

ABSTRAK

PENGARUH KULTUR LINGKUNGAN KERJA DAN *LOCUS OF CONTROL* PADA HUBUNGAN ANTARA KECERDASAN EMOSIONAL DENGAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN

**(Studi Kasus: Karyawan Bagian Administrasi di Universitas Negeri
Yogyakarta dan Universitas Gajah Mada, Yogyakarta)**

**Veronica Giuliani Eta S
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2007**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah (1) ada pengaruh positif kultur lingkungan kerja pada hubungan antara kecerdasan emosional dengan kualitas pelayanan karyawan; (2) ada pengaruh positif *locus of control* pada hubungan antara kecerdasan emosional dengan kualitas pelayanan karyawan.

Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Negeri Yogyakarta dan Universitas Gajah Mada di Daerah Istimewa Yogyakarta pada bulan Januari sampai dengan Februari 2007. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan tetap pada bagian administrasi. Sampel penelitian ini berjumlah 180 karyawan. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan regresi yang dikembangkan oleh Chow.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) ada pengaruh positif dan signifikan kultur lingkungan kerja pada hubungan antara kecerdasan emosional dengan kualitas pelayanan karyawan ($\rho = 0,001 < \alpha = 0,050$); (2) ada pengaruh positif dan signifikan *locus of control* pada hubungan antara kecerdasan emosional dengan kualitas pelayanan karyawan ($\rho = 0,045 < \alpha = 0,050$).

ABSTRACT**THE INFLUENCE OF CULTURE OF WORKING
ATMOSPHERE AND LOCUS OF CONTROL ON THE
RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE
AND SERVICE QUALITY OF EMPLOYEES****A Case Study on Administrative staff of Yogyakarta State University and
Gadjah Mada University Yogyakarta****Veronica Giuliani Eta S
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2007**

The aims of this research are to know whether (1) culture of working atmosphere has positive influence on the relationship between emotional intelligence and service quality of employees; (2) locus of control has positive influence on the relationship between emotional intelligence and service quality of employees.

This research was carried out at Yogyakarta State University and Gadjah Mada University Yogyakarta from January till February 2007. The population of the research were all permanent employees from administrative Section of those two universities. Samples of this research were 180 employees. The technique of samples drawing was *purposive sampling technique*. The technique of analyzing the data was *regression* developed by Chow.

The result of this research show that (1) culture of working atmosphere has positive influence on the relationship between emotional intelligence and service quality of employees ($\rho = 0.001 < \alpha = 0.050$); (2) locus of control has positive influence on the relationship between emotional intelligence and service quality of employees ($\rho = 0.045 < \alpha = 0.050$).