

**ABSTRAK**

**PENGARUH KULTUR LINGKUNGAN KERJA  
DAN *LOCUS OF CONTROL* PADA  
HUBUNGAN ANTARA KECERDASAN EMOSIONAL  
DENGAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN  
Studi kasus pada Karyawan administrasi Universitas Janabadra  
dan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta**

**Aji Pramono  
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 dilaksanakan di Universitas Janabadra Yogyakarta dan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, pada bulan Desember 2006. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan administrasi di Universitas Janabadra Yogyakarta dan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta dengan jumlah 209 karyawan. Sampel penelitian ini berjumlah 105 karyawan. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Teknik analisa data menggunakan regresi yang dikembangkan oleh Chow.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) ada pengaruh positif dan signifikan kultur lingkungan kerja pada hubungan antara kecerdasan emosional dengan kualitas pelayanan karyawan ( $\rho = 0,014 < \alpha = 0,050$ ); (2) ada pengaruh positif dan signifikan kultur *locus of control* pada hubungan antara kecerdasan emosional dengan prestasi belajar siswa ( $\rho = 0,044 < \alpha = 0,050$ ).

Dari hasil penelitian diharapkan akan memberikan gambaran kepada masyarakat umum mengenai pentingnya pembentukan kultur lingkungan kerja yang baik, *locus of control* yang cenderung internal dan kecerdasan emosional yang tinggi, sehingga berpengaruh pada kualitas pelayanan yang baik.

## 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 Janabadra University and Pembangunan Nasional “Veteran” University Yogyakarta

Aji Pramono  
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 Janabadra University and Pembangunan Nasional “Veteran” University Yogyakarta in December 2006. The populations of research were all administrative employees of those two universities. Samples of this research were 105 employees of 209 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 ( $\beta=0,014 < \alpha= 0,050$ ); (2) locus of control has positive influence on the relationship between emotional intelligence and service quality of employees ( $\beta= 0,044 < \alpha= 0,050$ ).

It is expected that the result of this research can give the description to the society how important to create good culture of working atmosphere, *internal locus of control* and high emotional intelligence in order to have high service quality of employees.