

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara kecerdasan spiritual dengan kualitas pelayanan pada karyawan *retail assistant*, dengan koefisien korelasi ( $r_{xy}$ ) = 0,542; ( $p < 0,01$ ). Hal ini diartikan semakin tinggi kecerdasan spiritual maka cenderung akan diikuti semakin tinggi kualitas pelayanan pada karyawan *retail assistant*. Sebaliknya, semakin rendah kecerdasan spiritual maka cenderung akan diikuti semakin rendah pula kualitas pelayanan pada karyawan *retail assistant*.

Tingkat kecerdasan spiritual pada karyawan *retail assistant* secara umum berada pada kategori sedang (16,7%) ke tinggi (83,3%), dan tingkat kualitas pelayanan pada karyawan *retail assistant* secara umum berada pada kategori sedang (11,7%) ke tinggi (88,3%). Sumbang kecerdasan spiritual terhadap kualitas pelayanan sebesar 29,3% hal ini memiliki arti bahwa terdapat 70,7% factor lain yang belum diungkap dalam penelitian ini.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian saran yang dapat diajukan yaitu:

a. Bagi perusahaan

Keberhasilan pengembangan SDM dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PT.X berdasarkan penelitian yang diperoleh memiliki nilai yang baik. Bagi perusahaan diharapkan untuk selalu memberikan kesempatan dan mendukung kemampuan-

kemampuan karyawan salah satunya dari perspektif kecerdasan spiritual. Kecerdasan spiritual dengan segala aspeknya memberikan dampak pada saat karyawan sedang melakukan aktivitas pelayanan terhadap konsumen, karena dengan kegemilangan spiritual yang diarahkan dengan baik khususnya pada pelayanan dapat berpengaruh pada penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk. Apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapati pelayanan dari karyawan *retail assistant*, maka secara langsung pelayanan dianggap berhasil dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja. Begitu pula dengan meningkatkan kesadaran untuk belajar dan membentuk unsur-unsur kemampuan adaptasi dari makna, tujuan hidup dan alasan hidup untuk menjadi pribadi dalam versi terbaik (*being the best*).

b. Bagi penelitian selanjutnya

Dari pada hasil penelitian hubungan antara kecerdasan spiritual dengan kualitas pelayanan, kecerdasan spiritual hanya memberikan kontribusi sebesar 29,3% sedangkan 70,7% dapat dipengaruhi oleh factor-faktor lain yang tidak diteliti. Oleh sebab itu bagi peneliti-peneliti yang akan melakukan penelitian pada kualitas pelayanan disarankan untuk memperluas pada factor-faktor lain seperti: factor internal (metode manajemen secara keseluruhan, ketersediaan fasilitas pendukung, pengembangan SDM, iklim atau lingkungan kerja dan keselarasan hubungan kerja) atau faktor eksternal (metode distribusi dan tata cara penyediaan layanan, metode penjualan dan metode penyampaian)