

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Studi ini merupakan replikasi dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kim (2010) yang menguji pengaruh kecerdasan emosional terhadap persepsi kualitas pelayanan pada perilaku penjual dan pelanggan. Pada penelitian ini peneliti telah menyesuaikan dengan konteks penelitian ini. Setelah penulis membahas pengaruh kecerdasan emosional terhadap kualitas pelayanan Universitas Kristen Maranatha, maka penulis dalam bab ini akan mencoba menarik suatu kesimpulan dan memberikan saran berdasarkan atas uraian yang telah penulis kemukakan dalam bab sebelumnya.

Pertama, berdasarkan hasil hipotesis ditemukan bahwa dari keempat dimensi kecerdasan emosional hanya penilaian terhadap perasaan orang lain dan fungsi dari perasaan saja yang mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (Tabel 4.11) – penilaian terhadap perasaan orang lain ($\beta = 0,603$; $p < 0,01$) dan fungsi dari perasaan ($\beta = 0,751$; $p < 0,01$).

Kedua, berdasarkan hasil uji statistik deskriptif dan korelasi (Tabel 4.9) menunjukkan bahwa adanya korelasi signifikan tetapi lemah tampak pada kualitas pelayanan terhadap kecerdasan emosional ($r = 0,375$; $p < 0,01$). Pada Tabel 4.9 pula menjelaskan adanya korelasi signifikan tetapi lemah pada kualitas pelayanan terhadap semua dimensi kecerdasan emosional – penilaian perasaan terhadap diri sendiri ($r = 0,244$; $p < 0,01$); penilaian terhadap perasaan orang lain

($r = 0,362$; $p < 0,01$); penyesuaian perasaan ($r = 0,217$; $p < 0,01$); fungsi dari perasaan ($r = 0,375$; $p < 0,01$). Hasil di atas menunjukkan bahwa dalam mencapai kualitas pelayanan yang baik tidak hanya dipengaruhi oleh kecerdasan emosional saja.

Ketiga, berdasarkan nilai mean maka dapat diambil kesimpulan bahwa keempat dimensi yang digunakan dalam penelitian ini termasuk tinggi – penilaian perasaan terhadap diri sendiri ($M = 4,01$; $SD = 0,57$); penilaian perasaan terhadap orang lain ($M = 3,47$; $SD = 0,68$); penyesuaian perasaan ($M = 3,77$; $SD = 0,68$), fungsi dari perasaan ($M = 4,09$; $SD = 0,55$) maka keempat dimensi ini cukup baik dalam mewakili kecerdasan emosional. Hal serupa ditunjukkan pada kualitas pelayanan staff administratif Universitas Kristen Maranatha yang termasuk dalam kategori tinggi yaitu, sebesar ($M = 3,78$; $SD = 0,57$).

5.2 Implikasi Penelitian

Penelitian ini mengandung implikasi yang luas untuk berbagai pihak, terutama bagi organisasi/perusahaan. Bagi Universitas Kristen Maranatha, hasil penelitian ini memberikan gambaran tentang pentingnya kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional menjadi salah satu faktor penting yang sangat diperlukan bagi setiap staff administratif guna memberikan kualitas pelayanan yang optimal sehingga pelanggan merasa terpenuhi keinginannya dan tetap setia. Seperti yang diungkapkan oleh Kotler dan Keller (2002) bahwa kualitas pelayanan yang membuat pelanggan puas akan menghasilkan kesetiaan pelanggan dan mendatangkan keuntungan.

Bagi pihak manajemen Universitas Kristen Maranatha guna meningkatkan kualitas pelayanan selain kecerdasan emosional yang tinggi, kualitas pelayanan pula dipengaruhi oleh faktor lain yaitu seperti yang dijelaskan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (seperti yang dikutip dalam Kotler & Keller, 2008) ada sepuluh (10) faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan, yaitu: mendengarkan, keandalan, layanan dasar, desain jasa, pemulihan, memberi kejutan kepada pelanggan, berlaku adil, kerja tim, riset karyawan, dan kepemimpinan yang melayani.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tidak terlepas dari berbagai keterbatasan. Berikut ini akan dipaparkan beberapa keterbatasan. *Pertama*, hasil penelitian ini hanya didasarkan pada jawaban para responden melalui kuesioner serta tidak didukung adanya hasil wawancara secara mendetail dengan para responden karena adanya keterbatasan waktu dan hanya bisa mengambil sampel 5 (lima) orang saja untuk diwawancarai, sehingga data yang dikumpulkan mungkin tidak menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.

Kedua, penelitian ini tidak memenuhi sampel minimum karena hanya 127 data saja yang terkumpul dari 133 data. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan waktu dan banyaknya kuesioner yang hilang serta keengganan responden untuk mengisi. Diharapkan penelitian yang akan datang dapat memenuhi sampel minimum sehingga hasil penilaian olah data statistik akan optimal.

5.4 Saran Penelitian Mendatang

Dengan demikian, beberapa hal yang dapat disarankan untuk penelitian mendatang. *Pertama*, Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner dari 2 (dua) sumber berbeda. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat menemukan kuesioner yang sesuai dengan konteks studi dalam 1 (satu) sumber saja agar dapat memudahkan peneliti. *Kedua*, selain menggunakan kuesioner, penelitian mendatang dapat menggunakan wawancara langsung kepada setiap responden.

Ketiga, penelitian mendatang dapat memasukan beberapa konstruk penelitian lain yang berhubungan dengan kecerdasan emosional yaitu Goleman (2002) dengan 5 (lima) dimensi yaitu kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial. Adapun beberapa anteseden kecerdasan emosional, yaitu faktor psikologis, faktor pelatihan emosional dan pendidikan (Agustian, 2007). Sementara itu, konsekuensi kecerdasan emosional adalah kualitas pelayanan (Kim, 2010) dan kualitas organisasi (Indriyanti, 2009).