

ABSTRAK

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DITINJAU DARI USIA, TINGKAT PENDIDIKAN, DAN JENIS PEKERJAAN

Studi Kasus Karyawan RSUD Panti Baktiningsih
Klepu, Sendangmulyo, Minggir, Sleman 55562

MULYAMITA TUTIARTA RUNTUT RAHAYU
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2008

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh kecerdasan emosional terhadap kualitas pelayanan ditinjau dari usia; (2) pengaruh kecerdasan emosional terhadap kualitas pelayanan ditinjau dari tingkat pendidikan; dan (3) pengaruh kecerdasan emosional terhadap kualitas pelayanan ditinjau dari jenis pekerjaan.

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Panti Baktiningsih Klepu, Sendangmulyo, Minggir, Sleman 55562. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan RSUD Panti Baktiningsih Klepu yang berjumlah 89 orang dan sample yang digunakan berjumlah 50 orang. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni-Juli 2007. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data adalah analisis regresi yang dikembangkan oleh *Chow*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) ada pengaruh negatif dan signifikan kecerdasan emosional terhadap kualitas pelayanan ditinjau dari usia; (2) ada pengaruh negatif dan signifikan kecerdasan emosional terhadap kualitas pelayanan ditinjau dari tingkat pendidikan; dan (3) ada pengaruh negatif dan signifikan kecerdasan emosional terhadap kualitas pelayanan ditinjau dari jenis pekerjaan.

ABSTRACT

**THE EFFECTS OF EMOTIONAL INTELLIGENCE TOWARDS THE
QUALITY OF SERVICE PERCEIVED FROM AGE,
EDUCATION LEVEL, AND KINDS OF JOB**

A Case Study of the Employees of Panti Baktiningsih Hospital
Klepu, Sendangmulyo, Minggir, Sleman 55562

MULYAMITA TUTIARTA RUNTUT RAHAYU
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2008

The research aims to know the effects of emotional intelligence towards the quality of service perceived from : (1) age; (2) educational level; (3) kinds of job.

This research was conducted at *Panti Baktiningsih* Hospital, Klepu, Sendangmulyo, Minggir, Sleman 55562. The population of this research were 89 employees. They are the employees of Panti Baktiningsih Hospital. The samples were 50 employees. This research was conducted in June and July 2007. The data collecting techniques were questionnaire and documentation. The data analysis technique was regression analysis, which was developed by *Chow*.

The findings of the research show that there are negative effects and significant emotional intelligence towards the quality of service perceived from : (1) age ; (2) education level ; and (3) kinds of job.