2007). The truth about integrity tests: the validity and utility of integrity testing for the hospitality industry. *The Center of Hospitality Research*, 7(15).
- Sugiyono. (2006). *Metodologi penelitian bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2009). *Analisis regresi dan korelasi bivariat*. Yogyakarta: Amara Books
- Timpe, A. D. (1993). *Kinerja (performance)*. Jakarta: Gramedia.
- Widodo, S. (2012). *Cara baru memberdayakan diri untuk lebih cepat bahagia, sukses, dan sejahtera*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.