

ABSTRAK

Pusparani Ratna Dwisara (1306507). Pengaruh Kecerdasan Emosi Dan Kepuasan Komunikasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Badan Usaha Milik Negara Di Kota Bandung. Skripsi Departemen Psikologi, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung (2017).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosi dan kepuasan komunikasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan di Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode korelasional. Sampel dalam penelitian ini adalah 300 karyawan yang bekerja di BUMN di Kota Bandung. Peneliti menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data yang terdiri dari instrumen kecerdasan emosi dari Goleman dan dimodifikasi oleh Muta'asifah (2013), instrumen kepuasan komunikasi dari Downs dan Hazen (1977), serta instrumen *organizational citizenship behavior* dari Podsakoff dan dimodifikasi oleh Kumar dan Shah (2015). Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier dan regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosi dan kepuasan komunikasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan BUMN di Kota Bandung.

Kata kunci : Kecerdasan emosi, kepuasan komunikasi, organizational citizenship behavior, karyawan BUMN

ABSTRACT

Pusparani Ratna Dwisara (1306507). *The Influence of Emotional Intelligence and Communication Satisfaction on Organizational Citizenship Behavior of Employees at State-Owned Enterprises (BUMN) in Bandung.* An undergraduate thesis of Psychology Department. Faculty of Science Education. Indonesia University of Education, Bandung (2017).

The purpose of this research is to determine the influence of emotional intelligence and communication satisfaction of organizational citizenship behavior of employees at State-Owned Enterprises (BUMN) in Bandung. This research used quantitative approach with correlational methods. Sample of this research is 300 employees employed at BUMN in Bandung. Questionnaires are conducted to collect data consist of emotional intelligence instrument stated by Goleman and modified by Muta'asifah (2013), communication satisfaction stated by Downs and Hazen (1977), and organizational citizenship behavior instrument stated by Podsakoff and modified by Kumar and Shah (2015). Analysis technique used in this research is linear and multiple regression analysis techniques. The result of this research shows that there is a significant influence between emotional intelligence and communication satisfaction on organizational citizenship behavior of BUMN employees in Bandung.

Keyword: emotional intelligence, communication satisfaction, organizational citizenship behavior, BUMN employees.