

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR..... i

UCAPAN TERIMA KASIH..... ii

DAFTAR ISI..... vii

DAFTAR TABEL.....

DAFTAR GAMBAR..... xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah..... 1

B. Rumusan Masalah..... 6

C. Tujuan Penelitian..... 6

1. Tujuan Umum..... 6

2. Tujuan Khusus..... 7

D. Manfaat Penelitian..... 7

1. Secara Teoritis..... 7

2. Secara Praktis..... 7

E. Anggapan Dasar..... 8

F. Hipotesis..... 9

G. Definisi Operasional..... 10

H. Metode Penelitian..... 11

1. Metode Penelitian..... 11

2. Teknik Penelitian..... 11

3. Teknik Analisis Data.....	12
I. Lokasi, Populasi dan Sampel Penelitian.....	13
1. Lokasi.....	13
2. Populasi.....	13
3. Sampel.....	14

BAB II LANDASAN TEORI

A. Konsep Pengembangan SDM.....	15
B. Konsep Pendidikan dan Pelatihan.....	17
1. Pengertian Pendidikan dan Pelatihan.....	17
2. Tujuan Pendidikan dan Pelatihan.....	20
3. Prinsip-Prinsip Pendidikan dan Pelatihan.....	22
4. Metode Pendidikan dan Pelatihan.....	24
5. Evaluasi Pendidikan dan Pelatihan.....	27
C. Manajemen Pendidikan dan Pelatihan.....	30
D. Konsep Dasar Mutu Pelayanan	
1. Pengertian Mutu.....	31
2. Pengertian Pelayanan.....	34
3. Pengertian Mutu Pelayanan.....	35
4. Dimensi Kualitas Jasa.....	36
5. Prinsip-Prinsip Kualitas Jasa.....	41
E. Kontribusi Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Mutu Pelayanan.....	43

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian.....	46
1. Metode	46

2. Pendekatan.....	47
B. Definisi Operasional.....	48
1. Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan.....	48
2. Mutu Pelayanan.....	49
C. Lokasi, Populasi dan Sampel Penelitian.....	50
1. Lokasi Penelitian.....	50
2. Populasi Penelitian.....	50
3. Sampel Penelitian.....	50
D. Teknik Pengumpulan Data.....	51
1. Variabel Yang Diteliti.....	51
2. Sumber Data Penelitian.....	51
3. Menentukan Alat Pengumpulan Data.....	52
4. Penyusunan Alat Pengukuran.....	53
5. Prosedur Pengumpulan Data.....	54
E. Teknik Pengolahan Data.....	61
1. Persiapan.....	62
2. Tabulasi Data.....	62
3. Penerapan Data dengan Pendekatan Penelitian.....	62
F. Analisa Data	
1. Uji Koefisien Kolerasi.....	69
2. Uji Signifikansi.....	70
3. Koefisien Determinasi.....	70
4. Analisis Koefisien Regresi.....	71

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Analisa Data.....	73
----------------------	----

B. Penyajian Hasil Pengolahan Data.....	74
1. Perhitungan Persentase.....	75
2. Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku.....	80
3. Uji Normalitas Distribusi Data.....	82
C. Analisis Hasil Pengolahan Data.....	83
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	87
BAB V KESIMPULAN DAN Reomendasi	
A. Kesimpulan.....	92
B. Rekomendasi.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	97
LAMPIRAN – LAMPIRAN	
DAFTAR TABEL	
	Halaman
Tabel 2.1 Karakteristik Produk (barang) dan Pelayanan.....	34
Tabel 3.1 Jumlah Populasi Penelitian.....	50
Tabel 3.2 Jumlah Responden Penelitian (sampel).....	51
Tabel 3.3 Skala Likert.....	53
Tabel 3.4 Jumlah Data Hasil Uji Coba Yang Berkumpul dan Dapat Diolah.....	56
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	56
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	57
Tabel 3.7 Kriteria Interpretasi Skor.....	63
Tabel 3.8 Kriteria Interpretasi Skor Berdasarkan Persentase.....	63
Tabel 3.9 Pedoman Interpretasi Koefisien Kolerasi.....	69

Tabel 4.1	Rekapitulasi Jumlah Angket Yang Tersebar, Terkumpul dan Dapat Diolah	74
Tabel 4.2	Bobot Skor Tiap Alternatif Jawaban Variabel X dan Variabel Y	74
Tabel 4.3	Hasil Perhitungan Rata-rata Variabel X	75
Tabel 4.4	Hasil Perhitungan Rata-rata Variabel Y	78
Tabel 4.5	Skor Mentah Variabel X	80
Tabel 4.6	Skor Baku Variabel X	81
Tabel 4.7	Skor Mentah Variabel Y	81
Tabel 4.8	Skor Baku Variabel Y	82
Tabel 4.9	Hasil Analisis Uji Normalitas Distribusi	84
Tabel 4.10	Hasil Perhitungan Persamaan Regresi	88

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 4.1	Poligon Distribusi Frekuensi Variabel X.....	83
Gambar 4.2	Poligon Distribusi Frekuensi Variabel Y	84

