

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.1 Struktur Organisasi Penelitian.....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Mutu Layanan Trainer.....	10
2.1.1 Pengertian Mutu Layanan Trainer.....	10
2.1.2 Dimensi Mutu Layanan.....	13
2.1.3 Manfaat Mutu Layanan.....	16
2.1.4 Peranan Trainer dalam Pelayanan Peserta Diklat.....	17
2.2 Kepuasan Peserta Diklat.....	19
2.2.1 Pengertian Kepuasan Peserta Diklat.....	19
2.2.2 Dimensi Kepuasan Peserta Diklat.....	20
2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta Diklat.....	21
2.2.4 Penyebab Timbulnya Ketidakepuasan Peserta Diklat.....	23
2.2.5 Mengukur Kepuasan Peserta Diklat.....	24
2.3 Penelitian Terdahulu.....	26
2.4 Kerangka Pemikiran.....	28

2.1 Hipotesis Penelitian.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Desain Penelitian.....	30
3.2 Metode dan Pendekatan Penelitian .....	31
3.3 Lokasi, Populasi, dan Sampel Penelitian .....	33
3.4 Partisipasi.....	34
3.5 Instrumen Penelitian.....	34
3.6 Proses Pengembangan Instrumen.....	37
3.7 Prosedur Penelitian.....	41
3.1 Analisis Data .....	42
<b>BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	51
4.1.1 Pemeriksian dan Penyeleksiaan Data .....	51
4.1.2 Pengklasifikasian Data.....	52
4.1.3 Perhitungan Kecenderungan Umum Skor Responden Berdasarkan Perhitungan <i>Weight Means Score</i> (WMS).....	53
4.1.4 Mengubah Skor Mentah menjadi Skor Baku.....	62
4.1.5 Uji Normalitas Data.....	63
4.1.6 Uji Hipotesis .....	65
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	68
4.2.1 Gambaran Mutu Layanan Trainer .....	68
4.2.2 Gambaran Kepuasan Peserta Diklat .....	71
4.2.3 Pengaruh Mutu Layanan Trainer terhadap Kepuasan Peserta diklat di Balai Pelatihan Operasi dan Pemasaran Agus Suroto PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	75
<b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>77</b>
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Implikasi.....	78

5.3 Rekomendasi.....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

### DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Kepuasan Siswa terhadap Trainer, Isi Program, Pelayanan & Fasilitas pada Pelatihan PPKA Angkatan III Tahun 2016.....	4
Tabel 2.1 Manfaat Mutu Layanan.....	16
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Rekapitulasi Peserta Diklat.....	33
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrument Variable X dan Variable Y.....	36
Tabel 3.3 Hasil Perhitungan Uji Validitas Mutu Layanan Trainer.....	38
Tabel 3.4 Hasil Perhitungan Uji Validitas Kepuasan Peserta Diklat.....	39
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	40
Tabel 3.6 Konsultasi Hasil Perhitungan WMS.....	44
Tabel 3.7 Kriteria Harga Koefisien Korelasi Nilai r.....	47
Tabel 4.1 Rekap Jumlah Kuesioner yang Tersebar.....	51
Tabel 4.2 Kriteria Skor Alternatif Jawaban.....	52
Tabel 4.3 Skor Mentah Variabel X (Mutu Layanan Trainer).....	53
Tabel 4.4 Skor Mentah Variabel Y (Kepuasan Peserta Diklat).....	53
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan Rata-rata Variabel X.....	54
Tabel 4.6 Konsultasi Hasil Perhitungan WMS.....	55
Tabel 4.7 Deskripsi Kecenderungan Skor Variabel X (Mutu Layanan Trainer).....	56
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Rata-rata Variabel Y.....	58
Tabel 4.9 Deskripsi Kecenderungan Skor Variabel Y (Kepuasan Peserta Diklat).....	60
Tabel 4.10 Skor Mentah Variabel X (Mutu Layanan Trainer).....	62
Tabel 4.11 Skor Baku Variabel X (Mutu Layanan Trainer).....	62
Tabel 4.12 Skor Mentah Variabel Y (Kepuasan Peserta Diklat).....	63
Tabel 4.13 Skor Baku Variabel Y (Kepuasan Peserta Diklat).....	63
Tabel 4.14 Hasil Perhitungan Uji Normalitas Variabel X.....	64

Tabel 4.15 Hasil Perhitungan Uji Normalitas Variabel Y.....	64
Tabel 4.16 Nilai Korelasi Antar Variabel.....	65
Tabel 4.17 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r.....	66
Tabel 4.18 Hasil Perhitungan Analisis Regresi.....	67

### **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 2.2 Hubungan Variabel X dan Variabel Y .....	29
Gambar 4.1 Garis Regresi.....	68

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Administrasi Penelitian.....	84
Lampiran 2 Kisi-Kisi Instrumen dan Instrumen Penelitian.....	90
Lampiran 3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	99
Lampiran 4 Analisis Hasil Perhitungan.....	107
Lampiran 5 Tabel-Tabel.....	129
Lampiran 6 <i>Curriculum Vitae</i> .....	136