

ABSTRAK

Ayu Wahdania (2014/14059127) : Pengaruh Regulasi Emosi terhadap *Service-Oriented Organizational Citizenship Behaviour* pada Karyawan Hotel di Kota Padang dengan Gender sebagai Variabel Moderasi

Dosen Pembimbing I : Dr. Syahrizal, SE, M.Si.

Dosen Pembimbing II : Abel Tasman, SE, MM.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh regulasi emosi (*surface acting* dan *deep acting*) terhadap *service-oriented organizational citizenship behaviour* (SO-OCB) pada karyawan hotel di Kota Padang dengan variabel moderasi yaitu gender. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan hotel bintang empat di kota Padang. Berdasarkan rumus Slovin, diperoleh 259 orang responden namun hanya 216 kuisisioner yang kembali. Sampel akhir penelitian ini adalah 184 yang dikarenakan adanya data *outliers*. Untuk menjawab pertanyaan penelitian, digunakan analisis regresi hierarki dengan metode sub-grup. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa *surface acting* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap SO-OCB dan *deep acting* berpengaruh positif dan signifikan terhadap SO-OCB karyawan hotel di Kota Padang. Sedangkan gender, memperlemah hubungan keduanya.

Kata Kunci: *Service-Oriented Organizational Citizenship Behaviour*
Surface Acting, Deep Acting, Gender