

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	7
1. Tujuan Umum.....	8
2. Tujuan Khusus	8
D. Manfaat Penelitian	8
1. Secara Teoritis	8
2. Secara Praktis	9
E. Struktur Organisasi Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Pustaka.....	11
1. Konsep Pemanfaatan Sarana dan Prasarana	11
a. Pengertian Pemanfaatan.....	11
b. Pengertian Sarana dan Prasarana	13
c. Tujuan Sarana dan Prasarana	14
d. Prinsip Sarana dan Prasarana	15
e. Macam-macam Sarana dan Prasarana Diklat	18
f. Jenis Fasilitas Pelatihan	21
g. Implikasi Aspek Fisik	22

h. Kualitas Sarana	23
2. Konsep Mutu Layanan.....	24
a. Pengertian Mutu.....	24
b. Pengertian Pelayanan	25
c. Proses Pelayanan.....	26
d. Standar Pelayanan.....	26
e. Karakteristik Pelayanan	27
f. Pelayanan Publik.....	29
g. Pelayanan Prima	30
h. Dimensi Mutu Layanan	30
i. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	33
j. Pengertian Mutu Pelayanan	36
3. Konsep Peserta Diklat	37
a. Pengertian Peserta Diklat.....	37
b. Administrasi Peserta Diklat	38
c. Hak Peserta Diklat	40
d. Kewajiban Peserta Diklat.....	41
4. Konsep Pendidikan dan Pelatihan	42
a. Pengertian Pendidikan dan Pelatihan.....	42
b. Tujuan Pendidikan dan Pelatihan	45
c. Manfaat Pendidikan dan Pelatihan	45
d. Fungsi Pendidikan dan Pelatihan.....	46
e. Prinsip Pendidikan dan Pelatihan	48
f. Komponen-komponen Pendidikan dan Pelatihan	50
5. Pengaruh Pemanfaatan Sarana dan Prasarana Terhadap Mutu Layanan Peserta Diklat.....	53
B. Penelitian Terdahulu	55
C. Posisi Teoritis Peneliti	57
D. Hipotesis Penelitian.....	58

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian.....	60
B. Metode dan Pendekatan Penelitian	64
1. Metode Penelitian	64
2. Pendekatan Penelitian.....	65
C. Partisipan.....	65
D. Populasi dan Sampel	65
1. Populasi Penelitian	65
2. Sampel	66
E. Definisi Oprasional	67
1. Pemanfaatan Sarana dan Prasarana	67
2. Mutu Layanan Peserta Diklat	68
F. Instrumen Penelitian	69
1. Kisi-kisi Instrumen	69
2. Teknik Pengukuran Variabel.....	71
3. Uji Validitas Instrumen	72
4. Uji Realibilitas Instrumen.....	77
G. Prosedur Penelitian	78
H. Analisis Data	79
1. Seleksi Data	79
2. Klasifikasi Data	80
3. Pengolahan Data	80
a. Perhitungan Setiap Variabel Dengan Menggunakan Teknik <i>Weight Means Score</i> (WMS)	80
b. Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku	82
c. Uji Normalitas Distribusi Data	83
4. Pengujian Hipotesis Penelitian	84
a. Analisis Korelasi Data	85
b. Uji Signifikan.....	87
c. Analisis Regresi	88
d. Analisis Varian	89

BAB IV HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	91
1. Pengolahan Data.....	91
2. Seleksi Data.....	91
3. Klasifikasi Data.....	92
4. Kecenderungan Umum (Skor Rata-rata Responden).....	93
5. Mengubah Skor Mnetah Menjadi Skor Baku.....	111
6. Hasil Uji Normalitas.....	113
7. Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian.....	114
a. Analisis Korelasi.....	115
b. Uji Signifikan.....	116
c. Analisis Koefesien Determminasi.....	117
d. Analisis Regresi.....	117
e. Analisis Varian.....	120
B. Pembahasan Temuan Peneliti.....	121

BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan.....	126
B. Implikasi.....	127
C. Rekomendasi.....	128
1. Bagi Pihak Lembaga.....	128
2. Bagi Peneliti Selanjutnya.....	129

DAFTAR PUSTAKA..... 130

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

2.1 Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL	31
3.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	70
3.2 Kriteria Penskoran Alternatif Jawaban.....	72
3.3 Hasil Uji Validitas Variabel X	74
3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Y	75
3.7 Jumlah Uji Coba Kuisioner Tersebar dan Terkumpul	80
3.8 Daftar Konsultasi Hasil Perhitungan WMS	81
3.9 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	86

DAFTAR GAMBAR

2.1 Hipotesis Penelitian.....	59
3.1 Desain Penelitian.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Administrasi Penelitian

1. Surat Keputusan Pengangkatan Pembimbing Penyusunan Skripsi
2. Surat Izin Penelitian
3. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
4. Catatan Bimbingan Skripsi

Lampiran II Kisi-kisi dan Instrumen Penelitian

1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian
2. Instrumen Penelitian

Lampiran III Uji Validitas dan Uji Realibilitas

Lampiran IV Analisis perhitungan

Lampiran V

Lampiran VI Profil Penulis