

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Umum.....	5
1.3.2 Tujuan Khusus.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Secara Teoritis.....	6
1.4.2 Secara Operasional.....	6
1.5 Struktur Organisasi Skripsi.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kajian Pustaka.....	9
2.1.1 Konsep Kediklatan.....	9
2.1.2 Kinerja Widya Iswara Dalam Pendidikan dan Pelatihan.....	16
2.1.3 Konsep Kepuasan Peserta Diklat (Sebagai Pelanggan).....	26
2.2 Penelitian Terdahulu.....	35
2.3 Kerangka Penelitian dan Hipotesis Penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Desain Penelitian.....	40
3.2 Metode Penelitian.....	41

Linda Rosdiani, 2017

PENGARUH KINERJA WIDYAISWARA TERHADAP KEPUASAN PARA PESERTA DIKLAT DI BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PROVINSI JAWA BARAT

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3.2.1 Metode Deskriptif.....	42
3.2.2 Pendekatan Kuantitatif.....	42
3.3 Partisipan dan Tempat Penelitian.....	43
3.3.1 Partisipan.....	43
3.3.2 Tempat Penelitian.....	43
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	43
3.4.1 Populasi.....	43
3.4.2 Sampel Penelitian.....	44
3.5 Definisi Operasional.....	45
3.5.1 Pengaruh.....	45
3.5.2 Kinerja Widya Iswara.....	45
3.5.3 Kepuasan Peserta Diklat (Sebagai Pelanggan).....	45
3.6 Instrumen Penelitian.....	46
3.6.1 Variabel Penelitian dan Sumber Data Penelitian.....	46
3.6.2 Teknik Pengumpulan Data dan Pengukuran Variabel Penelitian.....	47
3.6.3 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	49
3.6.4 Proses Pengembangan Instrumen.....	53
3.7 Prosedur Penelitian.....	59
3.8 Analisis Data.....	60
3.8.1 Seleksi Data Angket.....	60
3.8.2 Klasifikasi Data.....	60
3.8.3 Pengolahan Data.....	61
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....	71
4.1 Temuan.....	71
4.1.1 Seleksi Data Angket.....	71
4.1.2 Klasifikasi Data.....	73
4.1.3 Pengolahan Data.....	72
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	94
4.2.1 Gambaran Umum Kepuasan Peserta Diklat di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Jawa Barat.....	94
4.2.2 Gambaran Umum Kepuasan Peserta Diklat di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Jawa Barat.....	102

4.2.3 Pengaruh Kinerja Widya swara Terhadap Kepuasan Para Peserta Diklat di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Jawa Barat.....	110
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI.....	112
5.1 Kesimpulan.....	112
5.2 Implikasi.....	113
5.3 Rekomendasi.....	114
DAFTAR PUSTAKA.....	116
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	119