

Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kualitas Pelayanan Staf Administratif Universitas Kristen Maranatha

Devy Natalia

kecil_devi@yahoo.com

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha

ABSTRACT

studi ini bertujuan untuk menguji pengaruh kecerdasan emosional terhadap kualitas pelayanan staf administrasi Universitas Kristen Maranatha. Responden dalam penelitian ini adalah 127 staf administratif Universitas Kristen Maranatha. Outliers, validitas, realibilitas, statistik deskriptif, korelasi, dan model fit dilakukan sebelum pengujian hipotesis. Analisis regresi majemuk digunakan untuk menguji 4 (empat) hipotesis penelitian. Hasil menunjukkan bahwa 2 (dua) hipotesis didukung dan 2 (dua) hipotesis tidak didukung. Dengan kata lain, penilaian terhadap perasaan orang lain dan fungsi dari perasaan memengaruhi kualitas pelayanan secara positif, sedangkan penilaian perasaan terhadap diri sendiri dan penyesuaian dari perasaan tidak memengaruhi kualitas pelayanan. Implikasi dan saran untuk penelitian masa depan dalam temuan ini telah dibahas.

Kata kunci: kecerdasan emosional; kualitas pelayanan; penilaian perasaan terhadap diri sendiri; penilaian terhadap perasaan orang lain; penyesuaian perasaan; fungsi dari perasaan.

The Effect of Emotional Intelligence on Administrative Staff's Service Quality of Maranatha Christian University

Devy Natalia

Kecil_devi@yahoo.com

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha

ABSTRACT

The purpose of study is to examine the effect of emotional intelligence on administrative staff's service quality Maranatha Christian University. Respondents in this research are 127 of Maranatha Christian University. The outliers, validity, reliability, statistics descriptive, correlation, and model fit tests were conducted before hypotheses testing. The linier regression multiple analysis was used to examine four hypotheses. The results show that two hypotheses were supported and two hypotheses were affect unsupported. In others words, emotion appraisal and use of emotion significantly on service quality, while self-emotion appraisal and regulation of emotion not significantly affect on service quality. The implications of these findings were discussed and suggestions for the future research were advanced.

Keywords: *Emotional intelligence; service quality; self-emotion appraisal; others emotion appraisal; regulation of emotion; use of emotion.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
SURAT MENGADAKAN PENELITIAN	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latarbelakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.5 Tempat dan Waktu.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II RERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Pengertian Kecerdasan Emosional.....	9
2.1.1 Dimensi Kecerdasan Emosional	11
2.1.2 Antecedent Kecerdasan Emosional	13
2.1.3 Konsekuensi Kecerdasan Emosional	15
2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan	17
2.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.2 Antecedent Kualitas Pelayanan.....	20
2.2.3 Konsekuensi Kualitas Pelayanan.....	23
2.3 Hubungan antara Kecerdasan Emosional dan Kualitas Pelayanan.....	25
2.4 Model Penelitian.....	27

BAB III METODA PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Populasi dan sampel.....	28
3.3 Operasionalisasi Variabel.....	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data	31
3.5 Uji Data	32
3.5.1 Uji <i>Outliers</i>	32
3.5.2 Uji Validitas.....	32
3.5.3 Uji Realibilitas.....	33
3.6 Uji Statistik Deskriptif dan Korelasi.....	34
3.7 Uji Model Fit.....	35
3.8 Analisis Regresi Linier Majemuk.....	36
3.9 Pengujian Hipotesis.....	37
3.10 Rerangka Pemikiran.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Sejarah Universitas Kristen Maranatha.....	41
4.1.2 Visi, Misi, dan Nilai Universitas Kristen Maranatha.....	43
4.1.3 Struktur Organisasi Universitas Kristen Maranatha	46
4.2 Karakteristik Responden.....	48
4.3 Analisis Data Responden.....	48
4.3.1 Jenis Kelamin.....	49
4.3.2 Usia.....	49
4.3.3 Tingkat Pendidikan.....	50
4.3.4 Status Perkawinan.....	51
4.3.5 Lama Bekerja.....	52
4.4 Hasil Pengujian Data (<i>Outliers</i> , Validitas, dan Realibilitas	53
4.4.1 Hasil Pengujian <i>Outliers</i>	53
4.4.2 Hasil Pengujian Validitas dan Realibilitas.....	54
4.5 Hasil Pengujian Deskriptif Statistik dan Korelasi Antarkonstruksi Penelitian.....	57
4.6 Uji Model Fit.....	63
4.7 Hasil pengujian Hipotesis.....	64
4.8 Uji Hipotesis.....	65
4.9 Model Hasil Penelitian.....	69
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	70
5.2 Implikasi Penelitian	71
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	72
5.4 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Penelitian.....	27
Gambar 2 Rerangka Penelitian.....	40
Gambar 3 Struktur Organisasi.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Rentang Mean dan Taksirannya.....	35
Tabel 3.2 Koefisien Korelasi dan Tingkat Hubungannya.....	35
Tabel 4.3 Analisis Data Responden.....	48
Tabel 4.1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2 Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.3 Berdasarkan Tingkat pendidikan.....	50
Tabel 4.4 Berdasarkan Status Perkawinan.....	51
Tabel 4.5 Berdasarkan Lama Bekerja.....	52
Tabel 4.6 Hasil Pengujian <i>Outliers</i>	53
Tabel 4.7 Uji Validitas.....	55
Tabel 4.8 Uji Validitas Konstruk dan Realibilitas.....	56
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Statistik Deskriptif dan Korelasi.....	57
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Model Fit.....	62
Tabel 4.11 Hasil Pengujian regresi Linier Majemuk.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A kuesioner

Lampiran B Hasil Uji Validitas

Lampiran C Hasil Uji Realibilitas

Lampiran D Hasil Uji Regresi Linier Majemuk

Lampiran E tabel χ^2