

ABSTRAK

Kualitas pelayanan adalah kegiatan dan keterampilan penyedia jasa atau karyawan perusahaan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik dan bermutu tinggi kepada konsumen. Kecerdasan spiritual adalah kecerdasan yang membangun individu secara utuh untuk mengangkat fungsi jiwa sebagai perangkat internal diri yang memiliki kemampuan dan kepekaan dalam melihat makna hidup untuk menilai bahwa tindakan atau pekerjaan yang dilakukan atau jalan hidup individu lebih bermakna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan spiritual dengan kualitas pelayanan pada karyawan *retail assistant* di PT.X area D I Yogyakarta. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah ada hubungan positif antara kecerdasan spiritual dengan kualitas pelayanan pada karyawan PT. X area D I Yogyakarta. Subyek penelitian ini adalah karyawan PT. X yang berada di D I Yogyakarta dengan masa kerja minimal 3 bulan dengan jumlah 60 karyawan. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala kecerdasan spiritual sebanyak 72 aitem dan skala kualitas pelayanan sebanyak 39 aitem. Hasil koefisien korelasi (r_{xy}) = 0,542 ($p < 0,01$). Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara kecerdasan spiritual dengan kualitas pelayanan pada karyawan *retail assistant* di PT. di PT.X area D I Yogyakarta.

Kata kunci: *kecerdasan spiritual, kualitas pelayanan*

ABSTRACT

Service quality is an action and ability of a service provider in a company which is carried out with full commitment to provide the best and highest quality service to consumers. Spiritual intelligence is intelligence that develops the individual as a whole to elevate the function of the soul as an internal device that has the ability and sensitivity to see the meaning of life to judge that the actions or work carried out or the individual's way of life are more meaningful. This research aims to determine the relationship between spiritual intelligence and service quality among retail assistant employees at PT.X area D I Yogyakarta. The hypothesis proposed in this research is that there is a positive relationship between spiritual intelligence and service quality for PT employees. X area D I Yogyakarta. The subjects of this research were employees of PT. X is in D I Yogyakarta with a minimum work period of 3 months with a total of 60 employees. The measuring instruments used in this research are a spiritual intelligence scale of 72 items and a service quality scale of 39 items. The results of the correlation coefficient (r_{xy}) = 0.542 ($p < 0.01$). This shows that there is a significant positive relationship between spiritual intelligence and service quality for retail assistant employees at PT. at PT.X area D I Yogyakarta.

Keywords: spiritual intelligence, service quality