

PENGARUH KECERDASAAN EMOSIONAL TERHADAP KOMUNIKASI INTERPERSONAL PADA PRAMUSAPA TRANSJAKARTA

Alena Jasmine Arumi

10521081

Fakultas Psikologi

Universitas Gunadarma

ABSTRAK

Pramusapa merupakan seseorang yang bertugas untuk menyapa, melayani, membantu, dan memberikan informasi mengenai rute perjalanan kepada para pelanggan dan penumpang, baik prioritas maupun reguler. Seringnya, komunikasi yang terjalin antara penumpang dengan pramusapa terkadang tidak terjalin dengan baik, dimana ketika penumpang bertanya terkadang penjelasan yang diberikan pramusapa kurang dapat dipahami oleh penumpang sehingga banyak penumpang yang merasa jika pramusapa memberikan penjelasan dengan nada tinggi sehingga penumpang tidak nyaman dengan kondisi tersebut. Komunikasi interpersonal dapat dipengaruhi oleh kecerdasan emosional. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan teknik *non-probability sampling*. Alat ukur yang digunakan adalah skala komunikasi interpersonal yang dikemukakan oleh Luciano dan skala kecerdasan emosional yang dikemukakan oleh Zahirroh. Analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi sederhana.

Kata kunci : kounikasi interpesonal, kecerdasan emosinal, pramusapa transjakarta.

Dimensi (x – 25)

Daftar Pustaka (1999 – 2024)