

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh gambaran kecerdasan emosional *SPG* bagian *fashion department store* “X” cabang “Y” Bandung sebagai berikut:

1. Sebesar 90% *SPG* bagian *fashion department store* “X” cabang “Y” memiliki kecerdasan emosional yang tinggi, sementara 10% *SPG* yang lainnya memiliki kecerdasan emosional yang rendah .
2. *SPG* bagian *fashion* dengan kecerdasan emosional yang tinggi dapat melaksanakan semboyan ”Pasti Puas” dengan baik, sedangkan *SPG* bagian *fashion* dengan kecerdasan emosional yang rendah akan kesulitan untuk menjalankan semboyan ”Pasti Puas” dengan baik.
3. *SPG* bagian *fashion* dengan taraf kecerdasan emosional tinggi memiliki kemampuan yang juga tinggi pada aspek mengenali emosi diri, mengolah emosi diri, memotivasi diri, berempati dan membina hubungan.
4. *SPG* bagian *fashion* dengan taraf kecerdasan emosional rendah memiliki kemampuan yang juga rendah pada aspek mengenali emosi diri, mengolah emosi diri, memotivasi diri, berempati dan membina hubungan.
5. Faktor-faktor seperti keluarga, teman sebaya, juga masyarakat mempengaruhi kelima aspek dalam kecerdasan emosional sehingga akan berpengaruh juga pada taraf kecerdasan emosional seorang *SPG* bagian *fashion*.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan ini, maka saran-saran yang dapat diberikan adalah:

1. Bagi *SPG* bagian *fashion department store* “X” cabang “Y” Bandung dengan kemampuan kecerdasan emosional yang tinggi agar dapat mempertahankan kemampuannya dalam mengenali dan mengolah emosi, memotivasi diri, berempati dan membina hubungan di lingkungan keluarga, teman dan masyarakat. Hal ini dapat diinformasikan kepada *SPG* bagian *fashion* pada evaluasi kerja yang dilakukan setiap bulan oleh pihak *management department store* “X” cabang “Y” Bandung.
2. Bagi *SPG* bagian *fashion department store* “X” cabang “Y” Bandung dengan kemampuan kecerdasan emosional yang rendah agar semakin mengenal dan memahami kemampuan diri sendiri khususnya dalam mengenal dan mengolah emosi, memotivasi diri, berempati dan membina hubungan di lingkungan keluarga, teman dan masyarakat. Hal ini dapat dilakukan dengan cara terus belajar untuk membangun hubungan baik dengan oranglain khususnya dengan seorang konsumen.
3. Bagi pihak *management department store* “X” cabang “Y” untuk dapat memberikan *training* yang dapat membantu para *SPG* bagian *fashion department store* “X” cabang “Y” Bandung dengan kemampuan kecerdasan emosional yang rendah agar para *SPG* tersebut dapat meningkatkan kemampuannya dalam

mengenal emosi dan mengolahnya, memotivasi diri, berempati serta membina hubungan dengan konsumen.

4. Bagi peneliti lain, untuk meneliti lebih mendalam kecerdasan emosional pada *SPG*, khususnya faktor-faktor yang mempengaruhi taraf kecerdasan emosional mereka dan juga mempertimbangkan untuk memasukkan status marital sebagai salah satu karakteristik sampel.