

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
ABSTRAK .....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	10
1.4 Tujuan Penelitian .....	11
1.5 Batasan Penelitian .....	11
1.6 Manfaat Penelitian .....	11
1.7 Sistematika Penulisan .....	12
BAB II KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	14
2.1 Landasan Teori .....	14
2.1.1 Kualitas Layanan Internal (Internal Service Quality) .....	14

2.1.2	Komitmen Organisasional .....	15
2.1.3	Motivasi Belajar .....	17
2.2	Pengembangan Hipotesis .....	21
2.3	Model Penelitian .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>27</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	27
3.2	Populasi dan Sampel .....	27
3.3	Definisi Operasional Variabel .....	28
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	31
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner .....	32
3.6	Analisis Regresi .....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>		<b>34</b>
4.1	Deskripsi Responden .....	34
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner .....	37
4.3	Deskripsi Variabel Penelitian .....	41
4.4	Pengujian Hipotesis .....	52
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>56</b>
5.1	Simpulan .....	56
5.2	Keterbatasan .....	57
5.3	Saran .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>60</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>63</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Distribusi Jenis Kelamin Responden .....	34
Tabel 4.2	Distribusi Usia Responden .....	35
Tabel 4.3	Distribusi Status Perkawinan Responden.....	35
Tabel 4.4	Distribusi Pendidikan Responden .....	36
Tabel 4.5	Distribusi Masa Kerja Responden .....	37
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner .....	38
Tabel 4.7	Skor Item Pernyataan Kualitas Layanan Internal .....	42
Tabel 4.8	Kualitas Layanan Internal PT PLN (Persero) Area Yogyakarta .....	44
Tabel 4.9	Skor Item Pernyataan Komitmen Afektif .....	45
Tabel 4.10	Komitmen Afektif Karyawan PT PLN (Persero) Area Yogyakarta ....	46
Tabel 4.11	Skor Item Pernyataan Komitmen Kontinuan .....	47
Tabel 4.12	Komitmen Kontinuan Karyawan PT PLN (Persero) Area Yogyakarta	48
Tabel 4.13	Skor Item Pernyataan Komitmen Normatif .....	49

Tabel 4.14	Komitmen Normatif Karyawan PT PLN (Persero) Area Yogyakarta	50
Tabel 4.15	Skor Item Pernyataan Motivasi Belajar .....	51
Tabel 4.16	Motivasi Belajar Karyawan PT PLN (Persero) Area Yogyakarta .....	52
Tabel 4.17	Hasil Analisis Regresi Berganda .....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur organisasi PT PLN (Persero) Area Yogyakarta .....	3
Gambar 1.2 Rantai Laba-Pelayanan .....	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	26

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian .....	63
Lampiran 2	MoM Focus Group Discussion .....	69
Lampiran 3	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	72
Lampiran 4	Skor Variabel Penelitian .....	93
Lampiran 5	Distribusi Kategori Variabel Penelitian .....	113
Lampiran 6	Hasil Analisis Regresi Berganda .....	115