

**PENINGKATAN KEPUASAN KERJA
DICAPAI DENGAN PENINGKATAN KUALITAS KECERDASAN
EMOSIONAL PADA PERUSAHAAN TELEKOMUNIKASI**

Amelia Julianti Hidayat

1853002@eco.maranatha.edu

Universitas Kristen Maranatha

Jl. Surya Sumantri No.65 - 40164, Kota Bandung
Provinsi Jawa Barat, Indonesia

Received Date : 18.05.20202

Revised Date : 30.11.2020

Accepted Date : 01.12.2020

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
BANDUNG

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out the achievement of employees' job satisfaction through emotional intelligence at a company engaged in communication sector. The methods used in this research were descriptive method (qualitative) with respondent's analysis and verificative method (quantitative) using statistical tests analysis: linear regression analysis, coefficient determination analysis, and hypothetical test. The result shows that employees' job satisfaction can be achieved significantly through emotional intelligence. It is important for employees to have good emotional intelligence in order to create creative and innovative ideas for the organization to achieve job satisfaction.

Keywords: *Job Satisfaction, Emotional Intelligence, organization, Management, Human Resource*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pencapaian kepuasan kerja melalui kecerdasan emosional pada sebuah perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi. Metode dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif (kualitatif) dengan melakukan analisis responden dan metode verifikatif (kuantitatif) menggunakan analisis tes statistik: analisis regresi linear, analisis koefisien determinasi, dan pengujian hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan dapat dicapai secara signifikan melalui kecerdasan emosional. Penting bagi para karyawan untuk memiliki kecerdasan emosional yang baik agar dapat menciptakan ide-ide kreatif dan inovatif bagi organisasi untuk mencapai kepuasannya.

Kata Kunci: *Kepuasan Kerja, Kecerdasan Emosional, Organisasi, Manajemen, SDM*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia memiliki kontribusi penting dalam sebuah organisasi dan sumber daya manusia merupakan faktor pendorong penting dalam menjalankan kegiatan organisasi, bahkan pengembangan organisasi dapat ditentukan oleh sumber daya manusianya. (Suprasetyawati, 2016). Organisasi harus memiliki karyawan yang tidak hanya rajin dan ulet ditempat kerja, tetapi juga harus memiliki karyawan yang beretika kerja yang tinggi. Selain meningkatkan keuntungan bagi organisasi, etika kerja yang tinggi juga dapat menjadi pertanda bahwa karyawan telah mencapai kepuasan kerja. Kepuasan kerja dapat ditentukan berdasarkan aspek seperti pekerjaan itu sendiri, pemimpin, rekan kerja, promosi pekerjaan, serta gaji atau upah. Kepuasan kerja dapat dicapai jika aspek organisasi dan aspek karyawan saling mendukung, sebaliknya jika aspek ini tidak mendukung, maka kepuasan karyawan sulit dicapai (Paramita, 2013).

Perusahaan ini merupakan perusahaan yang bergerak dibidang industri telekomunikasi dan telah memiliki *track record* yang panjang dalam penyelesaian proyek-proyek di bidang industri telekomunikasi. Pada tahun 2014, Perusahaan ini mengalami kerugian yang cukup besar sehingga berdampak pada penurunan kompensasi karyawan, kerugian tersebut dipengaruhi oleh kondisi ekonomi global yang berubah seperti suku bunga meningkat, inflasi, suku bunga pinjaman meningkat, yang menyebabkan proses pendanaan proyek menjadi terhambat dan proyek terancam menjadi tidak *feasible*.

Besar kecilnya pendapatan yang diperoleh perusahaan ini setiap tahunnya memiliki pengaruh yang kuat terhadap sumber daya manusia yakni penurunan insentif dan tunjangan karyawan. Hal ini tidak sebanding dengan upaya yang telah dilakukan karyawan untuk mencapai target perusahaan. Penurunan insentif maupun tunjangan yang besar menyebabkan kepuasan kerja karyawan menurun. Dalam dunia kerja, kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu hal yang dapat diraih melalui kompensasi, termasuk gaji dan atau imbalan, serta fasilitas-fasilitas kerja lain (Rivai, 2008:477).

Berdasarkan survei yang dilakukan, faktor yang mendominasi perubahan kepuasan kerja karyawan pada perusahaan ini adalah kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional merupakan hal yang dapat menentukan kesuksesan kinerja, karena dengan kecerdasan emosional, para karyawan dapat mengatur semua ego dan keinginan serta dapat memahami rekan kerja sehingga dapat menciptakan suasana lingkungan kelompok kerja yang dinamis (Kuswandi, 2012). Menurut hasil penelitian oleh Tagoe & Quarshie (2017:84-89), kecerdasan emosional cenderung berkorelasi positif dengan

kepuasan kerja. Kemudian Wen, Huang, & Hou (2019:120-130) menyatakan bahwa peran kecerdasan emosional dan strategi tenaga kerja emosional dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Selain itu, hasil analisis dari Kassim & Bambale (2016:53-59) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara penggunaan emosi, regulasi emosi dengan kepuasan kerja, sedangkan penilaian emosi diri dan penilaian emosi lainnya tidak memiliki hubungan dengan kepuasan kerja. Hasil penelitian dari Mohammadi & Yekta (2019:24-30) memperlihatkan bahwa sesi pelatihan kecerdasan emosional berdampak pada peningkatan kecerdasan emosional dan kepuasan kerja. Penelitian lain dari Khan, Masrek, & Nadzar (2017:199-210) menunjukkan bahwa penilaian diri adalah prediktor terkuat sedangkan optimisme adalah prediktor kepuasan kerja yang paling lemah, temuan ini berguna bagi organisasi yang tertarik untuk mengembangkan kecerdasan emosional dan meningkatkan kepuasan kerja pekerja, yang pada akhirnya dapat menghasilkan kinerja yang efektif.

Karyawan cerdas secara emosional dapat merasakan suasana hati positif dan dapat merasakan kenyamanan ditempat kerja, dan hal tersebut dapat memenuhi pencapaian kepuasan kerja atau karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik jika kepuasan kerja dibangun dari kecerdasan emosional (Grandey, 2000:4). Kecerdasan emosional berkaitan dengan kemampuan menerima emosi, memahami informasi yang berasal dari emosi, serta mengatur emosi tersebut (Chamundeswari, 2013:27). Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja karyawan pada sebuah perusahaan telekomunikasi.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan kerja adalah keadaan emosi positif yang timbul dari timbal balik atas pekerjaan yang dilakukan. Kepuasan kerja merupakan hasil pencapaian seseorang atas kualitas pekerjaan yang memberikan manfaat (Luthans, 2005). Faktor yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja diantaranya pekerjaan itu sendiri, upah atau gaji, promosi jabatan, gaya kepemimpinan, kelompok kerja, kecerdasan emosional, dan kondisi kerja atau lingkungan kerja.

Kepuasan kerja adalah sikap karyawan terhadap cara mereka memandang pekerjaan mereka (Melina & Intan, 2012). Kepuasan kerja dapat menciptakan hal positif, termasuk menjalin hubungan harmonis antara pimpinan dengan karyawan. Puas atau tidak puas adalah respon karyawan terhadap evaluasi kesesuaian antara harapan dengan kinerja aktual yang

dirasakan. Indikator kepuasan kerja diantaranya upah, pengawasan, konten pekerjaan, rekan kerja, dan peluang untuk maju (Rivai, 2008:479).

Penelitian ini menduga bahwa kecerdasan emosional mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Bambang (2010:227) mengungkapkan bahwa pengendalian emosi adalah faktor penentu kesuksesan. Orang dengan emosi yang paling terkontrol akan menjadi yang paling dihormati. Pada salah satu penelitian, peneliti mengungkapkan bahwa 80% kesuksesan berasal dari kemampuan dalam mengontrol emosional, dan 20% berasal dari kemampuan intelektual dan kemampuan lainnya. Terdapat komponen-komponen yang menciptakan kecerdasan emosional, diantaranya manajemen diri, pemahaman diri, pemahaman sosial, dan keterampilan sosial.

Kecerdasan emosional merupakan peran penting dalam aktivitas pekerjaan, artinya kecerdasan emosi lebih memiliki dampak jika dibandingkan dengan kecerdasan akademik (Danudiredja, 2018). Orang yang mempunyai kecerdasan emosi tinggi akan memiliki kinerja lebih baik (Risma, 2012: 87). Kecerdasan emosi menjadi tanda-tanda orang dengan kinerja tinggi dan memiliki kemampuan untuk dapat berkomunikasi lebih baik dengan yang lainnya. Indikator kecerdasan emosional adalah kesadaran diri, kemampuan mengatur diri sendiri, memotivasi diri sendiri, empati, dan membangun hubungan.

METODE PENELITIAN

Sumber data dari penelitian ini yaitu data primer dan sekunder. Data primer yaitu data yang didapat secara langsung dari objek penelitian. Data primer dari penelitian ini diperoleh dengan melakukan observasi, wawancara, serta penyebaran kuesioner secara langsung kepada karyawan sebuah perusahaan telekomunikasi. Sedangkan data sekunder merupakan data yang didapat dalam bentuk yang telah tersusun, telah dikumpulkan, dan telah diolah. Data sekunder dari penelitian ini diperoleh dari studi kepustakaan. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan perusahaan ini sebanyak 904 orang yang kemudian dihitung dengan rumus slovin dalam menentukan jumlah sampel. Rumus Slovin digunakan untuk menghitung ukuran sampel yang sesuai dari suatu populasi. Dari perhitungan tersebut, didapat sampel dalam penelitian ini sebanyak 90 orang responden.

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode verifikatif (kuantitatif) dengan menggunakan analisis regresi, analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi, dan pengujian hipotesis (uji t). Penelitian kuantitatif adalah penelitian berbasis statistik yang melibatkan angka. Peneliti melakukan eksperimen atau survei, kemudian menganalisis angka-angka

dengan model statistik untuk mendapatkan hasil penelitian. Namun sebelum itu, dilakukan pra-pengujian untuk memastikan apakah data layak untuk dianalisis lebih lanjut dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

Analisis regresi merupakan analisis ketergantungan variabel terikat terhadap variabel bebas atau eksplanatori dengan tujuan untuk memperkirakan atau mengestimasi variabel terikat (Gujarati, 2012). Kemudian, analisis korelasi dipergunakan untuk melihat keeratan hubungan antar variabel (Sarwono, 2011). Sedangkan analisis determinasi digunakan untuk mengukur seberapa baik kemampuan model regresi dalam menjelaskan variasi variabel bebas (Ghazali, 2012).

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

Ha: Terdapat pengaruh kecerdasan emosional yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada sebuah perusahaan telekomunikasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sebelum dilakukan analisis verifikatif, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Ghazali (2012) menjelaskan “uji validitas adalah suatu karakteristik dari ukuran terkait dengan tingkat pengukuran sebuah alat tes (kuesioner) dalam mengukur secara benar apa yang diinginkan peneliti untuk diukur”. Suatu pernyataan dianggap valid jika pernyataan tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur. Kemudian, Sugiyono (2017:130) mengungkapkan bahwa “uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama”. Tabel 1 dibawah ini menunjukkan hasil uji validitas dari variabel kecerdasan emosional.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kecerdasan Emosional

Item Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7	8
Nilai Validitas	0.729	0.677	0.785	0.680	0.690	0.736	0.684	0.672
Nilai Kritis	0.207							
Keterangan	Valid							

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 1, seluruh pernyataan dari variabel kecerdasan emosional memiliki nilai validitas lebih besar dari nilai kritis. Hal tersebut berarti bahwa seluruh item pernyataan variabel kecerdasan emosional dinyatakan valid. Tabel 2 dibawah ini menunjukkan hasil uji validitas dari variabel kepuasan kerja.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja

Item Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Nilai Validitas	0.628	0.667	0.706	0.711	0.722	0.773	0.658	0.716	0.535	0.536
Nilai Kritis	0.207									
Keterangan	Valid									

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 2, seluruh pernyataan dari variabel kepuasan kerja memiliki nilai validitas lebih besar dari nilai kritis. Hal tersebut berarti bahwa seluruh item pernyataan variabel kepuasan kerja dinyatakan valid. Tabel 3 dibawah ini menunjukkan hasil uji reliabilitas kecerdasan emosional dan kepuasan kerja.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja

Variabel	Nilai Reliabilitas	Nilai Kritis	Keterangan
Kecerdasan Emosional (X)	0.856	0.600	Reliabel
Kepuasan Kerja (Y)	0.857		Reliabel

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 3, variabel kecerdasan emosional dan kepuasan kerja memiliki nilai reliabilitas lebih besar dari nilai kritis. Hal tersebut berarti bahwa kecerdasan emosional dan kepuasan kerja dinyatakan reliabel. Setelah memenuhi kriteria uji validitas dan uji reliabilitas, selanjutnya dilakukan analisis regresi, analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi, dan pengujian hipotesis (uji t). Tabel 4 dibawah ini menunjukkan nilai koefisien regresi.

Tabel 4. Nilai Koefisien Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	17.400	3.105
	Kecerdasan Emosional	0.618	0.111

Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber: Data diolah, 2020

Dari hasil analisis regresi pada tabel 4, maka dibuatlah persamaan regresi untuk membuat nilai estimasi variabel kepuasan kerja dengan didasarkan pada perubahan nilai variabel kecerdasan emosional. Berikut ini merupakan persamaan regresi pada penelitian ini:

$$\text{Kepuasan Kerja} = 17,4 + 0,618 \text{ Kecerdasan Emosional}$$

Dari persamaan regresi tersebut diatas dapat diasumsikan bahwa setiap kenaikan kecerdasan emosional dapat meningkatkan kepuasan kerja. Dan sebaliknya, setiap penurunan kecerdasan emosional dapat menurunkan kepuasan kerja. Tabel 5 dibawah ini menunjukkan nilai koefisien korelasi dan determinasi.

Tabel 5. Nilai Koefisien Korelasi dan Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.511	0.261	0.252	5.40635

Predictors: (Constant), Kecerdasan Emosional

Sumber: Data diolah, 2020

Dari hasil analisis pada tabel 5, nilai koefisien korelasi antara kecerdasan emosional dengan kepuasan kerja adalah sebesar 0,511. Hasil tersebut memiliki arti bahwa hubungan antara kecerdasan emosional dengan kepuasan kerja berada pada kategori hubungan yang cukup erat (0,4 – 0,6). Selain itu, tabel 5 menyajikan nilai koefisien determinasi sebesar 0,261 yang memiliki arti bahwa kecerdasan emosional mempengaruhi kepuasan kerja sebesar 26,1% dan sisanya sebesar 73,9% kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya diluar penelitian ini, seperti disiplin kerja, motivasi kerja, kompensasi, dan lainnya. Tabel 6 dibawah ini menunjukkan hasil pengujian hipotesis.

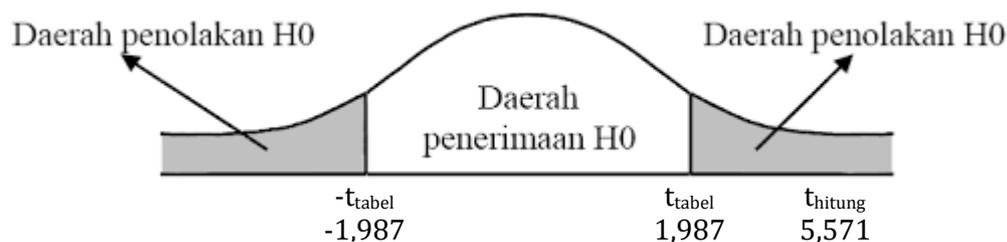
Tabel 6. Hasil Pengujian Hipotesis

Model		t_{hitung}	t_{tabel}	Sig.
1	(Constant)	5.604		0.000
	Kecerdasan Emosional	5.571	±1,987	0.000

Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis tabel 6, dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} variabel kecerdasan emosional adalah sebesar 5,571 dengan signifikansi sebesar 0,000. Karena t_{hitung} (5,571) lebih besar dari t_{tabel} (1,987), maka pada tingkat kesalahan 5% diputuskan untuk menolak H_0 dan menerima H_a , sehingga dapat ketahu kecerdasan emosional memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada perusahaan ini. Hasil penelitian ini memperlihatkan semakin baik kecerdasan emosional akan meningkatkan kepuasan kerja. Gambar 1 dibawah ini merupakan kurva penolakan H_0 dan penerimaan H_a .



Gambar 1. Kurva Penolakan H_0 dan Penerimaan H_a

Kecerdasan emosional memiliki implikasi positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Perusahaan perlu mendorong kepuasan kerja karyawan melalui gaji, peluang promosi, peluang berinteraksi dengan rekan kerja, dan pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan prestasi kerja. Selain itu, pimpinan sebaiknya terus-menerus mencoba dan bereksperimen dengan ide-ide baru untuk membuat sebuah budaya agar karyawan merasa senang dalam bekerja dan memberikan peluang & kesempatan kepada karyawan untuk dapat berkembang. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian dari Baba (2017) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan positif antara kecerdasan emosional dengan kepuasan kerja.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan pada perusahaan ini dapat dicapai secara signifikan melalui kecerdasan emosional. Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang positif, karena karyawan merasakan senang bekerja ditempat kerjanya dan mempunyai relasi yang baik dengan pimpinan dan rekan kerjanya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki kecerdasan emosional lebih tinggi dapat menciptakan kepuasan kerja yang tinggi pula dan keinginan untuk keluar dari organisasi menjadi lebih rendah jika dibandingkan dengan karyawan yang mempunyai kepuasan kerja rendah. Oleh karenanya, penting bagi para karyawan untuk memiliki kecerdasan emosional yang baik agar dapat menciptakan ide-ide kreatif dan inovatif bagi organisasi untuk mencapai kepuasan kerjanya.

REKOMENDASI

Karyawan di perusahaan ini telah memiliki kecerdasan emosional yang baik, karyawan mampu mengelola emosionalnya dalam bekerja, namun tetap disarankan kepada pimpinan untuk dapat terus memberikan motivasi kepada karyawan dengan cara memberikan penghargaan kepada karyawan yang

memiliki kinerja baik, memberikan seminar pembekalan diri, dan lainnya. Selain itu, agar kepuasan kerja karyawan tetap terjaga dengan baik, diharapkan kerjasama antara pimpinan dan karyawan perusahaan ini terjalin lebih baik dan kedua pihak mampu bersinergi untuk mencapai tujuan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Baba, M. M. (2017). Emotional Intelligence, Organizational Commitment, and Job Satisfaction: A Study of Higher Learning Institutions. *Amity Global Business Review*, 12(2).
- Bambang, Raja Sutikno. 2010. *The Power of 4Q for HR and Company Development*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Chamundeswari. 2013. *Job Satisfaction and Performance of School Teachers*. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* Vol. 3, No. 5 ISSN: 2222-6990.
- Danudiredja, Eryandi D., Sugandi. 2018. *Perspektif Kepemimpinan Ideal*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: UNDIP.
- Grandey, Alicia. 2000. *Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor*. *Journal of Occupational Health Psychology* Vol. 5 No. 1 ISSN: 1076-8998.
- Gujarati. 2012. *Dasar-dasar Ekonometrika*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kassim, S. I., Bambale, A. J., & Jakada, B. A. (2016). Emotional Intelligence and Job Satisfaction among Lecturers of Universities in Kano State: Empirical Evidence. *Journal of Education and Practice*, 7(10), 53-59.
- Khan, A., Masrek, M. N., & Nadzar, F. M. (2017). Emotional intelligence and job satisfaction of academic librarians: An assessment of the relationship. *Journal of Librarianship and Information Science*, 49(2), 199-210.
- Kuswandi, Maryana, dkk. 2012. *Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang*. *Jurnal Manajemen* Vol. 10 No.1.
- Luthans, F. 2005. *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Melina Taurisa, C., & Intan, R. 2012. *Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Sido Muncul Kaligawe Semarang)*. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 19(2) ISSN 1412-3126.
-

- Mohammadi, S., & Yekta, P. (2018). The Effect of Emotional Intelligence on Job Satisfaction among Staff Nurses in Intensive Care Units. *Journal of Social Sciences and Humanities Research*, 6(04), 24-30.
- Paramita, Widya, dkk. 2013. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Bank BTN (Persero) Cabang Bekasi. *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 4(2), 257-275. ISSN: 2087-1139
- Risma, Devi. 2012. *Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan*. *Educhild* Vol. 01 No. 1.
- Rivai, Vietzal. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Indeks.
- Sarwono, Jonathan. 2011. *Mixed Methods: Cara Menggabung Riset Kuantitatif dan Riset Kualitatif Secara Benar*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suprasetyawati. 2016. *Pengaruh Pelatihan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Teller dan Customer Service PT. Bank Panin Tbk Surabaya*. *E-Jurnal Manajemen Kinerja* Vol. 2 Nomor 1 E-ISSN: 2407-7305.
- Tagoe, T., & Quarshie, E. N. B. (2017). The relationship between emotional intelligence and job satisfaction among nurses in Accra. *Nursing Open*, 4(2), 84-89.
- Wen, J., Huang, S. S., & Hou, P. (2019). Emotional intelligence, emotional labor, perceived organizational support, and job satisfaction: A moderated mediation model. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 120-130.