

Daftar Isi

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Tabel.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta.....	1
1.1.2 Visi, Misi dan Moto PT. PLN (Persero).....	3
1.1.3 Logo Perusahaan PT PLN (Persero) Udiklat Jakarta.....	3
1.1.4 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta.....	6
1.2 Latar Belakang.....	7
1.3 Rumusan Masalah.....	13
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Kegunaan Penelitian.....	13
1.6 Waktu dan Periode Penelitian.....	14
1.7 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....	16
2.1 Rangkuman Teori.....	16
2.1.1 Manajemen Pelayanan Jasa.....	16
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.4 Kepuasan Pelanggan (Karyawan Peserta Pendidikan dan Pelatihan) ...	28
2.1.5 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	33
2.2 Penelitian Terdahulu.....	34
2.3 Kerangka Pemikiran.....	43
2.4 Hipotesis Penelitian.....	44
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	44
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
3.1 Jenis Penelitian.....	46

3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	46
3.2.1	Variabel Operasional	46
3.2.4	Skala Pengukuran	49
3.3	Tahap Pelaksanaan Penelitian.....	50
3.4	Populasi Dan Sampel.....	51
3.4.1	Populasi.....	51
3.4.2	Sampel	51
3.5	Pengumpulan Data.....	52
3.5.1	Data Primer	52
3.5.2	Data Sekunder.....	53
3.6	Uji Validitas dan Reabilitas	53
3.6.1	Uji Validitas.....	53
3.6.2	Uji Realibilitas	55
3.7	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	56
3.7.1	Analisis Deskriptif	56
3.7.2	<i>Method Succesive Interval</i> (MSI)	58
3.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	59
3.7.4	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	60
3.7.5	Pengujian Hipotesis	60
	BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	62
4.1	Pengumpulan Data.....	62
4.2	Karakteristik Responden.....	62
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	63
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	64
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	65
4.3	Hasil Penelitian.....	66
4.3.1	Analisis Deskriptif	66
4.3.3	<i>Method of Succesive Interval</i> (MSI)	84
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik	85
4.4.1	Uji Normalitas.....	85
4.4.2	Uji Multikolinieritas	87
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	87
4.5	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	88
4.6	Hasil Uji Hipotesis.....	89

4.6.1 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t-test)	89
4.7 Koefisien Determinasi	90
4.8 Hasil Pembahasan Penelitian	91
4.8.1 Karakteristik Responden	91
4.8.2 Kualitas Pelayanan	91
4.8.3 Kepuasan Peserta Pendidikan dan Pelatihan	92
4.9 Analisa Hubungan Variabel X dan Variabel Y	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	94
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran	94
5.2.1 Saran bagi PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta	94
5.2.2 Saran bagi Peneliti Selanjutnya	95
LAMPIRAN	96