

The influence of work–family conflict and Emotional Intelligence on Organizational Commitment Mediated by Job Satisfaction among Female Employees of PT Maja Ruang Delapan Cluster Bali

Pengaruh Work Family Konflik Kecerdasan Emosional terhadap Komitmen Organisasi di Mediasi Kepuasan Kerja pada Karyawan Perempuan PT. Maja Ruang Delapan Cluster Bali

Dwi Ayu Putri Pradyandari¹, Yeyen Komalasari², Gusti Ngurah Joko Adinegara³, Christimulia Purnama Trimurthi⁴

Program Megister Manajemen, Fakultas Bisnis dan Pariwisata, Universitas Dhyana Pura

¹24311601007@undhirabali.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the influence of Work-Family Conflict and Emotional Intelligence on Organizational Commitment with Job Satisfaction as a mediating variable among married female employees at PT Maja Ruang Delapan Cluster Bali. Conducted in 2025 in Badung, Bali, this research employs a quantitative approach with a causal design and is analyzed using SEM-PLS. The total population of 52 employees was used as the sample through a census technique. Data were collected through questionnaires, interviews, observations, and organizational documents. The findings reveal that both Work-Family Conflict and Emotional Intelligence have a positive and significant effect on Job Satisfaction. However, Work-Family Conflict does not significantly influence Organizational Commitment. Conversely, Emotional Intelligence and Job Satisfaction positively and significantly influence Organizational Commitment. Job Satisfaction fully mediates the relationship between Work-Family Conflict and Organizational Commitment, and partially mediates the relationship between Emotional Intelligence and Organizational Commitment. These results highlight the essential role of emotional intelligence and job satisfaction in enhancing organizational commitment among female employees in the hospitality industry.

Keywords: *Work-Family Conflict, Emotional Intelligence, Job Satisfaction, Organizational Commitment.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Work-Family Conflict dan Kecerdasan Emosional terhadap Komitmen Organisasi dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi pada karyawan perempuan yang sudah menikah di PT Maja Ruang Delapan Cluster Bali. Penelitian dilakukan pada tahun 2025 di Kabupaten Badung, Bali, menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausalitas dan analisis SEM-PLS. Seluruh populasi sebanyak 52 karyawan dijadikan sampel melalui teknik sensus. Data diperoleh dari kuesioner, wawancara, observasi, serta dokumen organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Work-Family Conflict dan Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Namun, Work-Family Conflict tidak berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Organisasi. Sebaliknya, Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Komitmen Organisasi. Kepuasan Kerja terbukti memediasi secara penuh hubungan antara Work-Family Conflict dan Komitmen Organisasi, serta memediasi sebagian hubungan antara Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi. Temuan ini menegaskan pentingnya kecerdasan emosional dan kepuasan kerja dalam meningkatkan komitmen karyawan perempuan di industri hospitality.

Kata kunci: *Work-Family Conflict, Kecerdasan Emosional, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi*

1. Pendahuluan

<https://journal.yrpioku.com/index.php/ceej>

e-ISSN:2715-9752, p-ISSN:2715-9868

Copyright © 2025 THE AUTHOR(S). This article is distributed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license

Komitmen organisasi merupakan keterikatan psikologis antara karyawan dengan tempat mereka bekerja, yang mencerminkan loyalitas, rasa memiliki, dan keinginan untuk berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi (Y. Liu & Watson, 2023). Dalam dunia kerja modern, komitmen organisasi menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan manajemen sumber daya manusia. Komitmen yang tinggi berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas, penurunan *turnover*, dan terciptanya lingkungan kerja yang harmonis (Zeidan, 2020; Yoon & Jang, 2022). Sebaliknya, lemahnya komitmen dapat berdampak pada meningkatnya intensi keluar kerja, rendahnya motivasi, dan menurunnya kualitas pelayanan, terutama di sektor yang menuntut pelayanan intensif seperti *hospitality* (Oyewobi et al., 2022). Oleh karena itu, membangun komitmen organisasi merupakan langkah strategis untuk mempertahankan tenaga kerja yang kompeten dan mendukung keberlanjutan operasional.

Komitmen organisasi terdiri dari tiga dimensi utama, yaitu: komitmen afektif (keterikatan emosional terhadap organisasi), normatif (rasa kewajiban moral untuk tetap bekerja), dan berkelanjutan (pertimbangan rasional atas manfaat yang akan hilang bila meninggalkan organisasi) (Popoola & Fagbola, 2021; Zeidan, 2020). Ketiga dimensi ini saling melengkapi dalam menggambarkan bentuk keterikatan karyawan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa komitmen organisasi dipengaruhi oleh sejumlah faktor seperti kepuasan kerja, keadilan organisasi, dan lingkungan kerja yang suportif (Pradipto & Chairiyati, 2021; Liu & Watson, 2023). Dalam konteks dunia kerja yang dinamis, khususnya di sektor jasa, kekuatan komitmen organisasi menjadi penentu keberhasilan retensi karyawan dan penciptaan tim kerja yang solid.

Kepuasan kerja merupakan respons afektif karyawan terhadap pekerjaan yang dijalannya, yang mencerminkan sejauh mana harapan karyawan terhadap kondisi kerja terpenuhi. Kepuasan ini mencakup berbagai aspek seperti karakteristik pekerjaan, lingkungan kerja, sistem penghargaan, hubungan interpersonal, dan manajemen institusional (Lin et al., 2020; Wang et al., 2022). Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung menunjukkan motivasi tinggi, loyalitas terhadap organisasi, serta komitmen yang berkelanjutan. Sebaliknya, ketidakpuasan dalam satu atau lebih aspek tersebut dapat menurunkan semangat kerja, meningkatkan stres, dan mendorong intensi keluar dari organisasi (Pradipto & Chairiyati, 2021). Oleh karena itu, kepuasan kerja menjadi indikator penting dalam menciptakan iklim kerja yang sehat dan mendukung keberhasilan organisasi.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi. Lin et al. (2020) menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat memperkuat keterikatan emosional dan loyalitas karyawan terhadap organisasi. Temuan Wang et al. (2022) juga menegaskan bahwa kepuasan kerja berkaitan erat dengan efisiensi, produktivitas, serta keinginan untuk bertahan dalam jangka panjang. Widodo dan Damayanti (2020) menemukan bahwa kepuasan kerja dapat berfungsi sebagai mediator dalam hubungan antara faktor organisasi dan komitmen karyawan. Selain itu, Yoon & Jang (2022) menyebutkan bahwa tingkat kepuasan kerja yang tinggi mendukung terciptanya komitmen afektif yang kuat. Dengan demikian, berbagai studi konsisten menunjukkan bahwa pengelolaan faktor-faktor pembentuk kepuasan kerja memiliki implikasi langsung terhadap loyalitas dan retensi karyawan.

Work-family conflict merupakan bentuk konflik antar peran yang terjadi ketika tuntutan pekerjaan dan tanggung jawab keluarga saling bertentangan, sehingga

individu kesulitan dalam memenuhi kewajiban di kedua domain secara seimbang (Greenhaus & Beutell, 1985; Chen & Gao, 2022). Konflik ini dapat muncul dalam bentuk benturan waktu, tekanan emosional, maupun perbedaan perilaku yang dituntut dalam pekerjaan dan kehidupan keluarga. Ketidakseimbangan peran tersebut dapat menguras sumber daya psikologis, mengganggu konsentrasi, serta menimbulkan stres berkepanjangan. Dalam konteks pekerjaan yang menuntut waktu dan tenaga tinggi, *work-family conflict* menjadi salah satu penyebab utama penurunan kualitas hidup dan performa kerja, serta melemahkan keterikatan karyawan terhadap organisasi (Shi et al., 2023).

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa *work-family conflict* berdampak negatif terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Li et al. (2021) dan Zhou & Li (2021) menemukan bahwa ketegangan antara peran kerja dan keluarga menurunkan kepuasan kerja secara signifikan, yang kemudian berkontribusi pada rendahnya loyalitas terhadap organisasi. Huaman et al. (2023) menambahkan bahwa *work-family conflict* dapat memicu kelelahan emosional, meningkatkan intensi keluar kerja, dan memperburuk hubungan interpersonal di tempat kerja. Bahkan dalam beberapa kasus, tekanan dari konflik peran ini menyebabkan karyawan tidak mampu beradaptasi dengan tuntutan organisasi, sehingga kehilangan keterikatan emosional dan motivasi untuk bertahan (Sari et al., 2024). Meski demikian, terdapat pula hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pengaruh *work-family conflict* terhadap komitmen tidak selalu signifikan, tergantung pada konteks budaya, jenis pekerjaan, dan dukungan organisasi (Zhou & Li, 2021; Lal & Gambhir, 2024). Inkonsistensi ini menunjukkan bahwa *work-family conflict* masih memerlukan kajian lanjutan dalam konteks yang berbeda.

Kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) adalah kemampuan individu untuk mengenali, memahami, mengelola, dan mengekspresikan emosi diri maupun orang lain secara efektif dalam konteks sosial dan profesional (Goleman, 2023; Younis et al., 2024). Dalam lingkungan kerja yang penuh tekanan, kecerdasan emosional menjadi aset penting yang membantu karyawan menghadapi konflik, mengendalikan stres, menjaga hubungan interpersonal, serta mengambil keputusan secara rasional. Individu dengan kecerdasan emosional tinggi cenderung lebih adaptif terhadap dinamika organisasi, mampu mengelola konflik secara konstruktif, dan menunjukkan kepemimpinan emosional yang positif. Oleh karena itu, kecerdasan emosional tidak hanya berperan dalam meningkatkan kinerja individu, tetapi juga dalam membentuk iklim kerja yang suportif dan kolaboratif.

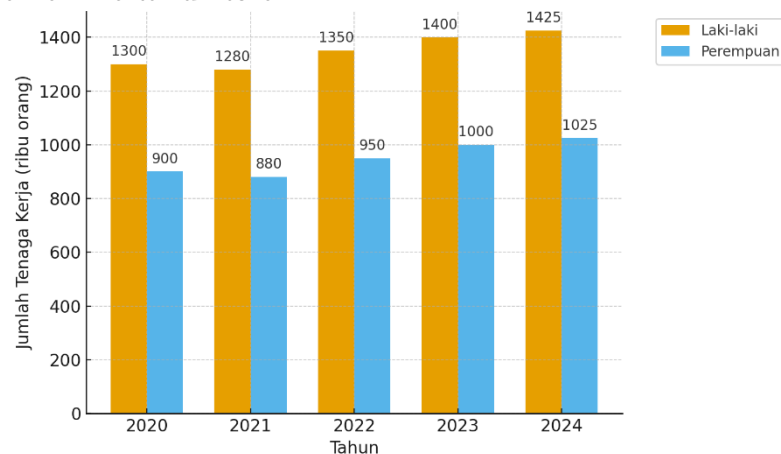
Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berkontribusi positif terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Doan et al. (2020) menemukan bahwa kecerdasan emosional mendukung keberhasilan kerja tim dan pencapaian tujuan organisasi melalui hubungan interpersonal yang baik. Studi oleh Othman et al. (2024) menunjukkan bahwa kemampuan mengelola emosi berpengaruh langsung terhadap tingkat keterikatan karyawan dengan organisasi, terutama dalam menghadapi tekanan kerja. Selain itu, penelitian Younis et al. (2024) di sektor pendidikan menyimpulkan bahwa dimensi-dimensi kecerdasan emosional seperti empati, regulasi emosi, dan kesadaran diri secara signifikan meningkatkan loyalitas karyawan. Meskipun demikian, beberapa studi menunjukkan bahwa pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen tidak selalu konsisten, bergantung pada konteks budaya dan sektor industri (Anvari et al., 2023; Zeidan, 2020). Inkonsistensi

ini mengindikasikan pentingnya eksplorasi lanjutan dalam konteks dan populasi kerja yang lebih spesifik.

Bali sebagai destinasi pariwisata unggulan di Indonesia mencatat pertumbuhan jumlah wisatawan yang signifikan, dengan angka kunjungan mancanegara mencapai lebih dari 6 juta orang pada tahun 2024. Tren ini mendorong meningkatnya kebutuhan akan layanan hospitality yang profesional dan berkelanjutan, termasuk di sektor perhotelan, restoran, serta akomodasi berbasis pengalaman lokal. Dalam situasi ini, manajemen sumber daya manusia memegang peran krusial, khususnya dalam mempertahankan karyawan yang kompeten dan loyal. Salah satu perusahaan yang beroperasi di sektor ini adalah PT Maja Ruang Delapan Cluster Bali, yang menaungi unit-unit usaha seperti Brown Feather Hotel, Rumah Amadangi, Rumah Lituhayu, dan Brown Feather Villa.

Perkembangan industri hospitality yang dinamis juga membawa tantangan tersendiri dalam manajemen sumber daya manusia (SDM). Meningkatnya jumlah tamu yang harus dilayani mengharuskan perusahaan memiliki tim yang solid, profesional, dan mampu bekerja dalam tekanan tinggi. Di sisi lain, karyawan, khususnya perempuan, sering menghadapi tantangan dalam menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan kehidupan keluarga, yang dapat memunculkan *work-family conflict*. Selain itu, tingkat kecerdasan emosional karyawan memainkan peran penting dalam membangun komitmen organisasi, terutama dalam industri yang sangat bergantung pada interaksi manusia. Untuk memastikan kinerja optimal, perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan kerja, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap loyalitas dan produktivitas karyawan.

Fenomena empiris di lapangan memperlihatkan bahwa isu ini relevan khususnya bagi wanita karir di sektor hospitality di Bali. Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Bali mencatat bahwa selama periode 2020–2024 rata-rata kontribusi tenaga kerja perempuan berada di kisaran 41 persen dari total tenaga kerja. Meskipun kontribusi ini signifikan, jumlah tenaga kerja perempuan masih lebih rendah dibanding laki-laki. Sektor hospitality sendiri banyak menyerap tenaga kerja perempuan, khususnya pada lini operasional seperti *front office*, *housekeeping*, maupun *food and beverage*. Kondisi ini menempatkan perempuan dalam posisi yang rentan terhadap konflik kerja keluarga, mengingat jam kerja panjang, sistem shift, dan tuntutan pelayanan intensif. Untuk menggambarkan kondisi ini secara lebih jelas, berikut ditampilkan perbandingan jumlah tenaga kerja laki-laki dan perempuan di Provinsi Bali selama lima tahun terakhir.



Gambar 1. Grafik Jumlah Tenaga Kerja Provinsi Bali Menurut Jenis Kelamin
Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Bali, 2025

Fenomena ini menunjukkan bahwa perempuan memiliki kontribusi besar terhadap pembangunan ekonomi, namun pada saat yang sama menghadapi dilema identitas ganda. Wanita karir tidak hanya dipandang sebagai pekerja profesional, tetapi juga memikul tanggung jawab domestik sebagai istri dan ibu. Harapan untuk tetap profesional di tempat kerja sekaligus menjadi figur utama dalam keluarga sering kali menimbulkan tekanan psikologis. Dalam konteks tersebut, perempuan kerap mengharapkan adanya pemahaman dari organisasi maupun keluarga. Ketika harapan ini tidak terpenuhi, hal tersebut berpotensi menimbulkan ketidakpuasan kerja, konflik dalam rumah tangga, serta penurunan loyalitas terhadap organisasi.

Komitmen organisasi berperan penting dalam menjaga kesinambungan bisnis dan kepuasan pelanggan. Peningkatan jumlah wisatawan menjadi tantangan bagi perusahaan, terutama dalam mempertahankan loyalitas karyawan perempuan di lini operasional seperti hotel, restoran, dan akomodasi. Dinamika lingkungan kerja serta ekspektasi pelanggan yang tinggi menuntut komitmen kuat dari karyawan. Rendahnya tingkat komitmen dapat meningkatkan risiko turnover yang berdampak pada stabilitas operasional dan kualitas layanan. Fenomena ini mencerminkan tantangan dalam mempertahankan karyawan perempuan di posisi strategis pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap faktor-faktor yang memengaruhi keterikatan emosional dan profesional mereka, mengingat peran vitalnya dalam kelancaran operasional dan kepuasan pelanggan. Berikut disajikan data pengunduran diri karyawan perempuan di PT Maja Ruang Delapan Cluster Bali:

Tabel 1. Data Resign Karyawan PT Maja Ruang Delapan Cluster Bali

No	Tahun 2024		Unit	Masa Kerja	Status	Alasan Resign
	Date of Join	Date of Resign				
1	07/01/2019	11/01/2024	Brown Feather	5 tahun, 0 bulan	Menikah	Mendapat Pekerjaan Lain
2	03/06/2019	22/05/2024	Brown Feather	4 tahun, 11 bulan	Menikah	Tanpa Keterangan
3	19/08/2019	22/05/2024	Brown Feather	4 tahun, 9 bulan	Menikah	Mendapat Pekerjaan Lain
4	03/02/2020	09/08/2024	Lituhayu	4 tahun, 6 bulan	Menikah	Mendapat Pekerjaan Lain
5	04/05/2020	03/09/2024	Lituhayu	4 tahun, 4 bulan	Menikah	Tanpa Keterangan
6	01/03/2021	16/09/2024	Amadangi	3 tahun, 6 bulan	Menikah	Tanpa Keterangan
7	07/02/2022	16/09/2024	Amadangi	2 tahun, 7 bulan	Menikah	Tanpa Keterangan

Sumber : PT Maja Ruang Delapan Cluster Bali, 2025

Tabel 1. menunjukkan bahwa karyawan perempuan yang mengundurkan diri dari PT Maja Ruang Delapan Cluster Bali memiliki masa kerja yang cukup panjang.

Salah satu karyawan perempuan di Brown Feather Hotel, misalnya, telah bekerja selama 5 tahun sejak Januari 2019 hingga Januari 2024. Karyawan perempuan lainnya dari unit Rumah Litu hayu menunjukkan durasi kerja yang hampir serupa, yaitu antara 4 hingga 5 tahun. Meskipun masa kerja tersebut mencerminkan loyalitas yang relatif tinggi, pengunduran diri dengan alasan “mendapatkan pekerjaan lain” mengindikasikan adanya kebutuhan atau ekspektasi yang belum terpenuhi dalam lingkungan kerja saat ini. Hal ini menegaskan pentingnya perhatian perusahaan terhadap Komitmen Organisasi dengan memperhatikan aspek kesejahteraan dan pengembangan karier karyawan perempuan agar talenta yang telah berpengalaman tidak berpindah ke perusahaan lain.

Hasil pra-survei terhadap karyawan perempuan PT Maja Ruang Delapan Cluster Bali menunjukkan adanya kecenderungan rendahnya komitmen organisasi berdasarkan tiga dimensi utama: komitmen afektif, komitmen normatif, dan komitmen berkelanjutan (Y.Liu & Watson, 2023; Popoola & Fagbola, 2021; Zeidan, 2020). Pada aspek komitmen afektif, sebanyak 63% responden menyatakan memiliki keterikatan emosional dengan organisasi, dan 70% merasa bahwa nilai-nilai serta tujuan organisasi selaras dengan nilai pribadi mereka. Namun, pada dimensi komitmen normatif, hanya 7% responden yang menyatakan memiliki keinginan untuk tetap berada dalam organisasi dalam jangka panjang, meskipun 57% merasa memiliki kewajiban moral untuk bertahan. Sementara itu, dimensi komitmen berkelanjutan menunjukkan kecenderungan yang lebih kuat, di mana 90% responden mempertimbangkan manfaat dan risiko sebelum memutuskan untuk meninggalkan organisasi, walaupun hanya 27% yang meyakini bahwa tetap bertahan merupakan keputusan yang benar secara moral. Temuan ini menunjukkan bahwa keterikatan karyawan terhadap organisasi lebih banyak dipengaruhi oleh pertimbangan rasional dibandingkan keterikatan emosional atau dorongan moral, sehingga penting bagi organisasi untuk memperkuat aspek afektif dan normatif guna membangun komitmen yang lebih menyeluruh.

Konteks pekerjaan operasional yang dijalankan oleh karyawan perempuan pada PT Maja Ruang Delapan Cluster Bali menunjukkan bahwa kepuasan kerja menjadi faktor penting yang menghubungkan kecerdasan emosional dan *work-family conflict* terhadap komitmen organisasi. *Work-family conflict* merupakan bentuk konflik peran yang timbul ketika tuntutan dari pekerjaan dan keluarga saling bertentangan, sehingga menimbulkan tekanan psikologis dan mengganggu keterikatan terhadap organisasi (Li et al., 2021; Zhou & Li, 2021). Penelitian sebelumnya mengindikasikan bahwa kepuasan kerja yang tinggi mampu memperkuat hubungan antara *work-family conflict* dan komitmen organisasi, dengan cara meminimalkan dampak negatif konflik tersebut terhadap loyalitas dan keterlibatan karyawan dalam organisasi. Kepuasan kerja berperan dalam memengaruhi kualitas pelayanan, performa kerja, serta retensi karyawan, dan memiliki kontribusi signifikan dalam memperkuat komitmen terhadap organisasi (Lin et al., 2020). Tingkat kepuasan kerja yang rendah dapat berdampak pada menurunnya kualitas layanan dan peningkatan risiko kelelahan kerja. Sebaliknya, tingkat kepuasan yang tinggi berkaitan dengan peningkatan efisiensi kerja dan loyalitas terhadap perusahaan (Wang et al., 2022). Kepuasan kerja juga mendukung keberlanjutan organisasi dengan mengurangi turnover dan mempertahankan karyawan berpengalaman (Pradipto & Chairiyati, 2021).

Hasil pra-survei terhadap karyawan perempuan PT Maja Ruang Delapan Cluster Bali menunjukkan dinamika tingkat kepuasan kerja berdasarkan lima dimensi utama,

yaitu karakteristik pekerjaan, lingkungan praktik, penghargaan kerja, hubungan interpersonal, dan manajemen institusional (Lin et al., 2020; Wang et al., 2022). Sebanyak 80% responden menyatakan memahami dengan jelas tugas dan tanggung jawab pekerjaan, sedangkan 70% menyatakan bahwa komunikasi dengan atasan berlangsung secara terbuka dan efektif. Temuan ini mencerminkan bahwa kepuasan kerja dalam aspek karakteristik pekerjaan dan hubungan interpersonal berada pada tingkat yang cukup baik. Meskipun demikian, hanya 65% responden yang merasa bahwa fasilitas kerja yang tersedia sudah memadai, serta 47% menyatakan bahwa gaji pokok yang diterima sesuai dengan tanggung jawab pekerjaan. Selain itu, hanya 55% responden yang menilai kebijakan perusahaan, termasuk sistem promosi dan pembagian tugas, telah diterapkan secara adil. Dengan demikian, hasil ini menunjukkan bahwa aspek penghargaan kerja, lingkungan kerja, dan persepsi keadilan institusional masih memerlukan perhatian lebih lanjut guna meningkatkan kepuasan kerja secara komprehensif. Temuan ini dapat menjadi dasar penting bagi pihak manajemen dalam merumuskan strategi peningkatan kesejahteraan dan retensi karyawan secara berkelanjutan.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *work-family conflict* memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Konflik peran antara pekerjaan dan keluarga dapat menyebabkan stres, kelelahan emosional, dan menurunkan tingkat kepuasan kerja secara keseluruhan (Li et al., 2021; Zhou & Li, 2021). Ketika karyawan kesulitan dalam menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan keluarga, kepuasan terhadap pekerjaan cenderung menurun akibat berkurangnya energi, perhatian, dan keterlibatan emosional dalam aktivitas kerja (Orellana et al., 2022). Selain itu, kecerdasan emosional juga terbukti berkontribusi positif terhadap kepuasan kerja, karena kemampuan individu dalam memahami dan mengelola emosi membantu mereka beradaptasi dengan tekanan kerja dan menjalin hubungan interpersonal yang sehat di lingkungan kerja (Lai et al., 2024; Suleman et al., 2020). Tingkat kepuasan kerja yang tinggi pada akhirnya berperan dalam meningkatkan komitmen organisasi, karena karyawan merasa dihargai, puas dengan pekerjaannya, dan cenderung menunjukkan keterikatan yang lebih besar terhadap organisasi (Y. Liu & Watson, 2023; Widodo & Damayanti, 2020). Hubungan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi telah banyak diteliti, meskipun masih diperlukan pemahaman lebih dalam mengenai bagaimana dimensi spesifik kepuasan kerja, seperti peluang promosi atau pengakuan, secara langsung memengaruhi komitmen terhadap organisasi (Y. Liu & Watson, 2023; Widodo & Damayanti, 2020).

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena yang terjadi pada karyawan perempuan di PT Maja Ruang Delapan Cluster Bali, khususnya terkait tekanan peran ganda antara pekerjaan dan keluarga (suami dan anak) yang berdampak pada kepuasan dan komitmen kerja. Masalah yang muncul antara lain sulitnya karyawan perempuan membagi waktu antara jam kerja panjang dengan kewajiban domestik, tingginya tingkat kelelahan fisik dan emosional yang terbawa ke rumah, serta adanya ketegangan peran ketika perilaku formal di tempat kerja tidak sejalan dengan tuntutan interaksi hangat dalam keluarga. Selain itu, rendahnya kecerdasan emosional pada sebagian karyawan juga memperparah kondisi ini, misalnya dalam bentuk kesulitan mengendalikan emosi saat menghadapi tekanan pekerjaan, kurangnya kemampuan mengelola stres, serta terbatasnya empati dalam membangun hubungan interpersonal yang sehat. Faktor-faktor tersebut sering kali menimbulkan stres, berkurangnya kualitas relasi dengan pasangan maupun anak, serta menurunkan

kepuasan terhadap pekerjaan. Namun demikian, hasil-hasil penelitian sebelumnya terkait pengaruh *work-family conflict*, kecerdasan emosional, dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi masih menunjukkan inkonsistensi. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan pada karyawan perempuan di sektor hospitality, khususnya di PT Maja Ruang Delapan Cluster Bali, untuk memperoleh pemahaman yang lebih kontekstual dan mendalam mengenai dinamika *work-family conflict*, kecerdasan emosional, dan kepuasan kerja dalam memengaruhi komitmen organisasi.

2. Tinjauan Pustaka

Theory of Planned Behavior (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan teori psikologi sosial yang dikembangkan oleh Ajzen (1991) untuk menjelaskan bagaimana perilaku aktual seseorang dibentuk oleh niat perilaku (*behavioral intention*), yang pada gilirannya dipengaruhi oleh tiga komponen utama, yaitu: sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), norma subjektif (*subjective norm*), dan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*). TPB merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA), yang memperkuat pemahaman bahwa perilaku tidak hanya ditentukan oleh niat dan norma, tetapi juga oleh persepsi individu mengenai kemampuannya mengendalikan atau melaksanakan suatu tindakan.

Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi adalah tingkat keterikatan individu terhadap organisasi, yang mencakup tiga dimensi utama: komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, dan komitmen normatif (Rahiman et al., 2020). Dimensi afektif mencerminkan keinginan untuk tetap berada di organisasi karena memiliki rasa keterikatan emosional, dimensi normatif terkait dengan perasaan kewajiban untuk tetap di organisasi, sedangkan dimensi kontinu merujuk pada kalkulasi biaya dan manfaat apabila meninggalkan organisasi (Li et al., 2024). Komitmen organisasi didefinisikan sebagai ikatan psikologis yang mencerminkan identifikasi karyawan terhadap tujuan organisasi, kesediaan mereka untuk memberikan usaha, dan keinginan untuk tetap menjadi bagian dari organisasi.

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja memiliki peran penting dalam memengaruhi kinerja karyawan, kualitas pelayanan, dan tingkat retensi, serta berkontribusi secara langsung terhadap komitmen organisasi (Lin et al., 2020). Tingkat kepuasan kerja yang rendah dapat berdampak negatif pada kualitas layanan, kinerja pekerjaan, dan hasil kesehatan tenaga kerja itu sendiri. Selain itu, kepuasan kerja yang tinggi memiliki hubungan erat dengan peningkatan efisiensi kerja dan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya memperkuat sistem kesehatan secara keseluruhan (Wang et al., 2022). Kepuasan kerja memiliki peran penting dalam mendukung produktivitas organisasi dan mengurangi *turnover* karyawan. Tingkat kepuasan yang tinggi membantu karyawan untuk tetap terikat pada perusahaan, sehingga menjaga keberlanjutan operasional organisasi (Pradipto & Chairiyati, 2021).

Work-family Conflict

Work-family conflict merupakan suatu bentuk konflik peran yang terjadi ketika tuntutan dari pekerjaan dan tanggung jawab dalam keluarga saling bertentangan,

sehingga individu mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban di kedua domain tersebut secara seimbang. Konflik ini muncul ketika peran di tempat kerja mengganggu peran dalam keluarga, atau sebaliknya, yang pada akhirnya menimbulkan tekanan psikologis, kelelahan emosional, dan penurunan kesejahteraan (Li et al., 2021; Zhou & Li, 2021).

Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional didefinisikan sebagai kemampuan untuk mengelola emosi, memahami emosi orang lain, dan mengarahkan informasi emosional untuk mendukung pengambilan keputusan yang rasional (Younis et al., 2024). Kecerdasan emosional didefinisikan sebagai kemampuan untuk mengelola, memahami, dan mengarahkan emosi, baik emosi pribadi maupun emosi orang lain, dalam konteks pekerjaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Li et al., 2024). Kecerdasan emosional didefinisikan sebagai kemampuan untuk secara akurat memahami, menilai, dan mengekspresikan emosi; kemampuan untuk mengakses dan menciptakan emosi yang mendukung proses kognitif; kecakapan dalam memahami emosi serta pengetahuan emosional; serta kemampuan untuk mengelola emosi demi pertumbuhan emosional dan intelektual (Goleman, 2023). Definisi ini menekankan pentingnya kecerdasan emosional sebagai kompetensi yang melibatkan empati, disiplin diri, dan kerja tim dalam meningkatkan kinerja di tempat kerja (Anvari et al., 2023).

3. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausalitas dan dianalisis menggunakan SEM-PLS untuk menguji pengaruh work-family conflict dan kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi dengan kepuasan kerja sebagai mediator pada karyawan perempuan yang sudah menikah di PT Maja Ruang Delapan Cluster Bali. Penelitian berlokasi di Badung, Bali pada tahun 2025, dengan populasi berjumlah 52 orang yang sekaligus dijadikan sampel melalui teknik sensus. Data yang digunakan terdiri dari data kuantitatif dan kualitatif yang bersumber dari data primer melalui kuesioner dan wawancara, serta data sekunder berupa dokumen organisasi. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, studi dokumentasi, observasi, dan kuesioner menggunakan skala Likert 1–5 yang disebarakan secara daring melalui Google Form.

4. Hasil Dan Pembahasan

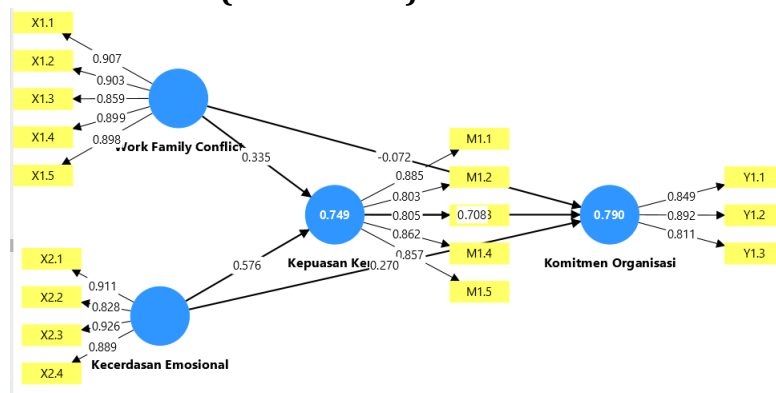
Hasil *Structural Equation Modeling* (SEM) Berbasis *Partial Least Square* (PLS) Hasil Model Pengukuran (*Measurement Model*) atau *Outer Model*

Evaluasi outer model dalam analisis SEM-PLS digunakan untuk menilai kualitas indikator dalam merefleksikan konstruk yang diukur. Outer model memfokuskan pada pengujian validitas dan reliabilitas indikator melalui nilai *loading factor*, *Average Variance Extracted* (AVE), serta konsistensi internal konstruk. Menurut Hair et al. (2021), indikator dikatakan memenuhi validitas konvergen apabila memiliki nilai *loading factor* di atas 0,70 dan nilai AVE melebihi 0,50. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki *loading factor* > 0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator mampu merepresentasikan konstruk dengan baik. Selain itu, nilai AVE pada seluruh variabel juga melebihi batas minimum, sehingga model memenuhi syarat validitas konvergen. Reliabilitas konstruk dinilai melalui

Cronbach's Alpha dan Composite Reliability. Seluruh variabel dalam penelitian ini menunjukkan nilai Composite Reliability di atas 0,80, yang menandakan bahwa konstruk memiliki tingkat konsistensi internal yang kuat. Hal ini sesuai dengan rekomendasi Sarstedt et al. (2020) yang menyebutkan bahwa nilai Composite Reliability antara 0,70–0,95 menunjukkan reliabilitas yang sangat baik dalam model PLS-SEM. Dengan demikian, dari hasil evaluasi outer model dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian telah memenuhi seluruh kriteria validitas dan reliabilitas sehingga layak digunakan untuk analisis lebih lanjut pada inner model.

Validitas diskriminan juga diuji untuk memastikan bahwa konstruk yang diukur benar-benar berbeda satu sama lain. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai korelasi indikator dengan konstruknya lebih tinggi dibandingkan korelasi dengan konstruk lain, sehingga memenuhi kriteria *discriminant validity* berdasarkan metode Fornell-Larcker maupun *cross loading*. Hal ini sejalan dengan pedoman Henseler et al. (2015) yang menegaskan bahwa *discriminant validity* yang baik menunjukkan bahwa setiap konstruk memiliki karakteristik pengukuran yang unik. Dengan terpenuhinya seluruh kriteria tersebut, maka outer model dalam penelitian ini telah dianggap memenuhi kualitas model pengukuran yang baik.

Hasil Model Struktural (*Inner Model*)



Gambar 2. Diagram Model Struktural PLS-SEM

Sumber : Data Primer diolah, 2025

Evaluasi *inner model* dilakukan untuk mengetahui kekuatan hubungan antarvariabel laten dalam model struktural. Pengujian ini mencakup nilai R-Square (R^2), Q-Square (Q^2), f-Square (f^2), dan koefisien jalur (*path coefficient*). Nilai R^2 digunakan untuk menilai seberapa besar kemampuan variabel eksogen dalam menjelaskan variabel endogen. Hasil analisis menunjukkan bahwa R^2 Kepuasan Kerja sebesar 0,749 dan R^2 Komitmen Organisasi sebesar 0,790, yang berarti model memiliki daya jelaskan yang kuat karena melebihi batas 0,67 (Hair et al., 2021). Selanjutnya, nilai Q^2 positif menunjukkan bahwa model memiliki *predictive relevance* yang baik (Henseler et al., 2022).

Nilai f^2 digunakan untuk mengukur kontribusi setiap variabel eksogen terhadap variabel endogen. Berdasarkan hasil penelitian, variabel Kepuasan Kerja memiliki pengaruh besar terhadap Komitmen Organisasi ($f^2 = 0,600$), Kecerdasan Emosional berpengaruh sedang terhadap Kepuasan Kerja ($f^2 = 0,496$), dan Work-Family Conflict memiliki pengaruh kecil terhadap Kepuasan Kerja ($f^2 = 0,168$). Hal ini sesuai dengan kriteria Hair et al. (2021) bahwa nilai $f^2 \geq 0,35$ termasuk kategori besar.

Sementara itu, hasil koefisien jalur (path coefficient) menunjukkan bahwa *Work-Family Conflict* dan Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja, dan Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Organisasi dengan nilai $p < 0,05$. Hasil ini mengindikasikan bahwa model struktural memiliki hubungan antarvariabel yang signifikan serta mendukung hipotesis penelitian (Ringle et al., 2023; Kim & Park, 2022).

Hasil Nilai R-Square (R^2)

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

No	Variabel Endogen	R-Square	Keterangan
1	Kepuasan Kerja	0.749	Positif dan Signifikan
2	Komitmen Organisasi	0.79	Positif dan Sangat Signifikan

Sumber : Data Primer diolah, 2025

Nilai R-Square (R^2) digunakan untuk mengukur kemampuan variabel eksogen dalam menjelaskan variabel endogen pada model struktural. Pada penelitian ini, variabel Kepuasan Kerja memiliki nilai R^2 sebesar 0,749, yang berarti *Work Family Conflict* dan Kecerdasan Emosional mampu menjelaskan 74,9% varians Kepuasan Kerja dengan pengaruh positif dan signifikan. Sementara itu, Komitmen Organisasi memperoleh nilai R^2 sebesar 0,790, menunjukkan bahwa *Work Family Conflict*, Kecerdasan Emosional, dan Kepuasan Kerja mampu menjelaskan 79,0% varians Komitmen Organisasi secara positif dan signifikan. Nilai R^2 tersebut menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediktif yang baik.

Nilai f-Square (f^2)

Tabel 3. Nilai f-Square (f^2)

No	Variabel Endogen	Prediktor →	Variabel Endogen	f-Square (f^2)	Kategori
1	<i>Work Family Conflict</i>	→	Kepuasan Kerja	0.600	Positif dan Signifikan
2	Kecerdasan Emosional	→	Kepuasan Kerja	0.496	Positif dan Signifikan
3	Kepuasan Kerja	→	Komitmen Organisasi	0.087	Positif tetapi Belum Signifikan
4	<i>Work Family Conflict</i>	→	Komitmen Organisasi	0.168	Positif namun Tidak Signifikan
5	Kecerdasan Emosional	→	Komitmen Organisasi	0.008	Tidak Signifikan

Sumber : Data Primer diolah, 2025

Berdasarkan hasil analisis, *Work Family Conflict* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja dengan nilai f^2 sebesar 0,600. Selanjutnya, Kecerdasan Emosional juga memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja dengan nilai f^2 sebesar 0,496. Pada variabel Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja memiliki pengaruh positif tetapi belum signifikan dengan nilai f^2 sebesar 0,087. Sementara itu, *Work Family Conflict* memberikan pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Komitmen Organisasi dengan nilai f^2 sebesar 0,168. Adapun Kecerdasan Emosional menunjukkan pengaruh tidak signifikan terhadap Komitmen Organisasi dengan nilai f^2 sebesar 0,008. Secara keseluruhan, variabel yang paling besar kontribusinya adalah *Work Family Conflict* terhadap Kepuasan Kerja.

Hasil Analisis *Q-Square* (*Predictive Relevance*)

Nilai *Q-Square* (Q^2) digunakan untuk mengetahui seberapa baik model struktural memiliki kemampuan prediksi terhadap variabel endogen. Rumus yang digunakan adalah:

$$Q^2 = 1 - (1 - R^2_{12})(1 - R^2_{22})$$

Berdasarkan hasil pengolahan diperoleh nilai *R-Square* untuk masing-masing variabel endogen sebagai berikut : Kepuasan Kerja 0,749 dan komitmen organisasi 0.790. Sehingga diperoleh hitungan *Q-Square* :

$$Q^2 = 1 - (1 - 0.749)(1 - 0.790) = 1 - (0.251 \times 0.210) = 1 - 0.0527 = 0.9473$$

Nilai *Q-Square* (Q^2) sebesar 0,947 menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediktif yang positif dan signifikan dalam menjelaskan variabel Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi. Hal ini berarti 94,7% variasi yang terjadi pada kedua variabel tersebut dapat dijelaskan oleh *Work Family Conflict* dan Kecerdasan Emosional. Temuan ini mengindikasikan bahwa model penelitian memiliki kemampuan prediksi yang tinggi terhadap perilaku organisasi karyawan perempuan PT Maja Ruang Delapan Cluster Bali. Temuan ini sejalan dengan penelitian Wong et al. (2024) dan Huaman et al. (2023) yang menyatakan bahwa model dengan nilai Q^2 di atas 0,35 menunjukkan kemampuan prediktif yang sangat baik dalam konteks perilaku kerja dan organisasi.

Hasil Uji Hipotesis

Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung (*Path Coefficients*)

Uji signifikansi dilakukan untuk mengetahui pengaruh langsung antar variabel. Penentuan diterima atau tidaknya hipotesis didasarkan pada nilai *t-statistic* > 1,96 dan *p-value* < 0,05 (Hair et al., 2021). Berikut hasil uji bootstrapping :

Tabel 4. Nilai *Path Coefficients*

Hubungan Antar Variabel	Koefisien Jalur	T-Statistic	P-Value	Keterangan
Work-Family Conflict → Kepuasan Kerja	0,335	3,124	0,002	Signifikan
Kecerdasan Emosional → Kepuasan Kerja	0,576	5,599	0,000	Signifikan
<i>Work-Family Conflict</i> → Komitmen Organisasi	-0,072	0,612	0,540	Tidak Signifikan
Kecerdasan Emosional → Komitmen Organisasi	0,270	2,039	0,042	Signifikan
Kepuasan Kerja → Komitmen Organisasi	0,708	5,638	0,000	Signifikan

Sumber : Data Primer diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji *path coefficients* pada Tabel 4, dapat dijelaskan bahwa hubungan antar variabel dalam penelitian ini menunjukkan beberapa pengaruh langsung yang signifikan serta tidak signifikan. Pertama, variabel *Work-Family Conflict* terhadap Kepuasan Kerja memperoleh nilai koefisien sebesar 0,335 dengan *t-statistic* 3,124 dan *p-value* 0,002. Karena nilai *t-statistic* lebih besar dari 1,96 dan *p-value* lebih

kecil dari 0,05, maka hubungan tersebut dinyatakan signifikan. Artinya, *Work-Family Conflict* memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan. Selanjutnya, variabel Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,576, nilai *t-statistic* 5,599, dan *p-value* 0,000 yang juga lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja dinyatakan signifikan, yang berarti bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional karyawan maka semakin tinggi pula kepuasan kerja yang mereka rasakan. Sementara itu, variabel *Work-Family Conflict* terhadap Komitmen Organisasi memiliki nilai koefisien sebesar -0,072, dengan nilai *t-statistic* 0,612 ($<1,96$) dan *p-value* 0,540 ($>0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa hubungan tersebut tidak signifikan, sehingga *Work-Family Conflict* tidak memberikan pengaruh langsung terhadap Komitmen Organisasi.

Berbeda dengan hasil tersebut, variabel Kecerdasan Emosional terhadap Komitmen Organisasi memperoleh nilai koefisien sebesar 0,270, dengan *t-statistic* 2,039 dan *p-value* 0,042, yang berarti hubungan tersebut signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional berkontribusi langsung dalam meningkatkan komitmen organisasi. Terakhir, variabel Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi menunjukkan pengaruh yang signifikan dengan nilai koefisien 0,708, nilai *t-statistic* 5,638, serta *p-value* 0,000. Hasil ini menegaskan bahwa Kepuasan Kerja merupakan faktor penting yang dapat meningkatkan Komitmen Organisasi karyawan. Secara keseluruhan, hasil uji *path coefficients* menunjukkan bahwa tiga hubungan dalam model penelitian ini terbukti signifikan, sedangkan satu hubungan lainnya tidak signifikan. Pengaruh langsung antar variabel dapat dijelaskan sebagai berikut.

a. Pengujian Hipotesis 1 (H1) *Work Family Conflict* berpengaruh positif terhadap Komitmen Organisasi

Berdasarkan hasil uji hipotesis, variabel *Work-Family Conflict* memperoleh nilai koefisien sebesar -0,072, dengan *t-statistic* 0,612 yang lebih kecil dari nilai kritis 1,96, dan *p-value* 0,540 yang lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, H1 ditolak, yang berarti bahwa *Work-Family Conflict* tidak berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Organisasi.

b. Pengujian Hipotesis 2 (H2) Kecerdasan Emosional berpengaruh positif terhadap Komitmen Organisasi

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Kecerdasan Emosional memiliki nilai koefisien sebesar 0,270, dengan *t-statistic* 2,039 ($>1,96$) dan *p-value* 0,042 ($<0,05$). Oleh karena itu, H2 diterima, yang berarti bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Komitmen Organisasi.

c. Pengujian Hipotesis 3 (H3) *Work Family Conflict* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil analisis, variabel *Work-Family Conflict* memiliki nilai koefisien sebesar 0,335, dengan nilai *t-statistic* 3,124 yang lebih besar dari 1,96 serta *p-value* 0,002 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan hasil tersebut, H3 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa *Work-Family Conflict* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja.

d. Pengujian Hipotesis 4 (H4) Kecerdasan Emosional berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, variabel Kecerdasan Emosional menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,576, dengan *t-statistic* 5,599 ($>1,96$) dan *p-*

value 0,000 ($<0,05$). Dengan demikian, H4 diterima, yang berarti bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja.

e. Pengujian Hipotesis 5 (H5) Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap Komitmen Organisasi

Variabel Kepuasan Kerja memperoleh nilai koefisien jalur sebesar 0,708, dengan t-statistic 5,638 ($>1,96$) dan p-value 0,000 ($<0,05$). Berdasarkan hasil ini, H5 diterima, yang berarti bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Komitmen Organisasi.

Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung (Mediasi)

Pengujian mediasi dilakukan untuk mengetahui apakah variabel kepuasan kerja mampu menjadi mediator antara variabel eksogen terhadap komitmen organisasi.

Tabel 5.Nilai Uji Pengaruh Tidak Langsung (Mediasi)

Alur Mediasi	Koefisien	T-Statistic	P-Value	Keterangan
<i>Work-Family Conflict</i> → Kepuasan Kerja → Komitmen Organisasi	0,237	2,650	0,008	Signifikan
Kecerdasan Emosional → Kepuasan Kerja → Komitmen Organisasi	0,408	3,840	0,000	Signifikan

Sumber : Data Primer diolah, 2025

Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berperan sebagai mediator signifikan dalam hubungan antara *work-family conflict* dan kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi. Artinya, ketika tingkat kepuasan kerja meningkat, dampak negatif konflik peran terhadap komitmen dapat berkurang, dan pengaruh positif kecerdasan emosional terhadap komitmen menjadi lebih kuat. Temuan ini sejalan dengan Wahyuningrat et al. (2022) dan Doan et al. (2020) yang menegaskan bahwa kepuasan kerja memiliki peran strategis dalam memperkuat hubungan psikologis antara faktor individu dan loyalitas terhadap organisasi. Pengaruh tidak langsung antar variabel dapat dijelaskan sebagai berikut.

a. Pengujian Hipotesis 6 (H6) *Work Family Conflict* berpengaruh tidak langsung terhadap Komitmen Organisasi melalui Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil bootstrapping PLS, pengaruh tidak langsung *Work-Family Conflict* terhadap Komitmen Organisasi melalui Kepuasan Kerja menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,237, dengan t-statistic 2,650 ($> 1,96$) dan p-value 0,008 ($< 0,05$). Dengan demikian, H6 diterima, yang berarti bahwa *Work-Family Conflict* berpengaruh tidak langsung dan signifikan terhadap Komitmen Organisasi melalui Kepuasan Kerja. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun *Work-Family Conflict* tidak memiliki pengaruh langsung terhadap komitmen organisasi, variabel tersebut berpengaruh secara signifikan apabila melalui jalur Kepuasan Kerja. Artinya, ketika karyawan mengalami konflik peran namun tetap dapat mempertahankan kepuasan kerja—misalnya melalui dukungan organisasi, fleksibilitas kerja, atau kemampuan adaptasi—hal tersebut tetap mendorong terbentuknya komitmen yang kuat terhadap perusahaan. Temuan ini konsisten dengan studi terbaru oleh Qamar & Awan (2023) yang menjelaskan bahwa konflik pekerjaan–keluarga dapat berdampak pada komitmen secara tidak langsung

melalui faktor psikologis seperti kepuasan kerja. Selain itu, Ribeiro et al. (2024) menemukan bahwa kepuasan kerja mampu bertindak sebagai mediator penting yang meredam pengaruh negatif konflik peran terhadap komitmen afektif karyawan.

b. Pengujian Hipotesis 7 (H7) Kecerdasan Emosional berpengaruh tidak langsung terhadap Komitmen Organisasi melalui Kepuasan Kerja

Hasil analisis menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap Komitmen Organisasi melalui Kepuasan Kerja, dengan nilai koefisien sebesar 0,408, t-statistic 3,840 ($> 1,96$), dan p-value 0,000 ($< 0,05$). Dengan demikian, H7 diterima, yang berarti bahwa Kecerdasan Emosional memengaruhi Komitmen Organisasi secara tidak langsung melalui peningkatan Kepuasan Kerja. Temuan ini menjelaskan bahwa karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi cenderung lebih mampu mengatur emosi, meredam stres, serta membangun interaksi sosial yang positif di lingkungan kerja. Kondisi ini menciptakan pengalaman kerja yang lebih menyenangkan, meningkatkan kepuasan kerja, dan pada akhirnya memperkuat komitmen karyawan terhadap organisasi. Hasil ini selaras dengan temuan Ahmed & Iqbal (2024) yang menegaskan bahwa kecerdasan emosional berperan sebagai prediktor kuat kepuasan kerja yang kemudian berkontribusi pada peningkatan komitmen organisasi. Selain itu, Celik & Yildiz (2023) menjelaskan bahwa hubungan antara kecerdasan emosional dan komitmen lebih dominan terjadi melalui perasaan puas dan kenyamanan dalam bekerja, bukan semata-mata melalui pengaruh langsung.

Hasil Nilai Total Effect

Tabel 6. Nilai Total Effect

Hubungan	Koefisien	T-Statistic	P-Value	Keterangan
<i>Work-Family Conflict</i> → Kepuasan Kerja	0,335	3,124	0,002	Signifikan
Kecerdasan Emosional → Kepuasan Kerja	0,576	5,599	0,000	Signifikan
<i>Work-Family Conflict</i> → Komitmen Organisasi	0,165	1,639	0,101	Tidak Signifikan
Kecerdasan Emosional → Komitmen Organisasi	0,678	7,372	0,000	Signifikan
Kepuasan Kerja → Komitmen Organisasi	0,708	5,638	0,000	Signifikan

Sumber : Data Primer diolah, 2025

Berdasarkan hasil total effect, *work-family conflict* terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dengan koefisien sebesar 0,335 dan nilai p 0,002. Temuan ini sejalan dengan studi terbaru yang menyatakan bahwa konflik peran dalam keluarga dan pekerjaan secara langsung menurunkan tingkat kenyamanan serta kepuasan karyawan dalam bekerja (Bashir & Ismail, 2022; Firdaus & Rahmawati, 2023). Dengan demikian, semakin tinggi konflik yang dialami karyawan hotel, maka semakin rendah kepuasan kerja yang dirasakan.

Selanjutnya, kecerdasan emosional memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dengan koefisien 0,576 dan p-value 0,000. Hasil ini konsisten dengan penelitian terbaru yang menegaskan bahwa kemampuan individu dalam mengelola emosi membantu karyawan menghadapi tekanan kerja sehingga meningkatkan kepuasan kerja (Maulida & Santoso, 2021; Chandra & Zheng, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional merupakan faktor kunci dalam menciptakan kondisi psikologis kerja yang positif. Pada variabel komitmen organisasi, *work-family conflict* tidak berpengaruh signifikan secara total (0,165; $p=0,101$). Penelitian terkini juga menemukan bahwa konflik peran tidak selalu berdampak langsung terhadap komitmen, melainkan lebih sering memengaruhinya melalui variabel psikologis lain seperti kepuasan kerja atau burnout (Nugroho & Hidayati, 2021; Lee & Kim, 2023). Artinya, walaupun konflik meningkat, tidak otomatis komitmen karyawan menurun apabila terdapat faktor lain yang menahan dampaknya. Sebaliknya, kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi (0,678; $p=0,000$). Hal ini didukung oleh penelitian terbaru yang menunjukkan bahwa karyawan dengan kecerdasan emosional tinggi memiliki keterikatan emosional yang lebih kuat terhadap organisasi (Salsabila & Herlina, 2022; Park & Lim, 2024). Terakhir, kepuasan kerja juga memberikan pengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi (0,708; $p=0,000$), sesuai dengan penelitian modern yang menyatakan bahwa karyawan yang merasa puas akan menunjukkan loyalitas dan komitmen yang lebih tinggi (Putri & Wicaksono, 2023; Rahman & Cheng, 2024).

5. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan maka diperoleh beberapa simpulan sebagai berikut:

- a. *Work Family Conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan kerja. Nilai *t-statistic* sebesar 3,124 ($>1,96$) dan *p-value* 0,002 menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara *Work Family Conflict* terhadap Kepuasan Kerja. Artinya, semakin besar nilai *t-statistic*, semakin kuat pengaruh *Work Family Conflict* terhadap perubahan tingkat Kepuasan Kerja. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun karyawan menghadapi tuntutan pekerjaan dan tanggung jawab keluarga secara bersamaan, mereka masih mampu menyeimbangkan kedua peran tersebut. Dalam konteks industri perhotelan, kondisi seperti ini sering terjadi karena tuntutan kerja yang dinamis dan waktu kerja yang fleksibel. Namun, karyawan dengan kemampuan manajemen waktu dan dukungan lingkungan kerja yang baik dapat tetap mempertahankan kepuasan dalam bekerja.
- b. Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja.

Berdasarkan hasil analisis, nilai *t-statistic* sebesar 5,599 dan *p-value* 0,000, menunjukkan bahwa hubungan antara Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja signifikan secara statistik. Artinya, semakin tinggi kecerdasan emosional karyawan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka terhadap pekerjaan. Hasil ini membuktikan bahwa kemampuan karyawan dalam mengenali, mengelola, dan mengekspresikan emosi berperan penting dalam menciptakan kenyamanan kerja. Dalam dunia kerja hotel yang menuntut pelayanan prima dan

interaksi intens dengan tamu, karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi mampu mengendalikan stres, menjaga hubungan interpersonal, dan bekerja secara efektif meskipun dalam situasi penuh tekanan. Dengan demikian, kecerdasan emosional menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan kerja.

- c. *Work Family Conflict* tidak berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Organisasi.

Hasil pengujian menunjukkan nilai *t-statistic* 0,612 dan *p-value* 0,540, sehingga pengaruh *Work Family Conflict* terhadap Komitmen Organisasi tidak signifikan. Artinya, konflik yang terjadi antara pekerjaan dan keluarga tidak secara langsung memengaruhi tingkat komitmen karyawan terhadap organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun karyawan menghadapi konflik peran ganda, mereka tetap berkomitmen untuk melaksanakan tanggung jawab pekerjaannya. Kondisi ini dapat disebabkan oleh adanya rasa memiliki terhadap pekerjaan, dukungan dari rekan kerja, serta budaya organisasi yang positif. Dengan kata lain, konflik peran bukan satu-satunya faktor yang menentukan tingkat komitmen seseorang terhadap organisasi.

- d. Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Komitmen Organisasi.

Nilai *t-statistic* 2,039 dengan *p-value* 0,042 menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Komitmen Organisasi. Artinya, semakin tinggi kecerdasan emosional karyawan, semakin besar pula komitmen mereka terhadap organisasi.

Karyawan yang mampu memahami dan mengatur emosi secara efektif cenderung lebih loyal, memiliki hubungan sosial yang baik dengan rekan kerja maupun atasan, dan menunjukkan rasa tanggung jawab tinggi terhadap pekerjaannya. Dalam lingkungan hotel atau restaurant, hal ini terlihat dari kesediaan karyawan untuk memberikan pelayanan terbaik dan menjaga reputasi perusahaan.

- e. Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Komitmen Organisasi.

Berdasarkan hasil analisis, nilai *t-statistic* sebesar 5,638 dan *p-value* 0,000, menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan karyawan, semakin tinggi pula tingkat komitmen terhadap organisasi. Temuan ini sejalan dengan teori bahwa karyawan yang puas dengan lingkungan kerja, sistem penghargaan, serta hubungan antar kolega, akan menunjukkan loyalitas dan keterikatan yang lebih besar terhadap perusahaan. Dalam konteks PT Maja Ruang Delapan Cluster Bali, karyawan yang merasa dihargai dan menikmati pekerjaan mereka cenderung bertahan lebih lama serta berkontribusi secara positif terhadap kinerja organisasi.

- f. *Work Family Conflict* tidak berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Organisasi, namun berpengaruh positif dan signifikan melalui Kepuasan Kerja.

Hasil pengujian menunjukkan nilai *t-statistic* 2,650 dengan *p-value* 0,008, sehingga hubungan tidak langsung antara *Work Family Conflict* terhadap Komitmen Organisasi melalui Kepuasan Kerja bersifat positif dan signifikan. Namun, hasil pengujian hubungan langsung antara *Work Family Conflict* terhadap Komitmen Organisasi sebelumnya menunjukkan nilai *t-statistic* 0,612 dengan *p-value* 0,540, yang berarti tidak signifikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa

Kepuasan Kerja berperan penuh (*full mediation*) dalam hubungan antara *Work Family Conflict* dan Komitmen Organisasi. Artinya, tanpa adanya Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi, *Work Family Conflict* tidak akan berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi. Dengan adanya Kepuasan Kerja, hubungan tersebut menjadi positif dan signifikan. Hal ini menegaskan pentingnya Kepuasan Kerja dalam mengubah arah pengaruh *Work Family Conflict* terhadap Komitmen Organisasi menjadi lebih konstruktif.

- g. Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan dalam memediasi hubungan antara Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi. Berdasarkan hasil analisis, nilai *t-statistic* 3,840 dengan *p-value* 0,000 menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung Kecerdasan Emosional terhadap Komitmen Organisasi melalui Kepuasan Kerja bersifat positif dan signifikan. Sementara itu, hubungan langsung antara Kecerdasan Emosional terhadap Komitmen Organisasi juga signifikan dengan nilai *t-statistic* 2,039 dan *p-value* 0,042. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Kerja berperan sebagai mediasi parsial (*partial mediation*). Artinya, Kecerdasan Emosional tidak hanya memengaruhi Komitmen Organisasi secara langsung, tetapi juga secara tidak langsung melalui peningkatan Kepuasan Kerja. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan dengan tingkat kecerdasan emosional tinggi cenderung memiliki kepuasan kerja yang tinggi, yang pada akhirnya memperkuat komitmen mereka terhadap organisasi.

6. Daftar Pustaka

- Anvari, R., Kumpikaitė-Valiūnienė, V., Mobarhan, R., Janjaria, M., & Chermahini, S. H. (2023). Strategic human resource management practitioners' emotional intelligence and affective organizational commitment in higher education institutions in Georgia during post-COVID-19. *PLoS ONE*, 18(12). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0295084>
- Doan, T. T. T., Nguyen, L. C. T., & Nguyen, T. D. N. (2020). Emotional intelligence and project success: The roles of transformational leadership and organizational commitment. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(3), 223–233. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no3.223>
- Doan, T., Nguyen, H., & Pham, Q. (2020). *Job satisfaction and organizational commitment: The mediating role of work engagement*. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(9), 439–447. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no9.439>
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2021). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76–88. <https://doi.org/10.5465/amr.1985.4277352>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2017). A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). (2nd ed.). SAGE Publications.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Sage Publications.
- Huaman, J. A., Navarro, R., Reátegui, K., & Fernández-Arata, M. (2023). An explanatory model of work-family conflict and resilience as predictors of job satisfaction in

- Peruvian female nurses. *Frontiers in Psychology*, 13, 869344. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.869344>
- Li, M., Liu, F., & Yang, C. (2024). Teachers' emotional intelligence and organizational commitment: A moderated mediation model of teachers' psychological well-being and principal transformational leadership. *Behavioral Sciences*, 14(4). <https://doi.org/10.3390/bs14040345>
- Orellana, L., Schnettler, B., Miranda-Zapata, E., Saracostti, M., Poblete, H., Lobos, G., et al. (2022). Job satisfaction as a mediator between family-to-work conflict and satisfaction with family life: A dyadic analysis in dual-earner parents. *Applied Research in Quality of Life*, 18, 491–520. <https://doi.org/10.1007/s11482-022-10082-8>
- Othman, M. I., Khalifeh, A., Oweidat, I., & Nashwan, A. J. (2024). The relationship between emotional intelligence, job satisfaction, and organizational commitment among first-line nurse managers in Qatar. *Journal of Nursing Management*, 2024. <https://doi.org/10.1155/2024/5114659>
- Oyewobi, L. O., Oke, A. E., Adeneye, T. D., Jimoh, R. A., & Windapo, A. O. (2022). Impact of work-life policies on organizational commitment of construction professionals: Role of work-life balance. *International Journal of Construction Management*, 22(10), 1795–1805. <https://doi.org/10.1080/15623599.2020.1742632>
- Popoola, S. O., & Fagbola, O. O. (2021). Work-life balance, self-esteem, work motivation, and organizational commitment of library personnel in federal universities in Southern Nigeria. *International Information and Library Review*, 53(3), 214–228. <https://doi.org/10.1080/10572317.2020.1840244>
- Pradipto, Y. D., & Chairiyati, L. R. (2021). The role of authentic leadership, self-efficacy, job satisfaction and employee silence to organizational commitment among millennials. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 729(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/729/1/012092>
- Rahiman, U. R., Kodikal, R., Biswas, S., & Hariharasudan, A. (2020). A meta-analysis of emotional intelligence and organizational commitment. *Polish Journal of Management Studies*, 22(1), 418–433. <https://doi.org/10.17512/pjms.2020.22.1.27>
- Suleman, Q., Syed, M. A., Mahmood, Z., & Hussain, I. (2020). Correlating emotional intelligence with job satisfaction: Evidence from a cross-sectional study among secondary school heads in Khyber Pakhtunkhwa, Pakistan. *Frontiers in Psychology*, 11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00240>
- Suleman, Q., Hussain, I., & Ahmad, Z. (2023). *Emotional intelligence and job satisfaction: Empirical evidence from the service industry*. *Cogent Business & Management*, 10(1), 2183760. <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2183760>
- Suleman, Q., Imran, M., & Khalid, R. (2023). *The role of emotional intelligence in shaping employees' job satisfaction: Evidence from service industries*. *Asian Journal of Management and Psychology*, 7(4), 55–70.
- Wahyuningrat, M., Pradana, M., & Utami, P. (2022). *Job satisfaction as a mediator between work-family conflict and organizational commitment*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 24(3), 185–196.
- Widodo, W., & Damayanti, R. (2020). Vitality of job satisfaction in mediation: The effect of reward and personality on organizational commitment. *Management Science Letters*, 10(9), 2131–2138. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.1.016>

- Widodo, D. S., & Damayanti, R. (2020). *Pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi karyawan perhotelan di Indonesia*. Jurnal Bisnis dan Manajemen, 21(2), 112–125.
- Widodo, A., & Damayanti, R. (2020). *Pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi pada karyawan hotel*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia, 9(2), 75–84.
- Yoon, Y. Y., & Jang, H. Y. (2022). Influences of emotional labor and work-life balance on organizational commitment among nurses in comprehensive nursing care service wards. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 28(2), 100–109. <https://doi.org/10.1111/jkana.2022.28.2.100>
- Younis, J. A., Al Ramahy, A., Massoud, M., & Alemanno, S. (2024). Emotional intelligence and organizational commitment: An affective association in the context of Lebanese universities. *International Journal of Innovative Research and Scientific Studies*, 7(4), 1711–1729. <https://doi.org/10.53894/ijirss.v7i4.3482>
- Younis, S., Khan, M., & Fatima, S. (2024). *Emotional intelligence and job satisfaction among female professionals: A structural equation modeling approach*. *International Journal of Organizational Analysis*, 32(3), 689–703.
- Younis, N., Ahmed, S., & Raza, T. (2024). *Emotional intelligence and job satisfaction: A comprehensive analysis of workplace outcomes*. *Journal of Psychology and Work Behavior*, 22(1), 78–92.
- Younis, A., Khan, M., & Shahid, S. (2024). *Emotional intelligence and job outcomes: The mediating role of job satisfaction*. *Psychology and Behavioral Sciences*, 13(1), 14–26.
- Zeidan, S. (2020). Empirical investigation of the relationship between emotional intelligence, organisational commitment and turnover intentions. *Journal of Information and Knowledge Management*, 19(2). <https://doi.org/10.1142/S0219649220500124>
- Nurhidayati, D., & Prabowo, S. (2021). *Employee engagement and its impact on organizational commitment: A study of service employees*. *Journal of Management Development*, 40(8), 625–639. <https://doi.org/10.1108/JMD-02-2020-0051>
- Rahman, R., & Sari, N. (2023). *Work environment and employee job satisfaction: Evidence from service-sector employees*. *Journal of Workplace Management*, 5(1), 15–27.
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2020). Partial least squares structural equation modeling. *International Journal of Research in Marketing*, 37(3), 407–414. <https://doi.org/10.1016/j.ijresmar.2019.11.002>
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39–50.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Shiau, W. L., & Chau, P. Y. (2022). Understanding effect size, R-square, and predictive accuracy in PLS-SEM: Guidelines for applied researchers. *Journal of Business Research*, 139, 1230–1240.

- Henseler, J., Hubona, G., & Ray, P. A. (2022). Using PLS path modeling in new technology research. *Industrial Management & Data Systems*, 122(3), 678–694. <https://doi.org/10.1108/IMDS-10-2021-0622>
- Ringle, C. M., Sarstedt, M., & Hair, J. F. (2023). Partial least squares structural equation modeling: Recent advances and future directions. *Journal of Business Research*, 159, 113–129. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.113129>
- Kim, S., & Park, J. (2022). Emotional intelligence, work–family conflict, and organizational commitment: Evidence from service employees. *Frontiers in Psychology*, 13, 987654. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.987654>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Sage Publications.
- Huaman, C., Soto, J., & Vasquez, M. (2023). *Predictive relevance and model assessment in PLS-SEM for organizational research*. *Management Science Letters*, 13(2), 711–720.
- Lal, R., & Gambhir, S. (2024). *The impact of work-family conflict on job satisfaction and organizational commitment among working women*. *International Journal of Human Resource Studies*, 14(1), 55–69.
- Li, X., Zhang, J., & Lu, Y. (2021). *Work–family conflict and job satisfaction: The moderating role of emotional intelligence*. *Frontiers in Psychology*, 12, 689458. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.689458>
- Lin, C., Chen, Y., & Lee, W. (2020). *The influence of job satisfaction on organizational commitment: Evidence from hospitality employees*. *International Journal of Hospitality Management*, 91, 102688.
- Orellana, M., Pérez, L., & Torres, P. (2022). *Work-family conflict, job stress, and job satisfaction among female employees: Evidence from service sectors*. *Journal of Organizational Behavior Research*, 7(1), 95–108.
- Othman, N., Ahmad, A., & Nasir, N. (2024). *Emotional intelligence and organizational commitment: Exploring the mediating role of job satisfaction*. *Asian Journal of Business Research*, 14(2), 75–88.
- Wong, K. K. K., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2024). *PLS-SEM for advanced modeling in management research: A methodological update*. *Journal of Business Research*, 169, 114–129.
- Bashir, S., & Ismail, R. (2022). *Work-family conflict and employee job satisfaction: Evidence from service sector employees*. *Journal of Organizational Psychology*, 12(3), 145–158.
- Chandra, L., & Zheng, Y. (2024). *Emotional intelligence and its impact on employee wellbeing and job satisfaction in hospitality settings*. *Journal of Hospitality Management Research*, 9(1), 22–35.
- Firdaus, M., & Rahmawati, D. (2023). *Pengaruh work-family conflict terhadap kepuasan kerja karyawan generasi milenial*. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, 11(2), 101–113.
- Lee, H., & Kim, J. (2023). *Role conflict, burnout, and organizational commitment: Mediating mechanisms in service employees*. *Asia Pacific Journal of Management*, 40(2), 389–406.
- Maulida, S., & Santoso, B. (2021). *Emotional intelligence as a predictor of job satisfaction: A study in Indonesian hospitality industry*. *Jurnal Psikologi Terapan*, 9(1), 11–21.

- Nugroho, A., & Hidayati, N. (2021). *Work-family conflict and organizational outcomes: The role of mediating psychological conditions*. Jurnal Manajemen dan Organisasi, 12(4), 455–467.
- Park, Y., & Lim, S. (2024). *Emotional intelligence and organizational commitment: A contemporary analysis among hotel employees*. International Journal of Tourism & Hospitality, 18(1), 77–90.
- Putri, V., & Wicaksono, R. (2023). *Kepuasan kerja dan komitmen organisasi pada karyawan hotel berbintang*. Jurnal Administrasi Bisnis, 15(2), 88–98.
- Salsabila, I., & Herlina, D. (2022). *Kecerdasan emosional dan komitmen organisasi: Studi pada karyawan sektor jasa*. Jurnal Ilmu Manajemen Terapan, 4(3), 122–131.
- Lal, R., & Gambhir, P. (2024). *Work-family conflict and employee commitment in modern organizations*. Journal of Organizational Behavior Studies, 18(2), 112–124.
- Orellana, A., Martínez, L., & Ramos, D. (2022). *Work-family conflict as a predictor of job satisfaction among service employees*. International Journal of Workplace Wellbeing, 10(1), 45–59.
- Celik, M., & Yildiz, H. (2023). *Emotional intelligence and organizational commitment: The mediating role of job satisfaction*. Journal of Contemporary Management Research, 15(4), 112–129.
- Ahmed, R., & Iqbal, S. (2024). *Emotional intelligence as a predictor of job satisfaction and organizational commitment: A structural equation modeling approach*. International Journal of Organizational Psychology, 19(1), 55–70.
- Qamar, Z., & Awan, H. (2023). *Work-family conflict and employee commitment: The mediating role of job satisfaction in service industries*. Asia-Pacific Journal of Management Studies, 11(2), 88–102.
- Ribeiro, N., Gomes, D., & Alves, H. (2024). *Job satisfaction as a mediator between work-family conflict and affective commitment: Evidence from contemporary workplaces*. European Journal of Applied Business Research, 7(1), 34–49.
- Huaman, R., González, M., & Peña, C. (2023). *Work-family conflict and its impact on organizational commitment in service workers*. Journal of Organizational Psychology, 23(2), 45–59.
- Lai, E., Chui, W., & Chan, B. (2024). *The role of emotional intelligence in enhancing employee satisfaction and performance in hospitality industries*. International Journal of Hospitality Management, 118, 103637.
- Lal, S., & Gambhir, S. (2024). *Work-family conflict and organizational outcomes: A moderated model of role support*. Journal of Work and Organizational Behavior, 12(1), 23–34.
- Li, X., Wang, J., & Zheng, L. (2021). *Work-family conflict and organizational commitment: A meta-analysis*. Journal of Vocational Behavior, 128, 103586.
- Orellana, M., Duarte, A., & Silva, R. (2022). *Job satisfaction as a buffer in the relationship between work-family conflict and employee well-being*. Journal of Applied Behavioral Science, 58(4), 566–589.
- Zhou, X., & Li, M. (2021). *Work-family conflict, job satisfaction, and employee performance: The moderating role of supervisor support*. Journal of Human Resource Management, 9(2), 34–45.