

D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	40
E. Jenis, Sumber dan Pengumpulan Data	42
F. Metode Analisis Data	44
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Obyek Penelitian	46
B. Analisis dan Pembahasan	48
1. Validitas dan Reliabilitas dari Kuesioner	48
2. Analisis Deskriptif	49
3. Uji Beda (T-Test)	79
C. Pembahasan	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	106
B. Saran	106
DAFTAR PUSTAKA.....	108
KUESIONER	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Kemampuan Aparatur dan Kualitas Pelayanan.....	41
Tabel 4.1 Hasil Uji Beda (T-Tes) Kemampuan Aparatur	79
Tabel 4.2 Hasil Uji Beda (T-Tes) Kualitas Pelayanan.....	87
Tabel 4.3 Perbedaan Setelah Hasil Uji Beda (T-Tes) Kemampuan Aparatur	101
Tabel 4.4 Perbedaan Setelah Hasil Uji Beda (T-Tes) Kualitas Pelayanan	101

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 1.1	Persentasi Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan Aparatur 9
Grafik 4.1.1	Histogram tentang materi pembelajaran 49
Grafik 4.1.2	Histogram tentang pengoperasian mesin jahit..... 50
Grafik 4.1.3	Histogram tentang sumber daya manusia 51
Grafik 4.1.4	Histogram tentang penampilan aparat 52
Grafik 4.1.5	Histogram tentang waktu yang digunakan..... 53
Grafik 4.1.6	Histogram tentang pengidentifikasian 54
Grafik 4.1.7	Histogram tentang kesediaan 55
Grafik 4.1.8	Histogram tentang kesiapan 56
Grafik 4.1.9	Histogram tentang tanggap..... 57
Grafik 4.1.10	Histogram tentang sopan (pakaian) 58
Grafik 4.1.11	Histogram tentang dukungan pemerintah 59
Grafik 4.1.12	Histogram tentang prestasi PSK..... 60
Grafik 4.1.13	Histogram tentang perhatian panti..... 61
Grafik 4.1.14	Histogram tentang pemahaman perasaan..... 62
Grafik 4.1.15	Histogram tentang perhatian 63
Grafik 4.2.1	Histogram tentang pelayanan 64
Grafik 4.2.2	Histogram tentang latar belakang 65
Grafik 4.2.3	Histogram tentang mengatasi pelayanan..... 66
Grafik 4.2.4	Histogram tentang cepat tanggap..... 67
Grafik 4.2.5	Histogram tentang inisiatif dalam bekerja 68
Grafik 4.2.6	Histogram tentang mendengarkan keluhan..... 69
Grafik 4.2.7	Histogram tentang materi yang diajarkan 70
Grafik 4.2.8	Histogram tentang kesopanan (atribut)..... 71
Grafik 4.2.9	Histogram tentang rasa percaya diri 72
Grafik 4.2.10	Histogram tentang komunikasi dengan perusahaan 73
Grafik 4.2.11	Histogram tentang memahami pasar..... 74
Grafik 4.2.12	Histogram tentang memahami materi..... 75
Grafik 4.2.13	Histogram tentang penampilan fisik..... 76
Grafik 4.2.14	Histogram tentang tempat belajar..... 77
Grafik 4.2.15	Histogram tentang kenyamanan ruangan..... 78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner	110
Lampiran 2	Hasil Jawaban Kuesioner	113
Lampiran 3	Hasil Uji Reliabilitas	121
Lampiran 4	Hasil Uji Persentasi	125
Lampiran 5	Hasil Uji Beda (T-Test).....	141