

Hubungan antara evaluasi pelatihan service excellent dan kepuasan kerja karyawan dengan tipe kepribadian marston di PT. PLN (persero) distribusi Jakarta Raya dan Tangerang = The correlation between evaluation of excellent service training and employee job satisfaction complaint with the personality type of marston at PT PLN ( stated owned company ), distribution of Jakarta Raya and Tangerang

Yezie Dwi Gumay Putri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20370302&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang hubungan antara hasil Evaluasi Pelatihan Service Excellent dan Kepuasan Kerja dengan tipe kepribadian Marston. Responden 111 pegawai pelayanan pelanggan dari PLN Distribusi Jakarta Raya & Tangerang Unit Pelayanan Mampang, Serpong dan Bintaro. Evaluasi Pelatihan Service Excellent ini menggunakan evaluasi model Kirkpatrick. pada level pertama yaitu tingkat reaksi terhadap kebutuhan pelatihan, materi pelatihan, metode, trainer dan media.

Sementara kepuasan kerja menggunakan Teori Spector yang mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan seseorang terhadap pekerjaan dan aspek aspek didalam pekerjaannya, yaitu gaji, kesempatan promosi, atasan, tunjangan, penghargaan perusahaan, peraturan dan prosedur kerja, rekan kerja, sifat kerja, dan komunikasi.

Peneliti menduga faktor kepribadian berhubungan dengan hasil evaluasi Pelatihan Service Excellent dan kepuasan kerja. Tipe kepribadian Marston menggunakan konsep DISC untuk melihat hubungan tersebut. Hasil perhitungan menunjukkan hanya Tipe kepribadian Influence memberikan nilai yang tinggi terhadap hasil evaluasi pelatihan ( $r=0,312$ ,  $p=0,001$ ) dan kepuasan kerja ( $r=0,370$ ,  $p=0,000$ ).