

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMAKASH	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Perumusan Masalah	10
1.4 Definisi Operasional	10
1.4.1 Metoda Mengajar Andragogig	10
1.4.2 Kualitas Penyelenggaraan Diklat	11
1.4.3 Motivasi Belajar	13
1.4.4 Kepuasan Peserta Diklat	13
1.4 Tujuan Penelitian	15
1.5 Manfaat Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR	
2.1 Metoda Mengajar Orang Dewasa (Andragogig)	17
2.2 Kualitas Pelayanan	28
2.2.1 Pengertian Kualitas	28
2.2.2 Pengertian Layanan	29
2.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	29

2.2.4 Pengertian dan Karakteristik Jasa	31
2.3 Motivasi Belajar	32
2.4 Kepuasan Pelanggan	35
2.4.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	35
2.4.2 Tingkat Kepentingan Pelanggan	36
2.5 Profil Institusi	39
2.5.1 Visi dan Misi	40
2.5.2 Struktur Organisasi P4TK B MTI Bandung	41
2.6 Kerangka Berpikir	42
2.7 Hasil Penelitian yang Relevan	44
2.8 Hipotesis Penelitian	47
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Metoda dan Disain Penelitian	48
3.1.1 Metoda	48
3.1.2 Disain	48
3.2 Lokasi Penelitian dan Objek Penenelitian.....	49
3.2.1 Lokasi Penelitian	49
3.2.2 Objek Penelitian	49
3.3 Instrumen Penelitian	50
3.3.1 Instrumen Pengumpul Data	50
3.3.2 Kisi-Kisi Penelitian	52
3.4 Teknik Pengumpulan Data	54
3.5 Uji Coba Instrumen	55
3.6 Uji Validitas Instrumen	56
3.6.1 Hasil Uji Validitas Variabel Metoda Mengajar (X ₁)	58
3.6.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pelayanan Diklat (X ₂)	59
3.6.3 Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi Belajar Peserta Diklat (Y ₁)..	60
3.6.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Peserta Diklat (Y ₂)	60
3.7 Uji Reliabilitas Instrumen	61

3.8	Prosedur Penelitian dan Teknik Analisis Data	63
3.8.1	Prosedur Penelitian	63
3.8.2	Prosedur Pengolahan Data	63
3.8.3	Teknis Analisis Data	64
3.8.3.1	Tahap Deskripsi Data	64
3.8.3.2	Tahap Uji Persyaratan Analisis	64
3.8.3.3	Tahap Pengujian Hipotesis	65
3.8.3.3.1	Uji Normalitas	65
3.8.3.3.2	Uji Homogenitas.....	65
3.8.3.3.3	Uji Korelasi Person Product Momen (PPM).....	66
3.8.3.3.4	Uji Linieritas.....	68
3.8.3.3.5	Uji Regresi.....	69
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Penelitian Dan Pembahasannya	72
4.1.1	Analisis Deskriptif Data Variabel	72
4.2.1	Hasil Analisis Deskriptif Antar Variabel (X_1 , X_2 , Y_1 , dan Y_2)	72
4.2.1.1	Variabel Metode Mengajar (X_1)	73
4.2.1.2	Variabel Kinerja Pelayanan Diklat (X_2)	75
4.2.1.3	Variabel Motivasi Belajar (Y_1)	77
4.2.1.4	Variabel Kepuasan Peserta Diklat (Y_2)	79
4.2.2	Uji Persyaratan Analisis	81
4.2.2.1	Pengujian Normalitas	81
4.2.2.2	Pengujian Homogenitas	82
4.3.1	Uji Koefisien Korelasi	82
4.3.1.1	Perhitungan Koefisien Korelasi X_1 dengan Y_1	83
4.3.1.2	Kontribusi Variable X_1 terhadap Y_1	84
4.3.1.3	Uji Signifikansi X_1 dengan Y_1	85
4.3.2.1	Perhitungan Koefisien Korelasi (X_2) dengan (Y_1).....	85
4.3.2.2	Kontribusi Variabel X_2 terhadap Y_1	87

4.3.2.3 Uji Signifikansi X_2 dengan Y_1	87
4.3.3.1 Perhitungan Koefisien Korelasi X_1 dengan X_2	88
4.3.3.2 Kontribusi Variabel X_1 terhadap X_2	89
4.3.3.3 Uji Signifikansi X_1 dengan X_2	90
4.3.4.1. Perhitungan Koefisien Korelasi X_1 dengan Y_2	90
4.3.4.2 Kontribusi Variabel X_1 terhadap Y_2	92
4.3.4.3 Uji Signifikansi X_1 dengan Y_2	92
4.3.5.1 Perhitungan Koefisien Korelasi X_2 dengan Y_2	93
4.3.5.2 Kontribusi Variable X_2 terhadap Y_2	94
4.3.5.3 Uji Signifikansi X_2 dengan Y_2	95
4.3.6.1 Perhitungan Koefisien Korelasi Ganda X_1, X_2 dengan Y_1	95
4.3.6.2 Kontribusi Variabel X_1, X_2 , terhadap Y_1	96
4.3.6.4 Uji Signifikansi $X_1 X_2$ dengan Y_1	96
4.3.7.1 Perhitungan Koefisien Korelasi Ganda X_1, X_2 dengan	97
4.3.7.2 Kontribusi Variabel X_1, X_2 , terhadap Y_2	98
4.3.7.3 Uji Signifikansi $X_1 X_2$ dengan Y_2	98
4.4.1 Uji hipotesis Penelitian	99
4.4.1.1 Uji Regresi Linear Sederhana. X_1 terhadap Y_1	99
4.4.1.2 Uji Regresi Linear Sederhana. X_2 terhadap Y_1	103
4.4.1.3 Uji Regresi Linear Sederhana. X_1 terhadap Y_2	107
4.4.1.4 Uji Regresi Linear Sederhana. X_2 terhadap Y_2	111
4.4.2.1 Uji Analisis Regresi Ganda X_1, X_2 terhadap Y_1	115
4.4.2.1.1 Perhitungan Regresi Ganda X_1, X_2 terhadap Y_1	115
4.4.2.1.2 Perhitungan koefisien korelasi ganda X_1, X_2 terhadap Y_1	119
4.4.2.1.3 Kontribusi variabel X_1, X_2 , terhadap Y_1	119
4.4.2.1.4 Uji Signifikansi X_1, X_2 terhadap Y_1	119
4.4.3.1 Uji Analisis Regresi Ganda X_1, X_2 terhadap Y_2	121
4.4.3.1.1 Perhitungan Regresi Ganda X_1, X_2 terhadap Y_2	121
4.4.3.1.2 Perhitungan Koefisien Ganda X_1, X_2 terhadap Y_2	125

4.4.3.1.3 Kontribusi Variabel X_1 , X_2 terhadap Y_2	125
4.4.3.1.4 Uji Signifikansi X_1 , X_2 terhadap Y_2	125
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	128
4.2.1 Pengaruh metoda mengajar dengan motivasi belajar peserta diklat	128
4.2.2 Pengaruh kinerja pelayanan diklat dengan motivasi belajar peserta diklat	132
4.2.3 Pengaruh metoda mengajar dengan kepuasan peserta diklat	135
4.2.4 Pengaruh kinerja pelayanan diklat dengan kepuasan peserta diklat ..	139
4.2.5 Pengaruh secara bersama antara metoda mengajar dan kinerja pelayanan diklat terhadap motivasi belajar peserta diklat	142
4.2.6 Pengaruh secara bersama-sama antara metoda mengajar dan kinerja pelayanan diklat terhadap kepuasan peserta diklat.	147
BAB V KESIMPULAN, DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	153
5.2 Saran	154
DAFTAR PUSTAKA	157
LAMPIRAN	159

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Pola Penskoran Pernyataan	52
Tabel 3.2. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	53
Tabel 3.3. Interpretasi Koefisien Korelasi	57
Tabel 3.4. Hasil Uji Validitas Variabel Metoda Mengajar (X_1).....	58
Tabel 3.5. Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pelayanan Diklat (X_2).....	59
Tabel 3.6. Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi Belajar (Y_1)	60
Tabel 3.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Peserta Diklat (Y_2)	61
Tabel 3.8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X_1 , X_2 , Y_1 dan Y_2	63
Tabel 3.9. Uji Signifikasi dan Linearitas X dengan Y.....	69
Tabel 4.1. Variabel Metoda Mengajar (X_1)	73
Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Metoda Mengajar	74
Tabel 4.3. Variabel Kinerja Pelayanan Diklat (X_2)	75
Tabel 4.4. Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Pelayanan Diklat	76
Tabel 4.5. Variabel Motivasi Belajar (Y_1)	77
Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi Belajar	78
Tabel 4.7. Variabel Kepuasan Peserta Diklat (Y_2)	79
Tabel 4.8. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Peserta Diklat	80
Tabel 4.9. Rangkuman Uji Normalitas Variabel Penelitian	81
Tabel 4.10. Hasil Uji Homogenitas Data Variabel X_1 , X_2 , Y_1 Dan Y_2	82
Tabel 4.11. Tabel Penolong Variabel X_1 dengan Y_1	83
Tabel 4.12. Tabel Penolong Variabel X_2 dengan Y_1	86
Tabel 4.13. Tabel Penolong Variabel X_1 dengan X_2	88
Tabel 4.14. Tabel Penolong Variabel X_1 dengan Y_2	91
Tabel 4.15. Tabel Penolong Variabel X_2 dengan Y_2	93
Tabel 4.16. Tabel Penolong Variabel X_1 terhadap Y_1	100
Tabel 4.17. Uji Signifikan Dan Linearitas X_1 terhadap Y_1	102
Tabel 4.18. Tabel Penolong Variabel X_2 terhadap Y_1	104
Tabel 4.19. Uji Signifikan dan Linearitas X_2 terhadap Y_1	106

Tabel 4.20. Tabel Penolong Variabel X_1 terhadap Y_2	108
Tabel 4.21. Uji Signifikan dan Linearitas X_1 terhadap Y_2	110
Tabel 4.22. Tabel Penolong Variabel X_2 terhadap Y_2	112
Tabel 4.23. Uji Signifikan dan Linearitas X_2 terhadap Y_2	114
Tabel 4.24. Tabel Penolong Variabel X_1, X_2 terhadap Y_1	116
Tabel 4.25. Tabel Penolong Variabel X_1, X_2 terhadap Y_2	122
Tabel 4.26. Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis	128



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Diagram Motivasi	32
Gambar 2.2. Konsep Kepuasan Pelanggan	36
Gambar 2.3. Proses Kepuasan Konsumen	39
Gambar 2.4. Struktur Organisasi P4TK Bidang Mesin dan Teknik Industri Bandung	41
Gambar 2.5. Kerangka Berpikir	44
Gambar 3.1. Desain Penelitian	49
Gambar 4.1. Histogram Metode Mengajar	74
Gambar 4.2. Histogram Kinerja Pelayanan Diklat	76
Gambar 4.3. Histogram Motivasi Belajar	78
Gambar 4.4. Histogram Kepuasan Peserta Diklat	80
Gambar 4.5. Garis persamaan Regresi Variabel X_1-Y_1	101
Gambar 4.6. Garis persamaan Regresi Variabel X_2-Y_1	105
Gambar 4.7. Garis persamaan Regresi Variabel X_1-Y_2	109
Gambar 4.8. Garis persamaan Regresi Variabel X_2-Y_2	113
Gambar 4.9. Hasil Pengujian Koefisien Korelasi dan Persamaan Regresi ..	127

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Uji Coba Kuisisioner Penelitian	159
Lampiran 2. Tabulasi Data Uji Coba	167
Lampiran 3. Pengujian Validitas	172
Lampiran 4. Kuisisioner Penelitian	182
Lampiran 5. Tabulasi Data Penelitian	190
Lampiran 6. Uji Normalitas.....	195
Lampiran 7. Uji Homogenitas.....	203
Lampiran 8. Permohonan Izin Mengadakan Penelitian.....	207

