

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Unit Kerja dan Jumlah Karyawan.....	11
Tabel 1. 2 Hasil Pra Kuesioner Kualitas Pelayanan.....	13
Tabel 1. 3 Program Pelatihan Karyawan PT. Taspen (Persero) 2016 - 2018 .....	15
Tabel 1. 4 Hasil Pra Kuesioner Pelatihan Karyawan .....	16
Tabel 2. 1 Skripsi Terdahulu .....	34
Tabel 2. 2 Jurnal Nasional.....	38
Tabel 2. 3 Jurnal Internasional .....	42
Tabel 3. 1 Variabel Operasional.....	50
Tabel 3. 2 Instrumen Skala Likert.....	54
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas.....	58
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reabilitas .....	60
Tabel 3. 5 Kriteria Penilaian Berdasarkan Persentase .....	61
Tabel 3. 6 Kategori Hubungan Korelasi .....	64
Tabel 4. 1 Rincian Penyebaran Kuesioner Penelitian .....	66
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Instruktur.....	71
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Peserta.....	73
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Metode .....	75
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Materi.....	76
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Tujuan .....	78
Tabel 4. 7 Skor Total Variabel Pelatihan .....	80
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Reliability</i> .....	81
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	83
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Assurance</i> .....	85
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Emphaty</i> .....	87
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Tangibles</i> .....	89
Tabel 4. 13 Skor Total Variabel Kualitas Pelayanan .....	91
Tabel 4. 14 <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> .....	94
Tabel 4. 15 Korelasi Rank Pearson .....	95
Tabel 4. 16 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t) .....	96
Tabel 4. 17 Uji Koefisien Determinasi .....	97