

Daftar Gambar

Gambar 1.1	Logo Perusahaan.....	3
Gambar 1.2	Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta.....	6
Gambar 2.1	Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	28
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran.....	42
Gambar 3.1	Tahapan Pelaksanaan Penelitian.....	48
Gambar 3.2	Kategori Persentase pada Garis Kontinum.....	56
Gambar 4.1	Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Gambar 4.2	Persentase Responden Berdasarkan Umur.....	62
Gambar 4.3	Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	63
Gambar 4.4	Persentase Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	64
Gambar 4.5	Posisi Dimensi Empati Pada Garis Kontinum.....	66
Gambar 4.6	Posisi Dimensi Keandalan Pada Garis Kontinum.....	68
Gambar 4.7	Posisi Dimensi Daya Tanggap Pada Garis Kontinum.....	69
Gambar 4.8	Posisi Dimensi Jaminan Pada Garis Kontinum.....	71
Gambar 4.9	Posisi Dimensi Jaminan Fisik Pada Garis Kontinum.....	72
Gambar 4.10	Posisi Variabel Kualitas Pelayanan Pada Garis Kontinum.....	73
Gambar 4.11	Posisi Dimensi Bukti Nyata Pada Garis Kontinum.....	75
Gambar 4.12	Posisi Dimensi Membeli Produk Yang Ditawarkan Pada Garis Kontinum.....	77
Gambar 4.13	Posisi Dimensi Merekomendasikan Produk Pada Garis Kontinum.....	78
Gambar 4.14	Posisi Dimensi Membayar Lebih Pada Garis Kontinum.....	80
Gambar 4.15	Posisi Dimensi Memberikan Masukan Pada Garis Kontinum.....	82
Gambar 4.16	Posisi Variabel Kepuasan Karyawan Peserta Pendidikan dan Pelatihan Pada Garis Kontinum.....	83
Gambar 4.17	Grafik Histogram Uji Normalitas.....	84
Gambar 4.18	Hasil Uji Normalitas.....	85
Gambar 4.19	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	87