

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Sistematika Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN</b>	
A. Kajian Pustaka.....	10
1. Konsep Manajemen Fasilitas .....	10
a. Pengertian Manajemen .....	10
b. Pengertian Fasilitas .....	10
c. Fungsi Fasilitas Pembelajaran .....	11
d. Jenis Fasilitas Pelatihan .....	12
e. Manajemen Fasilitas .....	12
f. Tujuan Manajemen Fasilitas .....	20
g. Prinsip-Prinsip Manajemen Fasilitas .....	21
2. Konsep Mutu Layanan .....	22
a. Pengertian Mutu .....	22
b. Pengertian Pelayanan .....	23
c. Karakteristik Pelayanan.....	24

d. Proses Pelayanan .....	24
e. Pelayanan Publik .....	25
f. Pelayanan Prima .....	27
g. Standar Pelayanan .....	28
h. Pengertian Mutu Layanan .....	29
i. Dimensi Mutu Layanan.....	29
3. Konsep Pendidikan dan Pelatihan.....	31
a. Pengertian Pendidikan dan Pelatihan .....	31
b. Tujuan Pendidikan dan Pelatihan.....	32
c. Manfaat Pendidikan dan Pelatihan .....	33
d. Prinsip Pendidikan dan Pelatihan.....	35
e. Komponen-Komponen Pendidikan dan Pelatihan .....	36
4. Pengaruh Manajemen Fasilitas Terhadap Mutu Layanan Diklat..	38
B. Penelitian Terdahulu.....	39
C. Kerangka Pemikiran Penelitian .....	40
D. Hipotesis Penelitian.....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Desain Penelitian .....	43
B. Metode dan Pendekatan Penelitian.....	47
C. Definisi Operasional .....	48
D. Partisipan.....	49
E. Populasi dan Sampel.....	49
F. Instrument Penelitian .....	51
1. Uji Validitas Instrumen .....	54
2. Uji Reliabilitas Instrumen .....	57
G. Prosedur Penelitian.....	60
H. Analisis Data .....	61
1. Seleksi Data.....	61
2. Klasifikasi Data.....	61
3. Pengolahan Data.....	62
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	73

B. Pembahasan .....	98
<b>BAB IV KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI</b>	
A. Kesimpulan .....	105
B. Implikasi .....	107
C. Rekomendasi .....	108
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>111</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....	51
Tabel 3.2	Kriteria Skor Alternatif Jawaban .....	53
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Variabel X .....	55
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Variabel Y .....	56
Tabel 3.5	Hasil Uji Reabilitas .....	60
Tabel 3.6	Konsultasi Hasil Perhitungan WMS .....	63
Tabel 3.7	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r .....	69
Tabel 4.1	Rekapitulasi Jumlah Angket .....	74
Tabel 4.2	Kriteria Skor Alternatif Jawaban .....	74
Tabel 4.3	Konsultasi Hasil Perhitungan WMS .....	75
Tabel 4.4	Hasil Perhitungan WMS Variabel X .....	76
Tabel 4.5	Hasil Perhitungan WMS Variabel Y .....	82
Tabel 4.6	Perubahan Skor Mentah menjadi Baku .....	87
Tabel 4.7	Uji Homogenitas .....	88
Tabel 4.8	Uji Mann Whitney (Rank) .....	89
Tabel 4.9	Uji Mann Whitney (Tabel Statistik).....	89
Tabel 4.10	Uji Hasil Perhitungan Uji Normalitas Variabel X .....	91
Tabel 4.11	Uji Hasil Perhitungan Uji Normalitas Variabel Y .....	92
Tabel 4.12	Hasil Uji Koefisien Korelasi .....	93
Tabel 4.13	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r .....	93
Tabel 4.14	Hasil Uji Regresi .....	96

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pikir Penelitian .....	40
Gambar 2.2	Hipotesis Penelitian .....	42
Gambar 3.1	Desain Penelitian.....	44
Gambar 4.1	Garis Persamaan Garis Regresi .....	97
Gambar 4.2	Jawaban Hipotesis Penelitian .....	104

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kisi-kisi Instrumen dan Angket Penelitian .....	114
Lampiran 2	Perhitungan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	127
Lampiran 3	Teknik Pengolahan Data .....	134
Lampiran 4	Tabel Statistik .....	153
Lampiran 5	Administrasi Penelitian .....	158
Lampiran 6	Riwayat Hidup .....	168