

Daftar Tabel

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 1.1 | Survei Kepuasan Peserta DIKLAT Periode Desember Tahun 2017..... | 9 |
| Tabel 1.2 | Tabel Wawancara Peserta DIKLAT PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta..... | 10 |
| Tabel 1.3 | Rekapitulasi Evaluasi Pelayanan Tahun 2017..... | 11 |
| Tabel 2.1 | Dimensi Atribut Model SERVQUAL..... | 17 |
| Tabel 2.2 | Skripsi Terdahulu..... | 32 |
| Tabel 2.3 | Jurnal Nasional..... | 35 |
| Tabel 2.4 | Jurnal Internasional..... | 38 |
| Tabel 3.1 | Operasional Variabel Kualitas Pelayanan..... | 45 |
| Tabel 3.2 | Operasional Variabel Kepuasan Karyawan Peserta Pendidikan dan Pelatihan..... | 46 |
| Tabel 3.3 | Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan..... | 52 |
| Tabel 3.4 | Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Karyawan Peserta Pendidikan dan Pelatihan..... | 53 |
| Tabel 3.5 | Hasil Uji Realibilitas..... | 54 |
| Tabel 3.6 | Klasifikasi Penelitian Persentase..... | 55 |
| Tabel 4.1 | Penyebaran Kuesioner Penelitian..... | 60 |
| Tabel 4.2 | Distribusi Jawaban Berdasarkan Dimensi Empati..... | 65 |
| Tabel 4.3 | Distribusi Jawaban Berdasarkan Dimensi Keandalan..... | 66 |
| Tabel 4.4 | Distribusi Jawaban Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap..... | 68 |
| Tabel 4.5 | Distribusi Jawaban Berdasarkan Dimensi Jaminan..... | 70 |
| Tabel 4.6 | Distribusi Jawaban Berdasarkan Dimensi Tampilan Fisik..... | 71 |
| Tabel 4.7 | Skor Total dari Variabel Kualitas Pelayanan (X)..... | 73 |
| Tabel 4.8 | Distribusi Jawaban Berdasarkan Dimensi Tetap Setia..... | 74 |
| Tabel 4.9 | Distribusi Jawaban Berdasarkan Dimensi Produk Yang Ditawarkan..... | 76 |
| Tabel 4.10 | Distribusi Jawaban Berdasarkan Dimensi Merekomendasikan Produk.. | 77 |
| Tabel 4.11 | Distribusi Jawaban Berdasarkan Dimensi Membayar Lebih..... | 79 |
| Tabel 4.12 | Distribusi Jawaban Berdasarkan Dimensi Memberi Masukan..... | 80 |
| Tabel 4.13 | Skor Total dari Variabel Kepuasan Karyawan Peserta Pendidikan dan Pelatihan (Y)..... | 82 |
| Tabel 4.14 | Hasil Uji Normalitas <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> | 85 |
| Tabel 4.15 | Hasil Uji Multikolinieritas..... | 86 |

| | |
|---|----|
| Tabel 4.16 Analisis Regresi Sederhana..... | 88 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji <i>t-test</i> | 89 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi..... | 89 |