

Hubungan Kecerdasan Emosi dengan Kualitas Pelayanan Pada Teller Bank X Area Medan Balai Kota

Oleh :

Tengku Nuranasyah Syam

12.860.0353

ABSTRAK

Kecerdasan emosional adalah serangkaian kemampuan pribadi, emosi dan sosial yang melibatkan kemampuan memantau perasaan dan emosi baik pada diri sendiri maupun pada orang lain, merupakan konsep yang bermakna dan juga merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk berhasil dalam mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan. Kecerdasan emosional sangat erat hubungannya dengan kualitas pelayanan terbukti dengan hasil dari penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa pelanggan lebih puas ketika dilayani oleh pegawai yang memiliki kecerdasan emosional yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosi terhadap kualitas pelayanan teller Bank X Area Medan Balai Kota. Responden dalam penelitian ini adalah 100 dari 127 orang pegawai teller Bank X Area Medan Balai Kota. Berdasarkan hasil perhitungan Korelasi Product Moment, diketahui bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara Kecerdasan emosi dengan kualitas pelayanan pada pegawai atau teller Bank X Area Medan Balai Kota, dengan ($R_{xy} = 0,460$; $p = 0.000 < 0,050$). Adapun korelasi determinan (r^2) dari hubungan diatas sebesar $= 0.460$, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kecerdasan emosi sebesar 46%. Dengan demikian kecerdasan emosional memberikan kontribusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Kecerdasan Emosi, Kualitas Pelayanan

***Relationship Between Emotional Intelligence With Service Quality By Teller At Bank
Mandiri Area Medan Balai Kota***

By :

Tengku Nuranasyah Syam

12.860.0353

ABSTRACT

Emotional intelligence is the ability of a series of personal, emotional and social development that involves the ability to monitor feelings and emotions well in ourselves and in others, is a meaningful concept and also the ability of a person to be successful in dealing with environmental demands and pressures. Emotional intelligence is closely related to the service quality as evidenced by the results of previous studies that show that customers are more satisfied when served by employees who have a good emotional intelligence.

This study aimed to analyze the influence of emotional intelligence on the service quality of teller Bank X Area Medan Balai Kota. Respondents in this study are 100 from 127 teller and employees of Bank X Area Medan Balai Kota. Based on the calculation Product Moment Correlation, it is known that there is a significant positive relationship between emotional intelligence with the service quality to the employees and teller Bank X Area Medan Balai Kota , with the ($r_{xy} = 0.460$; $p = 0.000 < 0.050$). The determinant correlation (r^2) of the above relationship of = 0.460, this shows that the service quality influenced by emotional intelligence of 46%. Thus emotional intelligence contributes to improving the service quality.

Keyword : Emotional Intelligence, Service Quality