

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Struktur Organisasi Penelitian	8

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN

A. Kajian Pustaka	10
1. Konsep Pendidikan dan Pelatihan	10
2. Evaluasi Pendidikan dan Pelatihan	20
3. Konsep Kepuasan Pelanggan Diklat	26
4. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Diklat dengan Pelayanan Prima..	30
B. Kerangka Pemikiran	34
C. Hipotesis Penelitian	37

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi, Objek, Populasi, dan Sampel Penelitian	38
1. Lokasi Penelitian.....	38
2. Objek Penelitian.....	38
3. Populasi Penelitian	43
4. Sampel Penelitian	43
B. Desain Penelitian	44
C. Metode Penelitian	47
D. Definisi Operasional	49
E. Instrumen Penelitian	51
F. Proses Pengembangan Instrumen	56
G. Teknik Pengumpulan Data	63
H. Analisis Data	65

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	79
1. Analisis Data.....	79
2. Seleksi Angket	79
3. Klasifikasi Data.....	80
4. Perhitungan Uji Kecenderungan Umum	81
5. Uji Normalitas Distribusi Data	94
6. Mengubah Data Mentah Menjadi Data Baku	96
7. Pengujian Hipotesis Penelitian	96
B. Pembahasan Hasil Penelitian	103

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	112
B. Saran.....	114

DAFTAR PUSTAKA	121
-----------------------------	------------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

2.1 Perbandingan antara Pendidikan dan Pelatihan.....	11
3.1 Distribusi Populasi Penelitian.....	44
3.2 Skala Likert.....	53
3.3 Kisi-kisi Instrumen Variabel X.....	54
3.4 Kisi-kisi Instrumen Variabel Y.....	55
3.5 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel X.....	58
3.6 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	59
3.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X.....	62
3.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y.....	62
3.9 Kriteria Konsultasi Hasil Perhitungan WMS.....	68
3.10 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r.....	72
4.1 Rekapitulasi Jumlah Angket.....	80
4.2 Pemberian Bobot Skor Alternatif Jawaban.....	80
4.3 Konsultasi Hasil Perhitungan WMS.....	81
4.4 Deskripsi Kecenderungan Skor Variabel X (Evaluasi Pelayanan Diklat)..	82
4.5 Deskripsi Kecenderungan Skor Variabel Y (Kepuasan Peserta Diklat)....	87
4.6 Hasil Perhitungan Uji Normalitas Variabel X (Evaluasi Pelayanan Diklat).....	95
4.7 Hasil Perhitungan Uji Normalitas Variabel X (Kepuasan Peserta Diklat)..	96
4.8 Nilai Korelasi Antara Variabel.....	97
4.9 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi.....	98
4.10 Hasil Perhitungan Uji Signifikansi Koefisien Korelasi (Uji t).....	99
4.11 Hasil Perhitungan Uji Koefisien Regresi.....	100

DAFTAR GAMBAR

2.1 Proses atau Tahapan Program Pendidikan dan Pelatihan.....	20
2.2 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	34
2.3 Hipotesis Penelitian.....	37
3.1 Struktur Organisasi Pusdiklat Geologi.....	42
3.2 Desain Penelitian.....	46
3.3 Rumus Alpha Cronbach.....	61
3.4 Rumus Weighted Means Score (WMS).....	67
3.5 Rumus Skor Baku.....	70
3.6 Rumus Person Product Moment.....	72
3.7 Rumus Koefisien Determinasi.....	74
3.8 Rumus Uji Signifikansi.....	75
3.9 Rumus Persamaan Regresi Sederhana.....	77
4.1 Garis Regresi.....	102

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Administrasi Penelitian	119
Lampiran II	Kisi-Kisi Instrumen dan Instrumen Penelitian	120
Lampiran III	Uji Validitas dan Reliabilitas	121
Lampiran IV	Analisis Hasil Perhitungan SPSS	122
Lampiran V	Daftar Tabel	123
Profil Penulis	124