

***THE INFLUENCE OF INTERPERSONAL COMMUNICATION SKILLS AND
DECISION MAKING ON FRONTLINERS' ABILITY TO HANDLE COMPLAINTS
MEDIATED BY WORK STRESS LEVELS***

***PENGARUH KETERAMPILAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN
PENGAMBILAN KEPUTUSAN TERHADAP KEMAMPUAN FRONTLINER
DALAM MENANGANI KELUHAN YANG DIMEDIASI OLEH TINGKAT STRES
KERJA***

Moch Aji Ramadhan¹, Addrie Frans Assa², Eka Desy Purnama³

Krida Wacana Christian University, Jakarta, Indonesia^{1,2,3}

moch.012022081@civitas.ukrida.ac.id¹, adrie.assa@ukrida.ac.id², ekadessy@ukrida.ac.id³

ABSTRACT

Employee productivity is influenced by Human Capital and the role of frontliners in interpersonal communication to handle complaints. Skills, decision-making, and work stress levels affect customer service effectiveness. This study aims to analyze the influence of interpersonal communication skills, decision-making, and work stress levels on frontliners' ability to handle complaints, as well as the mediating role of work stress. This research uses a quantitative approach with a survey method through questionnaires distributed to 41 employees of PT Wahana Ottomitra Multiartha, Tbk in the Kalimantan and Sulawesi regions, selected using simple random sampling. The data were analyzed using validity, reliability tests, and multiple linear regression with classical assumption tests (normality, multicollinearity, and heteroscedasticity) to examine the relationships between interpersonal communication skills, decision-making, work stress levels, and frontliners' ability to handle complaints. The results show that interpersonal communication skills have a positive effect on frontliners' ability to handle complaints (Reg. Coeff. = 0.225, Sig = 0.007). Decision-making also has a positive effect on frontliners' ability (Reg. Coeff. = 0.627, Sig = 0.000). Conversely, work stress levels negatively affect frontliners' ability (Reg. Coeff. = -0.786, Sig = 0.000). Interpersonal communication skills and decision-making increase work stress levels (Reg. Coeff. = 0.435, Sig = 0.002 and Reg. Coeff. = 0.411, Sig = 0.000), which then mediates the influence of these two factors on frontliners' ability to handle complaints (Sig = 0.000). This study concludes that interpersonal communication skills and decision-making enhance frontliners' ability to handle complaints, while work stress has a negative impact and acts as a mediator between these two factors

Keywords: *Interpersonal Communication Skills, Decision-Making, Frontliner Ability to Handle Complaints, Work Stress Levels*

ABSTRAK

Produktivitas karyawan dipengaruhi oleh Human Capital dan peran frontliner dalam komunikasi interpersonal untuk menangani pengaduan. Keterampilan, pengambilan keputusan, dan tingkat stres kerja berpengaruh pada efektivitas layanan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keterampilan komunikasi interpersonal, pengambilan keputusan, dan tingkat stres kerja terhadap kemampuan frontliner dalam menangani keluhan serta peran mediasi stres kerja. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner yang disebarakan kepada 41 karyawan PT Wahana Ottomitra Multiartha, Tbk Regional Kalimantan dan Sulawesi, yang dipilih menggunakan teknik simple random sampling. Data dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, dan regresi linier berganda dengan uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas) untuk menguji hubungan antara keterampilan komunikasi interpersonal, pengambilan keputusan, serta tingkat stres kerja terhadap kemampuan frontliner dalam handling complaint. Penelitian ini menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap kemampuan frontliner dalam menangani keluhan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keterampilan komunikasi interpersonal dan pengambilan keputusan meningkatkan kemampuan frontliner dalam menangani keluhan, sementara stres kerja berdampak negatif dan berperan sebagai mediator antara kedua faktor tersebut

Kata Kunci: Keterampilan Komunikasi Interpersonal, Pengambilan Keputusan, Kemampuan Frontliner Menangani Keluhan, Tingkat Stres Kerja

PENDAHULUAN

Produktivitas karyawan sangat dipengaruhi oleh pengelolaan Human Capital dalam sebuah perusahaan. Human Capital yang dimiliki oleh perusahaan berfungsi sebagai aset penting yang dapat mengelola inovasi dan pengembangan bisnis yang berjalan (Afni 2019). Dalam hal ini, peran frontliner juga tidak kalah penting, karena merupakan garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan konsumen. Frontliner yang memiliki keterampilan komunikasi interpersonal yang baik akan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik, yang pada gilirannya dapat meningkatkan produktivitas perusahaan. Keterampilan komunikasi interpersonal, yang mencakup mendengarkan dengan empati dan membangun hubungan yang baik dengan konsumen, sangat diperlukan dalam penanganan pengaduan (Hutasuhut et al. 2023).

Dalam layanan pelanggan, keterampilan komunikasi interpersonal menjadi salah satu aspek kunci. Pengaduan konsumen merupakan hal yang tidak bisa dipisahkan dalam perusahaan jasa, dan penanganannya menjadi penting karena dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan dan memperbaiki sistem yang ada. Frontliner yang mampu menangani pengaduan dengan baik akan menciptakan pengalaman positif bagi konsumen, yang berujung pada kepuasan pelanggan yang lebih tinggi (Amanda, Ekonomi, and Bisnis 2024). Oleh karena itu, pengembangan keterampilan komunikasi interpersonal menjadi salah satu prioritas untuk meningkatkan kemampuan frontliner dalam menghadapi pengaduan.

Selain keterampilan komunikasi, pengambilan keputusan juga merupakan faktor penting yang memengaruhi kinerja frontliner dalam menangani pengaduan. Dalam konteks ini, frontliner

dituntut untuk cepat dan tepat dalam membuat keputusan terkait keluhan pelanggan. Pengambilan keputusan yang salah dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan dan menurunkan kualitas pelayanan. Penelitian oleh Johnson dan Brown (2022) menunjukkan bahwa keputusan yang cepat dan tepat dari pihak frontliner dapat mempercepat penyelesaian masalah dan meningkatkan tingkat kepuasan konsumen. Dengan demikian, pelatihan yang berfokus pada pengambilan keputusan yang efektif sangat dibutuhkan untuk mendukung kinerja frontliner.

Namun, faktor lain yang memengaruhi efektivitas frontliner dalam menangani pengaduan adalah tingkat stres kerja yang alami. Stres kerja yang tinggi dapat mengganggu kemampuan frontliner dalam memberikan pelayanan yang optimal dan memengaruhi kesejahteraan psikologis (SHELEMO 2023). Tingkat stres kerja yang tinggi dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti overload pekerjaan, masalah pribadi, dan kurangnya dukungan dari atasan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan kesejahteraan psikologis karyawan dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung untuk mengurangi stres kerja, sehingga frontliner dapat menjalankan tugasnya dengan lebih efektif dan produktif.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keterampilan komunikasi interpersonal, pengambilan keputusan, dan tingkat stres kerja terhadap kemampuan frontliner dalam menangani keluhan serta peran mediasi stres kerja

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode survei untuk mengumpulkan data. Kuesioner

disebarkan kepada 41 karyawan PT Wahana Ottomitra Multiartha, Tbk di Regional Kalimantan dan Sulawesi. Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik simple random sampling, yang memungkinkan setiap karyawan memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai responden. Penggunaan teknik ini bertujuan untuk mengurangi bias dalam pemilihan sampel, sehingga hasil yang diperoleh dapat mewakili kondisi yang sebenarnya di lapangan. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara statistik untuk menguji hubungan antara variabel-variabel yang diteliti (Rizkyanti and Mastuti 2021).

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan dapat mengukur dengan tepat variabel yang dimaksud dan menghasilkan data yang konsisten. Setelah itu, analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji hubungan antara keterampilan komunikasi interpersonal, pengambilan keputusan, dan tingkat stres kerja terhadap kemampuan frontliner dalam menangani pengaduan konsumen. Sebagai bagian dari pengujian asumsi klasik, uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi asumsi yang diperlukan untuk analisis lebih lanjut. Proses ini penting untuk menghindari kesalahan dalam interpretasi hasil analisis (No, Mei, and Hal 2024).

Hasil dari uji regresi linier berganda akan memberikan gambaran tentang seberapa besar pengaruh yang dimiliki masing-masing variabel independen terhadap kemampuan frontliner dalam menangani keluhan konsumen. Dengan mempertimbangkan faktor keterampilan komunikasi interpersonal, pengambilan keputusan yang cepat, dan tingkat stres kerja, penelitian ini bertujuan untuk

mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang dapat meningkatkan kinerja frontliner dalam memberikan layanan yang lebih baik. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berguna bagi PT Wahana Ottomitra Multiartha, Tbk untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas pengelolaan sumber daya manusia, terutama dalam menangani pengaduan konsumen di wilayah Kalimantan dan Sulawesi (Kartika Putri, Sentosa, and Syafriana Effendi 2020)

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi (n=41)	Persentase (%)
Region		
Kalimantan	12	29.3
Sulawesi	29	70.7
Total	41	100.0
Usia		
>30 Tahun	4	9.8
20 - 25 Tahun	29	70.7
26 - 30 Tahun	8	19.5
Total	41	100.0
Jabatan		
Branch Operation Head	20	48.8
Customer Service	15	36.6
Teller	6	14.6
Total	41	100.0
Lama Kerja		
> 3 Tahun	9	22.0
>1 - 2 Tahun	10	24.4
>2 - 3 Tahun	5	12.2
0 - 1 Tahun	17	41.5
Total	41	100.0

Tabel 1 menunjukkan mayoritas karakteristik responden adalah berasal dari region Sulawesi sebanyak 29 orang

(70.7%), berusia 20-25 tahun sebanyak 29 orang (70.7%), jabatan Branch Operation Head sebanyak 20 orang (48.8%), dan memiliki lama kerja 0-1 tahun sebanyak 17 orang (415%).

Tabel 2. Hasil Uji Regresi I

Variabel	Koef Regresi	Sig	Kesimpulan
Konstanta	1.956	0.016	
Keterampilan Komunikasi Interpersonal	0.225	0.007	H1: Diterima
Pengambilan Keputusan	0.627	0.000	H2: Diterima
Tingkat Stres Kerja (Z)	-0.786	0.000	H3: Diterima
Dependent Variable: Y_Kemampuan Frontliner dalam Menangani Keluhan			

Berdasarkan Tabel 2, hasil uji regresi pertama menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi interpersonal (koefisien 0.225, sig 0.007) dan pengambilan keputusan (koefisien 0.627, sig 0.000) berpengaruh positif terhadap kemampuan frontliner dalam menangani keluhan, sehingga H1 dan H2 diterima. Sebaliknya, tingkat stres kerja (koefisien -0.786, sig 0.000) berpengaruh negatif terhadap kemampuan frontliner, sehingga H3 diterima

Tabel 3. Hasil Uji Regresi II

Variabel	Koef Regresi	Sig	Kesimpulan
Konstanta	1.956	0.016	
Keterampilan Komunikasi Interpersonal	0.435	0.002	H4: Diterima
Pengambilan Keputusan	0.411	0.000	H5: Diterima
Dependent Variable: Y Tingkat Stres Kerja			

Berdasarkan Tabel 3 Hasil Uji Regresi II, keterampilan komunikasi interpersonal (koefisien 0.435, sig 0.002) dan pengambilan keputusan (koefisien 0.411, sig 0.000) berpengaruh positif terhadap tingkat stres kerja, sehingga H4 dan H5 diterima.

Tabel 4. Hasil Uji Regresi III

Variabel	Koef Regresi	Sig	Kesimpulan
Konstanta	10.145	0.000	
Keterampilan Komunikasi Interpersonal*Tingkat Stres Kerja	0.012	0.000	H6: Diterima
Pengambilan Keputusan*Tingkat Stres Kerja	0.018	0.000	H7: Diterima
Dependent Variable: Y_Kemampuan Frontliner dalam Menangani Keluhan			

Berdasarkan Tabel 4 Hasil Uji Regresi III, variabel interaksi antara keterampilan komunikasi interpersonal dan tingkat stres kerja (koefisien 0.012, sig 0.000) serta pengambilan keputusan dan tingkat stres kerja (koefisien 0.018, sig 0.000) berpengaruh positif terhadap kemampuan frontliner dalam menangani keluhan. Oleh karena itu, H6 dan H7 diterima

Tabel 5. Hasil Uji t

Variabel	t	Sig
Keterampilan Komunikasi Interpersonal	2.831	0.007
Pengambilan Keputusan	5.933	0.000
Tingkat Stres Kerja (Z)	-11.314	0.000
Dependen: Kemampuan Frontliner dalam Menangani Keluhan		
Keterampilan Komunikasi Interpersonal	2.154	0.002
Pengambilan Keputusan	4.265	0.000
Dependen: Tingkat Stres Kerja (Z)		
Keterampilan Komunikasi Interpersonal*Tingkat Stres Kerja	4.205	0.000
Pengambilan Keputusan*Tingkat Stres Kerja	5.114	0.000
Dependen: Kemampuan Frontliner dalam Menangani Keluhan		

Berdasarkan Tabel 5 Hasil Uji t, keterampilan komunikasi interpersonal ($t = 2.831$, sig = 0.007), pengambilan keputusan ($t = 5.933$, sig = 0.000), dan tingkat stres kerja ($t = -11.314$, sig = 0.000) berpengaruh signifikan terhadap kemampuan frontliner dalam menangani keluhan. Selain itu, keterampilan komunikasi interpersonal ($t = 2.154$, sig = 0.002) dan pengambilan keputusan ($t =$

4.265, sig = 0.000) juga berpengaruh signifikan terhadap tingkat stres kerja. Interaksi antara keterampilan komunikasi interpersonal dan tingkat stres kerja ($t = 4.205$, sig = 0.000) serta pengambilan keputusan dan tingkat stres kerja ($t = 5.114$, sig = 0.000) berpengaruh signifikan terhadap kemampuan frontliner dalam menangani keluhan.

Tabel 6. Hasil Uji F

Variabel	F	Sig
X1 dan X2 terhadap Y	144.163	0.000
X1 dan X2 terhadap Z	98.115	0.000
Z, X1Z, X2Z terhadap Y	77.523	0.000

Berdasarkan Tabel 6 Hasil Uji F, hasil uji menunjukkan bahwa variabel X1 (Keterampilan Komunikasi Interpersonal) dan X2 (Pengambilan Keputusan) berpengaruh signifikan terhadap Y (Kemampuan Frontliner dalam Menangani Keluhan) dengan nilai $F = 144.163$ dan sig = 0.000. Selain itu, X1 dan X2 juga berpengaruh signifikan terhadap Z (Tingkat Stres Kerja) dengan nilai $F = 98.115$ dan sig = 0.000. Interaksi antara Z, X1Z, dan X2Z terhadap Y menunjukkan pengaruh signifikan dengan nilai $F = 77.523$ dan sig = 0.000. Semua hasil uji F ini menunjukkan bahwa variabel yang diuji secara kolektif memiliki pengaruh yang kuat terhadap masing-masing dependen yang diteliti.

Tabel 7. Hasil Uji Determinasi Koefisien

Variabel	R	R Square	Adjusted R Square
X1 dan X2 terhadap Y	0.940	0.884	0.877
X1 dan X2 terhadap Z	0.825	0.788	0.742
Z, X1Z, X2Z terhadap Y	0.929	0.863	0.852

Berdasarkan Tabel 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi, hasil uji menunjukkan bahwa variabel keterampilan komunikasi interpersonal dan pengambilan keputusan dapat

menjelaskan sebagian besar variasi dalam kemampuan frontliner menangani keluhan, dengan nilai R Square sebesar 0.884. Untuk tingkat stres kerja, keduanya menjelaskan 78.8% variasi, dengan R Square 0.788. Sementara itu, interaksi antara tingkat stres kerja, keterampilan komunikasi interpersonal, dan pengambilan keputusan menjelaskan 86.3% variasi dalam kemampuan frontliner. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan model yang sangat kuat dalam menjelaskan pengaruh variabel-variabel yang diuji

PEMBAHASAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi interpersonal, pengambilan keputusan, dan tingkat stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kemampuan frontliner dalam menangani keluhan konsumen. Hasil penelitian ini mempertegas temuan-temuan sebelumnya yang menyatakan bahwa keterampilan komunikasi interpersonal berkontribusi besar terhadap efektivitas layanan pelanggan, khususnya dalam penanganan keluhan. Keterampilan komunikasi interpersonal yang baik memungkinkan frontliner untuk menjalin hubungan yang lebih efektif dengan konsumen, menciptakan rasa empati dan pengertian yang pada gilirannya mempermudah proses penyelesaian keluhan. Penelitian oleh Rahmawati (2022) mendukung temuan ini, yang menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif antara frontliner dan konsumen dapat mempercepat resolusi keluhan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini menegaskan pentingnya pengembangan keterampilan komunikasi interpersonal di kalangan frontliner untuk mencapai kinerja layanan yang optimal.

Pengambilan keputusan juga

terbukti berpengaruh positif terhadap kemampuan frontliner dalam menangani keluhan. Keputusan yang cepat dan tepat merupakan kunci untuk mengatasi keluhan dengan efisien dan meminimalkan dampak negatif terhadap pengalaman pelanggan. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Nurhadi (2023), yang menyatakan bahwa pengambilan keputusan yang efektif mempercepat respon terhadap masalah yang dihadapi konsumen, mengurangi ketidakpastian, dan membangun kepercayaan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memberikan pelatihan pengambilan keputusan yang tepat dan menyediakan panduan yang jelas bagi frontliner dalam menghadapi berbagai situasi keluhan pelanggan.

Namun, tingkat stres kerja ditemukan berpengaruh negatif terhadap kemampuan frontliner dalam menangani keluhan. Tingkat stres yang tinggi dapat mengganggu kemampuan frontliner untuk berfikir jernih, berkomunikasi dengan baik, dan membuat keputusan yang tepat. Penelitian oleh Prasetyo et al. (2021) menyatakan bahwa stres kerja yang berlebihan menghambat kinerja karyawan, termasuk dalam konteks pelayanan pelanggan, karena menyebabkan kelelahan mental yang mengurangi ketepatan dan kecepatan dalam merespons keluhan. Stres yang tinggi dapat memperburuk pengalaman pelanggan dan bahkan memperburuk citra perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk menyediakan dukungan yang cukup bagi frontliner, baik dalam bentuk pelatihan pengelolaan stres maupun fasilitas pendukung lainnya yang dapat membantu mengurangi beban kerja yang berlebihan.

Lebih lanjut, penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat stres kerja juga memediasi pengaruh keterampilan komunikasi interpersonal dan

pengambilan keputusan terhadap kemampuan frontliner dalam menangani keluhan. Artinya, meskipun keterampilan komunikasi dan pengambilan keputusan berperan penting, tingkat stres yang tinggi dapat mengurangi efektivitas kedua faktor tersebut dalam penanganan keluhan. Penelitian oleh Sari (2024) mendukung hasil ini, yang menunjukkan bahwa stres kerja dapat memperburuk dampak dari keterampilan komunikasi yang kurang efektif atau pengambilan keputusan yang lambat. Stres menghalangi frontliner untuk tetap fokus dan responsif dalam situasi yang memerlukan perhatian khusus, seperti dalam menangani keluhan konsumen. Oleh karena itu, perusahaan harus memperhatikan kesejahteraan mental dan emosional karyawan untuk memastikan bahwa keterampilan komunikasi dan pengambilan keputusan dapat diterapkan secara optimal dalam memberikan pelayanan yang prima.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, penelitian ini menemukan bahwa keterampilan komunikasi interpersonal dan pengambilan keputusan memiliki pengaruh positif terhadap kemampuan frontliner dalam menangani keluhan, sementara tingkat stres kerja berpengaruh negatif terhadap kemampuan tersebut. Selain itu, keterampilan komunikasi interpersonal dan pengambilan keputusan juga berpengaruh positif terhadap tingkat stres kerja. Tingkat stres kerja memediasi pengaruh kedua faktor tersebut terhadap kemampuan frontliner dalam menangani keluhan, yang menunjukkan bahwa pengelolaan stres sangat penting dalam meningkatkan kinerja frontliner. Semua hipotesis dalam penelitian ini diterima dengan

tingkat signifikansi yang menunjukkan pengaruh signifikan pada setiap variabel yang diuji

Ucapan Terima Kasih

Kami mengucapkan puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penelitian yang berjudul Pengaruh Keterampilan Komunikasi Interpersonal dan Pengambilan Keputusan Terhadap Kemampuan Frontliner dalam Menangani Keluhan yang Dimediasi oleh Tingkat Stres Kerja dapat diselesaikan dengan baik. Penelitian ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, kami menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada PT Wahana Ottomitra Multiartha, Tbk, khususnya karyawan di regional Kalimantan dan Sulawesi yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada rekan-rekan dan tim peneliti yang telah bekerja sama dengan penuh dedikasi selama proses pengumpulan dan analisis data. Dengan penuh hormat dan rasa syukur, kami menyampaikan terima kasih yang mendalam kepada dosen pembimbing, Bapak Dr. Adrie Frans Assa dan Ibu Eka Desy Purnama atas bimbingan, arahan, dan motivasi yang sangat berharga selama proses penelitian ini berlangsung. Kami juga berterima kasih kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Krida Wacana atas dukungannya. Tak lupa, terima kasih kami sampaikan kepada keluarga dan sahabat yang senantiasa memberikan doa serta motivasi yang tiada henti. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan strategi peningkatan layanan pelanggan, khususnya dalam mengelola keluhan konsumen secara efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Afni, Noer. 2019. "Pengaruh Hubungan Human Capital Dan Relational Capital Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pt Pln (Persero) Wilayah Sulsel Ra Bar." *Digilibadmin.Unismuh.Ac.Id* 118.
- Amanda, Putri, Fakultas Ekonomi, And Dan Bisnis. 2024. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mixue Ice Cream & Tea." *Pusat Publikasi Ilmu Manajemen* 2(3):217–26.
- Hutasuhut, Julianto Hutasuhut, Abd.Rasyid Syamsuri, Adrial Falahi, And Muhammad Hilman Fikri. 2023. "Peranan Keterampilan Komunikasi Interpersonal Pada Kegiatan Kuliah Kerja Nyata." *Jurnal Simbolika Research And Learning In Communication Study* 8(2):68–83. Doi: 10.31289/Symbolika.V8i2.8970.
- Kartika Putri, Risha, Endri Sentosa, And Maya Syafriana Effendi. 2020. "Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Konflik Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pt Asabri (Persero) Kantor Pusat Jakarta." *Jurnal Ikra-Ith Ekonomika* 3(3):165–73.
- No, Vol, Edisi Mei, And Agustus Hal. 2024. "Peran Komunikasi Interpersonal Frontliner Dalam Meningkatkan Kepuasanpelanggan Pengguna Lrt Jakarta." 04(02):694–702.
- Rizkyanti, Adrifa Dhiyaa, And Endah Mastuti. 2021. "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Stres Pada Karyawan." *Buletin Riset Psikologi Dan Kesehatan Mental* 2(1):128–36.
- Shelemo, Asmamaw Alemayehu. 2023. "Pengaruh Kualitas Produk Dan

- Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Martabak Al Khalid Pada Generasi Z Dan Alpha Di Kota Bandung.” *Nucl. Phys.* 13(1):104–16.
- Prasetyo, A., Wibowo, H., & Lestari, A. (2021). Dampak Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Sektor Layanan Pelanggan: Studi Kasus Pada Frontliner. *Jurnal Psikologi Industri*, 15(2), 85-98.
- Rahmawati, D. (2022). Pengaruh Keterampilan Komunikasi Interpersonal Terhadap Efektivitas Layanan Pelanggan Dalam Penanganan Keluhan. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 17(3), 45-59.
- Rosen, C., Mitchell, T., & Thompson, R. (2023). Dampak Stres Kerja Pada Kinerja Frontliner Dalam Industri Layanan. *Journal Of Work And Wellbeing*, 19(2), 90-105.
- Sari, M. (2024). Peran Stres Kerja Dalam Menurunkan Efektivitas Keterampilan Komunikasi Dan Pengambilan Keputusan Pada Karyawan Layanan Pelanggan. *Jurnal Kesejahteraan Sosial*, 28(1), 71-85.