

**PENGARUH KEPEMIMPINAN PELAYANAN, KECERDASAN
EMOSIONAL DAN ETOS KERJA TERHADAP
KINERJA PEGAWAI DINAS PENANAMAN
MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU DAN TENAGA KERJA
KOTA PANGKALPINANG**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

NAMA : FEBY ANDINI

NIM : 3021311030

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG**

2017



**UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Feby Andini
NIM : 302 13 11 030
Jurusan : Manajemen
Judul Usulan Penelitian : “Pengaruh Kepemimpinan Pelayanan, Kecerdasan Emosional, dan Etos Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang”

Pembimbing Utama

Hidayati, S.E., M.M.
NP. 506306010

Pembimbing Pendamping

Erwin, S.E., M.M., Ph.D.
NP. 506507013

Balunijuk, 20 Juni 2017
Ketua Jurusan Manajemen



M. Tanggung, S.E., M.Si
NIP.1963060519900031004

PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH KEPEMIMPINAN PELAYANAN, KECERDASAN
EMOSIONAL DAN ETOS KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS
PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN
TENAGA KERJA KOTA PANGKALPINANG**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh : Feby Andini
Nomor Induk Mahasiswa : 302 13 11 030

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 31 Juli 2017 dan telah
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Tim Penguji :

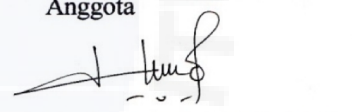
Ketua


Hidayati, S.E., M.M.
NP. 506306010

Anggota


Dr. Reniati, S.E., M.Si.
NP. 507206007

Anggota


Christianingrum, S.Pd., M.M.
NIP.198704022014042001

Balunijuk, 31 Juli 2017
Universitas Bangka Belitung
Fakultas Ekonomi
Jurusan Manajemen

Dekan


Dr. Reniati, S.E., M.Si.
NP. 507206007

Ketua Jurusan Manajemen


M. Tanggung, S.E., M.Si.
NIP.1963060519900031004

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepemimpinan Pelayanan, Kecerdasan Emosional, dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang”**, ini tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Balunijuk, 20 Juni 2017

Penulis,



Feby
Feby Andini

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- "Jangan berputus asa, Allah SWT selalu ada untuk kita". Tuhanmu tiada meninggalkanmu dan tiada (pula) benci padamu. (Adh-Dhuhaa: 3)
- Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. (Q.S. Al-Insyirah: 6)
- "Ingat, setiap kali kamu merasa beruntung, itu berarti satu lagi doa Ibumu yang dikabulkan Allah SWT".

PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan dengan segenap rasa penuh syukur dan bahagia kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat dan nikmat yang diberikan kepada saya, sehingga memberikan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibuku tercinta "Sulastri" dan bapakku "Suhaimi Fadlie" atas doa yang tulus, kasih sayang selama ini, serta selalu mendukung baik moral maupun materil untuk keberhasilan penulis. Untuk abang kandungku satu-satunya "Frosiantio" yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan doa, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Kedua dosen pembimbingku yang sangat baik ibu "Hidayati, S.E., M.M" dan bapak "Erwin, S.E, M.M., Ph.D" yang selalu menyempatkan

waktu serta selalu sabar dalam memberikan masukan serta dukungan selama melakukan bimbingan agar penulis semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga ibu dan bapak selalu diberikan kesehatan dan kebahagiaan.

4. Sahabat-sahabat terbaikku "Arna Meliani, Aminattuzuriah, Agi Putri Fitrianti" yang selalu ada disaat suka maupun duka. Dan juga para penyemangatku "Nurulita Oktaviani, Sri Susanti, Astrie Handayani, Emilia" terimakasih atas segala dukungan dan waktu yang telah kita lewati bersama selama ini.
5. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan dalam mencapai gelar, terutama untuk "Deka Wati" yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman MN 1 angkatan 2013 terima kasih atas kenangan dan kebersamaan yang tak terlupakan selama kurang lebih 4 tahun ini, semoga sukses untuk kita semua.
7. Keluarga "J" yang dipertemukan pada KKN XI di Desa Kurau Barat, Bangka Tengah selama 1 bulan, terima kasih atas suka duka yang telah kita lewati bersama.
8. Almamaterku tercinta "Universitas Bangka Belitung" yang menjadi tempatku dalam menuntut ilmu.

ABSTRACT

FebbyAndini, 302 13 11 030, 2017. The Influence of Service Leadership, Emotional Intelligence, and Work Ethic To Employee Performance In Department of Capital Investment, One-Door Integrated Service and Labor, Pangkalpinang City.

Thesis, Faculty of Economics, 2017

The background of this research is the important of employee performance, emotional intelligence, and work ethic in Department of Capital Investment, One-Door Integrated Service and Labor, Pangkalpinang City. The aims of this research are to know and to get the study about the service leadership, emotional intelligence, and work ethic to employee performance in department of capital investment, one-door integrated service and labor, Pangkalpinang city.

The approach of this research is descriptive quantitative. This research was done to the employee at department of Capital Investment, One-Door Integrated Service and Labor, Pangkalpinang City with respondents as much as 31 people. The data collection techniques which was used in this research are service leadership (X1), emotional intelligence (X2), work ethic (X3), and employee performance (Y). The data analysis methods which was used are quantitative descriptive analysis, determination coefficient test, test T, test F and R^2 .

The research result to 31 people has shown that the independent variable of service leadership (X1) has been found $T\text{-count } (2,131) > T\text{-table } (1,703)$ and significance as much as $0,042 < 0,05$. The emotional intelligence variable (X2) has been found is $T\text{-count } (3,525) > T\text{-table } (1,703)$ and significance as much as $0,002 < 0,05$. Variable work ethic (X3) has been found $T\text{-count } (2,147) > T\text{-table } (1,703)$ and significance as much as $0,041 < 0,05$. So the service leadership variables has influence partially to employee performance, emotional intelligence variables has influence partially to employee performance, work ethics variables has influence partially to employee performance. The test T result has shown that $F\text{-count } (11,337) > F\text{-table } (2,96)$ with significance as much as $0,000 < \alpha$ at significance level 0,05, H_0 is denied and H_a accepted, it means that independent variable (service leadership, emotional intelligence and work ethic) together simultaneously influence dependent variable (employee performance) positively and significantly. The determination coefficient test result (R^2) has shown that *Adjusted R Square* as much as 0,508 or 50,8%, that means the service leadership variable, emotional intelligence, and work ethic have influence employee performance, and remains is 49,2% can be explained by other variable out of research.

Keywords: Service Leadership (X1), Emotional Intelligence (X2), Work Ethic (X3), Employee Performance (Y)

ABSTRAK

Feby Andini, 302 13 11 030, 2017. Pengaruh Kepemimpinan Pelayanan, Kecerdasan Emosional, dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang.

Skripsi, Fakultas Ekonomi, 2017

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pentingnya kinerja pegawai yang kurang optimal pada kepemimpinan pelayanan, kecerdasan emosional, dan etos kerja yang ada pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendapat kajian tentang pengaruh Kepemimpinan Pelayanan, Kecerdasan Emosional, dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang.

Pendekatan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilakukan pada pegawai Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang dengan responden sebanyak 31 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner, wawancara, dan observasi. Adapun variabel dalam penelitian ini yaitu kepemimpinan pelayanan (X1), kecerdasan emosional (X2), etos kerja (X3), dan kinerja pegawai (Y). Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif, validitas dan reabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji koefisien determinasi, uji T, uji F dan R^2 .

Hasil penelitian terhadap 31 orang responden menunjukkan bahwa variabel independen kepemimpinan pelayanan (X1) diperoleh $T_{hitung} (2,131) > T_{tabel} (1,703)$ dan signifikansi sebesar $0,042 < 0,05$. Variabel kecerdasan emosional (X2) diperoleh $T_{hitung} (3,525) > T_{tabel} (1,703)$ dan signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$. Variabel etos kerja (X3) diperoleh $T_{hitung} (2,147) > T_{tabel} (1,703)$ dan signifikansi sebesar $0,041 < 0,05$. Maka variabel kepemimpinan pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai, variabel kecerdasan emosional berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai, variabel etos kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai. Hasil uji F menunjukkan bahwa $F_{hitung} (11,337) > F_{tabel} (2,96)$ dengan signifikansi sebesar $0,000 < \alpha$ pada taraf signifikansi 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti variabel independen (kepemimpinan pelayanan, kecerdasan emosional, dan etos kerja) secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen (kinerja pegawai) secara positif dan signifikan. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan *Adjusted R Square* sebesar 0,508 atau 50,8% yang berarti variabel kepemimpinan pelayanan, kecerdasan emosional, dan etos kerja mempengaruhi variabel kinerja pegawai, sisanya 49,2% dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian.

Kata Kunci : Kepemimpinan Pelayanan (X1), Kecerdasan Emosional (X2), Etos Kerja (X3), Kinerja Pegawai (Y)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran ALLAH SWT karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepemimpinan Pelayanan, Kecerdasan Emosional, dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang” untuk memenuhi syarat memperoleh gelar S1 Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Bangka Belitung.

Penulis menyadari dengan segala keterbatasan kemampuan, wawasan, dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, sehingga dalam penyusunan skripsi jauh dari kesempurnaan dan tidak terlepas dari kekurangan materi penelitian serta susunan penulisan kalimat pada skripsi ini. Maka dari itu mohon dimaklumi atas segala kekurangannya dan penulis sangat mengharapkan kritik dan saran kepada semua pihak demi menyempurnakan skripsi ini agar lebih baik.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, tidak lepas dari bantuan berbagai pihak disekitar penulis yang terus memberikan dukungan dan dorongan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Muhammad Yusuf, M.Si, selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.

2. Ibu Dr. Reniati, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
3. Bapak M. Tanggung, S.E., M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
4. Ibu Hidayati, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah berkenan meluangkan waktunya dalam membimbing serta mengarahkan, memberikan kritik dan saran yang sangat berharga dan berguna bagi saya dalam hal penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Erwin, S.E, M.M., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah berkenan serta selalu meluangkan waktunya, mengarahkan dengan sabar, serta membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berharga dan berguna bagi penulis untuk menjadi bekal dalam bekerja nanti.
7. Keluarga tercinta, yang selalu mendorong dan terus memberikan semangatnya agar penulis cepat menyelesaikan skripsi ini.
8. Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melakukan serta memperoleh informasi guna penelitian skripsi ini.

Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kalangan yang membutuhkan serta dapat memberikan wawasan yang lebih luas kepada pembaca. Semoga Universitas Bangka Belitung semakin berkembang dan berkualitas dalam memajukan ilmu pengetahuan serta pendidikan di masa yang akan datang. Penulis mohon maaf

apabila ada kata-kata yang kurang berkenan dihati pembaca sekalian. Demikian kata pengantar ini dibuat, akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Balunujuk, 20 Juni 2017

Penulis,

Feby Andini



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	13
1.3. Batasan Masalah.....	14
1.4. Tujuan Penelitian	15
1.5. Manfaat Penelitian	16
1.6. Sistematika Penulisan	17
BAB II LANDASAN TEORI	19
2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia	19

2.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	19
2.1.2. Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia	20
2.1.3. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	21
2.1.4. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusi	24
2.2. Kepemimpinan Pelayanan	25
2.2.1. Pengertian Kepemimpinan Pelayanan	25
2.2.2. Karakteristik Kepemimpinan Pelayanan	27
2.2.3. Teori Perilaku Kepemimpinan Pelayanan	31
2.3. Kecerdasan Emosional	35
2.3.1. Pengertian Kecerdasan Emosional	35
2.3.2. Karakteristik Emosi	37
2.3.3. Sumber Emosi	38
2.3.4. Dimensi Kecerdasan Emosional	42
2.3.5. Penanganan Emosi	42
2.4. Etos Kerja	44
2.4.1. Pengertian Etos kerja	44
2.4.2. Karakteristik Etos Kerja	46
2.4.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Etos Kerja	47
2.4.4. Elemen Etos Kerja	50
2.5. Kinerja	55
2.5.1. Pengertian Kinerja	55
2.5.2. Indikator Kinerja	57
2.5.3. Faktor-Faktor Penilaian Kinerja	58
2.5.4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	58

2.5.5. Aspek-aspek Kinerja	59
2.6. Penelitian Terdahulu.....	62
2.7. Kerangka Pemikiran	64
2.7.1. Hubungan Kepemimpinan Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai	66
2.7.2. Hubungan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai	67
2.7.3. Hubungan Etos Kerja terhadap Kinerja Pegawai	68
2.7.4. Hubungan Kepemimpinan Pelayanan, Kecerdasan Emosional, dan Etos Kerja terhadap Kinerja Pegawai....	69
2.8. Hipotesis	71
BAB III METODE PENELITIAN	73
3.1. Pendekatan Penelitian	73
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	73
3.3. Populasi, Sampel dan Metode Pengambilan Sampel	74
3.3.1. Populasi	74
3.3.2. Sampel	74
3.3.3. Metode pengambilan Sampel	74
3.4. Teknik Pengumpulan Data	75
3.4.1. Metode Wawancara	75
3.4.2. Metode Observasi	76
3.4.3. Metode Kuesioner	76
3.4.4. Metode Literatur	77
3.5. Jenis Data	77

3.5. 1. Data Primer.....	77
3.5.2. Data Sekunder	77
3.6. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	78
3.6.1. Definisi Operasional Variabel	78
3.6.2. Pengukuran Variabel	81
3.7. Teknik Analisis Data	81
3.7.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	81
3.7.2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	82
3.7.3. Uji Asumsi Klasik	83
3.7.4. Regresi Linear Berganda	86
3.8. Pengujian Hipotesis	87
3.8.1. Uji T atau Uji Parsial	87
3.8.2. Uji F atau Uji Simultan	88
3.8.3. Koefisien Determinasi (R^2)	89
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	91
4.1. Gambaran Umum dan Objek Penelitian	91
4.1.1. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang.....	91
4.1.2. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang	92
4.1.3. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga	

Kerja Kota Pangkalpinang	94
4.1.4 Uraian Tugas	95
4.2. Hasil Penelitian	99
4.2.1. Hasil Deskriptif Karakteristik Responden	99
4.2.2. Hasil Deskriptif Variabel	103
4.2.3. Rekapitulasi Deskriptif Variabel	139
4.3. Hasil Analisi Data	140
4.3.1. Uji Validitas	140
4.3.2. Uji Reabilitas	141
4.3.3. Uji Asumsi Klasik	142
4.3.4. Analisis Regresi Linear Berganda	147
4.3.5. Uji T atau Uji Parsial	150
4.3.6. Uji F atau Uji Simultan	153
4.3.7. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	155
4.4. Pembahasan	156
4.4.1. Karakteristik Responden	156
4.4.2. Gambaran Kepemimpinan Pelayanan, Kecerdasan Emosional, Etos Kerja, dan Kinerja Pegawai	157
4.4.3. Pengaruh Kepemimpinan Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai	158
4.4.4. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai	160
4.4.5. Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai	161
4.4.6. Pengaruh Kepemimpinan Pelayanan, Kecerdasan	

	Emosional, dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang	163
BAB V	PENUTUP	165
	5.1. Kesimpulan	165
	5.2. Saran	167
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan (PNS/ PHL) di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang Tahun 2015	5
Tabel I.2	Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan (PNS/ PHL) di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang Tahun 2015	5
Tabel I.3	Hasil Survei Awal kepada 10 Orang Pegawai pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang.....	8
Tabel I.4	Hasil Survei Awal kepada 10 Orang Konsumen pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang.....	10
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu	63
Tabel III.1	Definisi Operasional Variabel.....	79
Tabel III.2	Skala Pengukuran Variabel.....	81
Tabel III.3	Kategori Skala	82
Tabel IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	100
Tabel IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	101
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	102
Tabel IV.4	Hasil Penelitian Deskriptif Mendengarkan	104
Tabel IV.5	Hasil Penelitian Deskriptif Menyembuhkan	105
Tabel IV.6	Hasil Penelitian Deskriptif Menyembuhkan.....	106

Tabel IV.7	Hasil Penelitian Deskriptif Bujukan atau persuasif	106
Tabel IV.8	Hasil Penelitian Deskriptif Bujukan atau persuasif.....	107
Tabel IV.9	Hasil Penelitian Deskriptif Konseptualisasi	108
Tabel IV.10	Hasil Penelitian Deskriptif Kemampuan Meramalkan	109
Tabel IV.11	Hasil Penelitian Deskriptif Komitmen Terhadap Pertumbuhan Manusia	110
Tabel IV.12	Hasil Penelitian Membangun Masyarakat	111
Tabel IV.13	Rata-rata Penilaian Pegawai Terhadap Kepemimpinan Pelayanan	112
Tabel IV.14	Hasil Penelitian Deskriptif Kesadaran Diri	113
Tabel IV.15	Hasil Penelitian Deskriptif Kesadaran Diri	114
Tabel IV.16	Hasil Penelitian Deskriptif Manajemen Diri	115
Tabel IV.17	Hasil Penelitian Deskriptif Manajemen Diri	116
Tabel IV.18	Hasil Penelitian Deskriptif Motivasi Diri	117
Tabel IV.19	Hasil Penelitian Deskriptif Motivasi Diri	118
Tabel IV.20	Hasil Penelitian Deskriptif Empati	119
Tabel IV.21	Rata-rata Penilaian Pegawai Terhadap Kecerdasan Emosional....	120
Tabel IV.22	Hasil Penelitian Deskriptif Keahlian Interpersonal	121
Tabel IV.23	Hasil Penelitian Deskriptif Keahlian Interpersonal	122
Tabel IV.24	Hasil Penelitian Deskriptif Inisiatif	123
Tabel IV.25	Hasil Penelitian Deskriptif Inisiatif	124
Tabel IV.26	Hasil Penelitian Deskriptif Dapat Diandalkan	125
Tabel IV.27	Hasil Penelitian Deskriptif Dapat Diandalkan	126
Tabel IV.28	Rata-rata Penilaian Pegawai Terhadap Etos Kerja	127

Tabel IV.29	Hasil Penelitian Deskriptif Kuantitas Pekerjaan	128
Tabel IV.30	Hasil Penelitian Deskriptif Kuantitas Pekerjaan	129
Tabel IV.31	Hasil Penelitian Deskriptif Kualitas Pekerjaan	130
Tabel IV.32	Hasil Penelitian Deskriptif Kualitas Pekerjaan	131
Tabel IV.33	Hasil Penelitian Deskriptif Kemandirian	132
Tabel IV.34	Hasil Penelitian Deskriptif Kemandirian	133
Tabel IV.35	Hasil Penelitian Deskriptif Inisiatif	134
Tabel IV.36	Hasil Penelitian Deskriptif Adaptabilitas	135
Tabel IV.37	Hasil Penelitian Deskriptif Adaptabilitas	135
Tabel IV.38	Hasil Penelitian Deskriptif Kerjasama	136
Tabel IV.39	Hasil Penelitian Deskriptif Kerjasama	137
Tabel IV.40	Rata-rata Penilaian Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai	138
Tabel IV.41	Rekapitulasi Nilai Rata-rata Variabel	139
Tabel IV.42	Hasil Uji Validitas	140
Tabel IV.43	Hasil Uji Reabilitas	142
Tabel IV.44	Hasil Uji Multikolonieritas	144
Tabel IV.45	Hasil Uji Autokolerasi	147
Tabel IV.46	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	148
Tabel IV.47	Hasil Uji T	151
Tabel IV.48	Hasil Uji F	154
Tabel IV.49	Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	155

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Model Alur Kecerdasan Emosional	37
Gambar II.2	Kerangka Pemikiran	65
Gambar IV.1	Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang	95
Gambar IV.2	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	100
Gambar IV.3	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin	101
Gambar IV.4	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	102
Gambar IV.5	Hasil Uji Normalitas	143
Gambar IV.6	Hasil Uji Heteroskedastisitas	146

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner penelitian
Lampiran II	Tabulasi Jawaban Responden
Lampiran III	Hasil Karakteristik Responden
Lampiran IV	Hasil Descriptive Statistics
Lampiran V	Hasil Uji Validitas
Lampiran VI	Hasil Uji Reabilitas
Lampiran VII	Hasil Uji Asumsi Klasik, Regresi Berganda, Uji T, Uji F, dan Koefisien Determinasi (R^2)
Lampiran VIII	Surat Keterangan Riset
Lampiran IX	Surat Keterangan UPT Bahasa
Lampiran X	Sertifikat TOEFL
Lampiran XI	Daftar Riwayat Hidup
Lampiran XII	Kartu Bimbingan Skripsi
Lampiran XIII	Dokumentasi