

KECERDASAN EMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN PRIMA PADA PERAWAT PEREMPUAN

Eka Danta Jaya Ginting & Okti Adhariani

Fakultas Psikologi Universitas Sumatera Utara

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara Kecerdasan Emosi dengan Kualitas Pelayanan Prima pada perawat perempuan. Hipotesa penelitian yang diajukan adalah "Ada hubungan yang positif antara Kecerdasan Emosi dengan peningkatan Kualitas Pelayanan Prima. Penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan data dikumpulkan melalui skala. Adapun skala yang digunakan adalah Skala Kecerdasan Emosi dan Skala Kualitas Pelayanan Prima. Penelitian dilakukan di RS. Islam Malahayati Medan dengan jumlah sampel 85 orang yang terbagi atas sampel uji coba alat ukur 45 orang dan sampel penelitian 40 orang. Hasil analisis korelasi menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang sangat signifikan antara variabel Kecerdasan Emosi dengan Kualitas Pelayanan Prima ($r_{xy} = 0.688$, $p < 0.01$). Analisis regresi menunjukkan garis persamaan regresi $Y = 35.677 + 0.668X$ dan Sumbangan Kecerdasan Emosi terhadap peningkatan kualitas pelayanan prima 39,6%. Hasil tambahan penelitian menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan kualitas pelayanan prima ditinjau dari masa kerja perawat dan jumlah insentif yang diterima.

Kata kunci: *Kecerdasan Emosi, Kualitas Pelayanan Prima, Perawat*