

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *emotional intelligence* dan *locus of control* terhadap *organizational citizenship behavior* dan *organizational commitment* sebagai variabel intervening pada karyawan BNI *Collection* kartu kredit.

Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan software IBM SPSS AMOS 22.0. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh populasi karyawan BNI *Collection* kartu kredit Semarang yang berstatus sebagai pegawai tetap dengan jumlah sebanyak 102 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner, survei, wawancara dan studi pustaka.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) *Emotional intelligence* berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational commitment*, 2) *Emotional intelligence* berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, 3) *Locus of control* berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational commitment*, 4) *Locus of control* berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, 5) *Organizational commitment* berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

Kata Kunci : *Emotional Intelligence, Locus of Control, Organizational Citizenship Behavior* dan *Organizational Commitment*