

**ABSTRAK**

**PENGARUH JENIS PEKERJAAN DAN USIA PADA  
HUBUNGAN ANTARA KECERDASAN EMOSIONAL  
DAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN**

Studi Kasus Rumah Sakit Panti Rini  
Kalasan, Sleman, Yogyakarta

ADI SETYANTO  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2009

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh jenis pekerjaan pada hubungan antara kecerdasan emosional dan kualitas pelayanan karyawan; (2) pengaruh usia pada hubungan antara kecerdasan emosional dan kualitas pelayanan karyawan.

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Panti Rini Kalasan, Sleman Yogyakarta. Sampel dari populasi dalam penelitian ini berjumlah 88 orang atau 50% dari jumlah populasi yang ada. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari – April 2009. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisa data adalah analisis regresi yang dikembangkan oleh Chow.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) tidak ada pengaruh jenis pekerjaan pada hubungan antara kecerdasan emosional dan kualitas pelayanan karyawan; (2) tidak ada pengaruh usia pada hubungan antara kecerdasan emosional dan kualitas pelayanan karyawan.

## **ABSTRACT**

### **THE INFLUENCE OF JOBS AND AGE RELATED TO THE EMOTIONAL INTELLIGENCE AND THE QUALITY OF EMPLOYEE'S SERVICES**

A Case Study on:  
Panti Rini Hospital Kalasan, Sleman, Yogyakarta

**ADI SETYANTO**  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta

This research is aims to know: (1) the influence of jobs related to the emotional intelligence and the quality of employee's services; (2) the influence of age related to the emotional intelligence and the quality of employee's services.

This research was conducted in Panti Rini Hospital Klasan, Sleman, Yogyakarta. The samples of the population were 88 people or 50% of the population. This research was conducted from January until April 2009. The method of collecting data were questionnaire and documentation. The method of analyzing data was regression analysis that was developed by Chow.

The results indicate that: (1) there is no influence of jobs related to the emotional intelligence and the quality of employee's services; (2) there is no influence of age related to the emotional intelligence and the quality of employee's services.