

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN

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

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penulisan	6
D. Metode Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
F. Struktur Organisasi Penelitian	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA, HASIL PENELITIAN YANG RELEVAN, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN

A. Kajian Pustaka	9
1. Konsep Mutu Pelayanan	9
2. Konsep Kepuasan Pelanggan Pendidikan	14
3. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dengan Mutu Pelayanan	16
4. Konsep Pendidikan dan Pelatihan	20
B. Hasil Penelitian yang Relevan	29
C. Kerangka Pemikiran	30
D. Hipotesis Penelitian	32

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi, Populasi, dan Sampel Penelitian	34
1. Lokasi Penelitian.....	34
2. Populasi Penelitian	34
3. Sampel Penelitian	35
B. Desain Penelitian	37
C. Metode Penelitian	40
D. Definisi Operasional	42
E. Instrumen Penelitian	43
F. Proses Pengembangan Instrumen	46
G. Teknik Pengumpulan Data	53
H. Analisis Data	55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	66
1. Gambaran Umum Sentra Pendidikan BRI Bandung	66
2. Analisis Data.....	74
a. Seleksi Angket	75
b. Klasifikasi Data.....	75
c. Perhitungan uji Kecenderungan Umum.....	75
d. Uji Normalitas Distribusi Data	86
e. Mengubah Data Mentah Menjadai Data Baku.....	88
f. Pengujian Hipotesis Penelitian	90
B. Pembahasan Hasil Penelitian	94

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan	102
B. Rekomendasi.....	103

DAFTAR PUSTAKA	106
-----------------------------	------------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

3.1	Distribusi Populasi Penelitian	35
3.2	Penentuan Besaran Sampel	36
3.3	Perhitungan Besaran Sampel Berdasarkan Teknik <i>Proportionate Stratified Random Sampling</i>	37
3.4	Tabel Skala Likert	45
3.5	Kisi-kisi Instrumen Variabel X	45
3.6	Kisi-kisi Instrumen Variabel Y	46
3.7	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel X	49
3.8	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Y	50
3.9	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	51
3.10	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	52
3.11	Kriteria Konsultasi Hasil Perhitungan WMS	57
3.12	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	61
4.1	Daftar Fasilitas Sentra Pendidikan BRI Bandung	74
4.2	Konsultasi Hasil Perhitungan WMS	76
4.3	Deskripsi Kecenderungan Skor Variabel X (Mutu Pelayanan Diklat) ...	76
4.4	Deskripsi Kecenderungan Skor Variabel Y (Kepuasan Peserta Diklat).	82
4.5	Hasil Perhitungan Uji Normalitas Variabel X (Mutu Pelayanan Diklat)	86
4.6	Hasil Perhitungan Uji Normalitas Variabel Y (Kepuasan Peserta Diklat)	87
4.7	Data Baku Variabel X (Mutu Pelayanan Diklat)	88
4.8	Data Baku Variabel Y (Kepuasan Peserta Diklat)	89
4.9	Nilai Korelasi Antara Variabel	90
4.10	Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi	90
4.11	Hasil Perhitungan Uji Signifikansi Koefisien Korelasi (Uji t)	91
4.12	Hasil Perhitungan Koefisien Regresi	92

DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Pemikiran Penelitian	30
3.1	Desain Penelitian	39
4.1	Struktur Organisasi Sentra Pendidikan BRI Bandung	68
4.2	Nilai Kecenderungan Umum Setiap Dimensi Variabel X	81
4.3	Nilai Kecenderungan Umum Setiap Dimensi Variabel Y	85
4.4	Garis Regresi	94



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Administrasi Penelitian	110
Lampiran II	Kisi-Kisi Instrumen dan Instrumen Penelitian	111
Lampiran III	Uji Validitas dan Reliabilitas	112
Lampiran IV	Analisis Hasil Perhitungan SPSS	113
Lampiran V	Daftar Tabel	114
Profil Penulis.....	115

