

ABSTRAK

Sumber daya manusia, modal, dan teknologi mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tersedianya barang dan jasa. Penggunaan sumber daya manusia, modal secara ekstensif sudah banyak ditinggalkan orang karena dianggap tidak efisien dan memakan banyak biaya. Sumber daya manusia adalah factor sentral. Dalam suatu organisasi. Dalam penelitian ini difokuskan untuk mengetahui apakah kecerdasan emosional, spiritual, dan tingkat pendidikan, mempengaruhi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan produktivitas industri jasa pelayanan. Dengan tujuan mendapatkan hubungan antara kecerdasan emosional, spiritual, dan tingkat pendidikan terhadap kualitas pelayanan yang berkaitan dengan produktivitas industri jasa yang bias dijadikan arahan dalam pengambilan kebijakan mengenai peningkatan kualitas pelayanan, dan pengembangan sumber daya manusia.

Penelitian ini dilakukan dengan mencari indikator-indikator kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan perusahaan jasa, kemudian dengan mencari tingkat kecerdasan emosional, spiritual serta tingkat pendidikan karyawan. Dengan Menggunakan konsep analisis regresi dan korelasi dapat kita cari seberapa jauh hubungan antara variabel-variabel yang ada.

Dari hasil akhir pengolahan ternyata didapatkan hubungan yang cukup signifikan antara kualitas pelayan dengan kecerdasan emosional dengan korelasi positif lemah dengan nilai 0.458, sedangkan untuk kualitas pelayanan dengan kecerdasan spiritual dengan nilai 0.469 yang berarti ada hubungan korelasi positif lemah, Untuk tingkat pendidikan dengan kualitas pelayanan ada hubungan korelasi positif lemah dengan nilai 0.342, semua mempunyai hubungan korelasi positif lemah karena nilai yang didapat masih berada dalam *range* 0 sampai dengan 0.5.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual, Tingkat Pendidikan, Analisa Regresi dan Korelasi.