

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	i
MOTTO.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PENGHARGAAN DAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR GRAFIK.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Pembatasan Masalah.....	11
D. Rumusan Masalah.....	11
E. Tujuan Penelitian.....	12
F. Manfaat Penelitian.....	12
G. Asumsi.....	13
H. Hipotesis Penelitian.....	14
I. Defenisi Operasional.....	14
BAB II. KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR	

A. Kajian Teori	
1. Konsep Penjaminan Mutu.....	17
2. Konsep Efektifitas.....	19
3. Konsep Efisiensi.....	21
4. Konsep Pelayanan.....	21
5. Konsep Pendidikan dan Pelatihan (diklat)	31
6. Konsep Kinerja Fasilitator.....	36
7. Konsep Kepuasan Peserta Diklat.....	40
B. Kerangka Berfikir.....	46
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
A. Pendekatan.....	48
B. Rancangan Penelitian.....	48
C. Variabel Penelitian.....	48
D. Populasi.....	50
E. Sampel.....	50
F. Lokasi Penelitian.....	52
G. Sumber Data.....	52
H. Instrumen Penelitian.....	52
I. Tehnik Pengumpulan Data.....	59
J. Tehnik Analisa Data.....	59
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	
A. Hasil Penelitian.....	67
B. Pembahasan.....	93
BAB V. KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan.....	97
B. Implikasi.....	99
C. Rekomendasi.....	100
DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	102

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	105
CURRICULUM VITAE.....	204

