

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1 Operasionalisasi Konsep	57
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan Babastudio, di Jakarta	60
Tabel 3.3 Kepuasan Peserta Kursus Babastudio, di Jakarta.....	61
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan dan Kepuasan Peserta Kursus Babastudio	64
Tabel 3.5 Pedoman Interpretasi Hasil Pengaruh (beta).....	65
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	72
Tabel 4.2 Usia Responden Saat Ini	73
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Terakhir	74
Tabel 4.4 Status Pekerjaan	74
Tabel 4.5 Instruktur menggunakan alat-alat modern di kelas	75
Tabel 4.6 Penampilan instruktur didalam mengajar terlihat menyenangkan ...	76
Tabel 4.7 Bantuan (misal, ppt, handout) yang digunakan oleh instruktur sangat menarik secara visual	77
Tabel 4.8 Ketika instruktur menjanjikan sesuatu untuk waktu tertentu, itu akan tercapai	78
Tabel 4.9 Ketika masalah terjadi, instruktur yang bersangkutan segera membantu menyelesaikannya	79
Tabel 4.10 Instruktur tidak membuat kesalahan profesional di kelas	80
Tabel 4.11 Instruktur memperhatikan komentar peserta kursus	81
Tabel 4.12 Instruktur selalu siap berada di kelas sesuai dengan jadwal	82
Tabel 4.13 Instruktur selalu bersedia pada waktu yang diberikan atau disepakati sebelumnya.....	83
Tabel 4.14 Instruktur selalu membutuhkan waktu untuk menanggapi permintaan maupun pertanyaan	84
Tabel 4.15 Instruktur menyediakan alat bantu yang tepat untuk belajar	85
Tabel 4.16 Ditempat kursus, evaluasi jelas terkait dengan kinerja	86
Tabel 4.17 Instruktur mengelola pemenuhan keinginan peserta kursus secara memadai	87

Tabel 4.18	Instruktur di tempat kursus akan memberikan pengetahuan terkini	88
Tabel 4.19	Instruktur berperilaku sopan dengan peserta kursus	89
Tabel 4.20	Instruktur dapat menjawab pertanyaan terkait kursus.....	90
Tabel 4.21	Instruktur menerapkan gaya komunikasi informal dengan peserta kursus	91
Tabel 4.22	Kelas berlangsung dalam suasana yang menyenangkan.....	92
Tabel 4.23	Komunikasi dengan peserta kursus sebagai mitra yang setara	93
Tabel 4.24	Instruktur beradaptasi dengan pengetahuan peserta kursus	94
Tabel 4.25	Instruktur peduli tentang mentransfer pengetahuan dengan cara yang menarik.....	95
Tabel 4.26	Instruktur benar-benar memperhatikan minat peserta kursus	96
Tabel 4.27	Modul pembelajaran yang diberikan sesuai dengan kebutuhan responden	97
Tabel 4.28	Lembaga kursus ini memenuhi apa yang responden harapkan.....	98
Tabel 4.29	Responden akan merekomendasikan lembaga kursus ini kepada siapa pun.....	99
Tabel 4.30	Instruktur menyampaikan pesan komunikasi secara jelas	100
Tabel 4.31	Proses belajarnya mudah dimengerti	101
Tabel 4.32	Responden suka dengan suasana belajar di ruangan ini	102
Tabel 4.33	Responden senang dengan lembaga kursus ini yang telah memiliki perangkat teknologi modern.....	103
Tabel 4.34	Belajar di lembaga kursus ini merupakan hal yang menyenangkan.....	104
Tabel 4.35	Secara keseluruhan, responden merasakan kepuasan dengan layanan lembaga kursus ini.....	105
Tabel 4.40	Model Summary ^b	105
Tabel 4.41	Coefficients ^a	107