

DAFTAR SINGKATAN

Singkatan	Kepanjangan/Arti	Halaman Pertama Kali Digunakan
UMKM	: Usaha Mikro, Kecil dan Menengah	1
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara	1
RB	: Rumah BUMN	1
VoC	: <i>Voice of Customer</i>	13
<i>Servqual</i>	: <i>Service Quality</i>	16
NKP	: Nilai Kepuasan Pelanggan	26
TD1	: Menyelenggarakan pelatihan dengan beberapa media (<i>offline/online</i>)	32
TD2	: Menyelenggarakan pelatihan yang menarik (<i>up-to-date</i>)	32
TD3	: Menyelenggarakan pelatihan dalam kelompok kecil	32
TC1	: Materi pelatihan sesuai dengan kebutuhan UMKM	32
TC2	: Materi pelatihan yang diberikan spesifik	32
TC3	: Materi pelatihan yang diberikan mudah untuk dimengerti	32
PO1	: Menyediakan monitoring penerapan materi pelatihan	32
PO2	: Menyediakan layanan konseling	32
PO3	: Menyediakan pendampingan setelah mengikuti program pelatihan	32
IN1	: Instruktur memiliki kompetensi dibidangnya	32
IN2	: Instruktur memiliki kemampuan mengajar	32
IN3	: Instruktur menciptakan lingkungan yang interaktif di kelas	32

RL1	: Isi pelatihan sesuai dengan tema yang telah ditetapkan	32
RL2	: Pelatihan dilaksanakan sesuai dengan durasi yang telah direncanakan	32
RL3	: Pelatihan dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan	32
TM1	: Ketersediaan peralatan yang mendukung untuk pelatihan	32
TM2	: Peralatan pelatihan dapat berfungsi	32
TM3	: Ruang pelatihan yang digunakan memadai	32
CFA	: <i>Confirmatory Factor Analysis</i>	34
TD	: <i>Training Delivery</i>	46
TC	: <i>Training Content</i>	46
PO	: <i>Post Training Treatment</i>	46
IN	: <i>Instructor</i>	46
RL	: <i>Reliability</i>	46
TM	: <i>Training Aminities</i>	46