

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	8
1.2.1 Identifikasi Masalah	8
1.2.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Hasil Penelitian	10
1.3.1 Tujuan Penulisan	10
1.3.2 Kegunaan Hasil Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	12
2.1.1 Pelatihan	12
2.1.1.1 Pengertian Pelatihan	12
2.1.1.2 Tujuan Pelatihan	16
2.1.1.3 Sasaran Pelatihan	20
2.1.1.4 Manfaat Pelatihan	23
2.1.1.5 Jenis Pelatihan	28
2.1.2 Kepuasan Kerja	31
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja	31
2.1.2.2 Teori Kepuasan Kerja	35

iv

Antonius Wahyu Dwiatmojo, 2013

Pengaruh Pelatihan, Kepuasan Kerja, Motivasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Sekolah-Sekolah Yayasan Salib Suci Wilayah Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2.1.2.3	Penyebab Kepuasan Kerja.....	37
2.1.2.4	Korelasi Kepuasan Kerja.....	41
2.1.3	Motivasi	45
2.1.3.1	Pengertian Motivasi.....	45
2.1.3.2	Teori-teori Motivasi.....	50
2.1.4	Komitmen Organisasi.....	64
2.1.4.1	Pengertian Komitmen Organisasi.....	64
2.1.4.2	Komponen Komitmen Organisasi.....	67
2.1.4.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi.....	69
2.1.4.4	Pembinaan Komitmen Organisasi.....	71
2.1.5	Kualitas Pelayanan	73
2.1.5.1	Pengertian Pelayanan.....	74
2.1.5.2	Pelayanan Prima	75
2.1.5.3	Standar Pelayanan.....	77
2.1.5.4	Proses Pelayanan	78
2.1.5.5	Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima.....	79
2.1.5.6	Pengertian Kualitas Pelayanan	80
2.1.5.2	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	83
2.2	Kerangka Pemikiran.....	87
2.3	Hipotesis.....	97
 BAB III SUBJEK DAN METODE PENELITIAN		
3.1	Subjek Penelitian.....	98
3.2	Metode Penelitian.....	98
3.3	Operasionalisasi Variabel.....	100
3.4	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	104
3.4.1	Sumber Data.....	104
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	105
3.5	Populasi dan Sampel	106
3.5.1	Populasi.....	106

3.5.2	Sampel.....	106
3.6	Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	108
3.6.1	Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	108
3.6.1.1	Pengujian Validitas Instrumen.....	108
3.6.1.2	Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	114
3.6.2	Analisis Statistik.....	116
3.6.3	<i>Method Successive Interval</i>	119
3.6.4	Analisis Korelasi Ganda.....	120
3.6.5	Analisis Regresi Ganda.....	121
3.6.6	Uji Hipotesis.....	122
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Penelitian.....	126
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	126
4.1.1.1	Visi Yayasan Salib Suci.....	126
4.1.1.2	Misi Yayasan Salib Suci.....	126
4.1.2	Hasil Pengukuran Variabel yang Diteliti.....	126
4.1.2.1	Gambaran Umum Karakteristik Responden.....	127
4.1.2.2	Pengukuran Pelatihan.....	129
4.1.2.3	Pengukuran Kepuasan Kerja.....	131
4.1.2.4	Pengukuran Motivasi.....	133
4.1.2.5	Pengukuran Komitmen Organisasi.....	136
4.1.2.6	Pengukuran Kualitas Pelayanan Pendidikan.....	138
4.1.2.7	Rekapitulasi Tanggapan Guru-guru tentang Pelatihan.....	140
4.1.2.8	Rekapitulasi Tanggapan Guru-guru tentang Kepuasan Kerja.....	142
4.1.2.9	Rekapitulasi Tanggapan Guru-guru tentang Motivasi.....	143
4.1.2.10	Rekapitulasi Tanggapan Guru-guru tentang Komitmen Organisasi.....	144
4.1.2.11	Rekapitulasi Tanggapan Guru-guru tentang Kualitas Pelayanan Pendidikan.....	145
4.1.3	Hasil Pengujian Statistik.....	147

4.1.3.1 Uji Normalitas	147
4.1.3.2 Uji Multikolinieritas	148
4.1.3.3 Uji Heterokedasitas.....	149
4.1.3.4 Analisis Korelasi.....	150
4.1.3.5 Regresi Linier Berganda.....	152
4.1.3.6 Koefisien Determinasi.....	159
4.2 Pembahasan.....	162
4.2.1 Pengaruh Pelatihan terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan	162
4.2.2 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan ..	165
4.2.3 Pengaruh Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan.....	167
4.2.4 Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan	168
4.2.5 Pengaruh Pelatihan, Kepuasan Kerja, Motivasi dan Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan	170
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	173
5.1 Kesimpulan	173
5.2 Saran.....	174

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar data-data Yayasan Pendidikan Katolik	3
Tabel 1.2	Keadaan Jumlah Murid tahun 2009-2012	7
Tabel 2.1	Transisi Paradigma pendidikan	88
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	100
Tabel 3.2	Jumlah Tenaga Kependidikan di Sekolah-sekolah Yayasan Salib Suci Wilayah Bandung.....	106
Tabel 3.3	Hasil Pengujian Validitas Pelatihan	109
Tabel 3.4	Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Kerja	110
Tabel 3.5	Hasil Pengujian Validitas Motivasi.....	111
Tabel 3.6	Hasil Pengujian Validitas Komitmen Organisasi.....	112
Tabel 3.7	Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan Pendidikan	113
Tabel 3.8	Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	116
Tabel 3.9	Kriteria Bobot Pernyataan.....	117
Tabel 3.10	Rekapitulasi Perubahan Data	117
Tabel 3.11	Pedoman Untuk Memberikan Intepretasi terhadap Koefisien	

Korelasi	121
Tabel 4.1 Karakteristik Guru-guru Berdasarkan Jenis Kelamin	127
Tabel 4.2 Karakteristik Guru-guru Berdasarkan Usia.....	127
Tabel 4.3 Karakteristik Guru-guru Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	128
Tabel 4.4 Karakteristik Guru-guru Berdsarkan Masa Kerja	128
Tabel 4.5 Rekapitulasi Rata-rata Tanggapan Guru-guru tentang Pelatihan di Sekolah-sekolah Yayasan Salib Suci Wilayah Bandung	141
Tabel 4.6 Rekapitulasi Rata-rata Tanggapan Guru-guru tentang Kepuasan Kerja di Sekolah-sekolah Yayasan Salib Suci Wilayah Bandung	142
Tabel 4.7 Rekapitulasi Rata-rata Tanggapan Guru-guru tentang Motivasi di Sekolah-sekolah Yayasan Salib Suci Wilayah Bandung	143
Tabel 4.8 Rekapitulasi Rata-rata Tanggapan Guru-guru tentang Komitmen Organisasi di Sekolah-sekolah Yayasan Salib Suci Wilayah Bandung.....	144
Tabel 4.9 Rekapitulasi Rata-rata Tanggapan Guru-guru tentang Kualitas Pelayanan Pendidikan di Sekolah-sekolah Yayasan Salib Suci Wilayah Bandung.....	145
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	148
Tabel 4.11 Output Korelasi	150
Tabel 4.12 Pedoman Untuk Memberikan Intepretasi terhadap Koefisien Korelasi	151
Tabel 4.13 Koefisien Regresi Pelatihan terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan.....	152
Tabel 4.14 Koefisien Regresi Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan.....	153
Tabel 4.15 Koefisien Regresi Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan.....	154
Tabel 4.16 Koefisien Regresi Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan.....	155

Tabel 4.17 Uji F dan Signifikan Pelatihan, Kepuasan Kerja, Motivasi dan Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan.....	157
Tabel 4.18 Koefisien Regresi Pelatihan, Kepuasan Kerja, Motivasi dan Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan	157
Tabel 4.19 Koefisien Determinasi Pelatihan terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan.....	159
Tabel 4.20 Koefisien Determinasi Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan.....	159
Tabel 4.21 Koefisien Determinasi Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan.....	160
Tabel 4.22 Koefisien Determinasi Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan	160
Tabel 4.23 Koefisien Determinasi Pelatihan, Kepuasan Kerja, Motivasi dan Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan.....	161

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Pelatihan Tradisional	16
Gambar 2.2 Konsep Pelatihan Sistem	17
Gambar 2.3 Pengaruh Fungsi Divisi SDM terhadap Kepuasan dan Motivasi ..	45
Gambar 2.4 Proses Motivasi.....	48
Gambar 2.5 Hirarki Kebutuhan dari Maslow	53
Gambar 2.6 Teori X dan Y Mc. Gregor.....	54
Gambar 2.7 Model Kerangka Berpikir	96
Gambar 4.1 Daerah Kontinum Variabel Pelatihan	131
Gambar 4.2 Daerah Kontinum Variabel Kepuasan Kerja	133
Gambar 4.3 Daerah Kontinum Variabel Motivasi.....	135

x

Antonius Wahyu Dwiatmojo, 2013

Pengaruh Pelatihan, Kepuasan Kerja, Motivasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Sekolah-Sekolah Yayasan Salib Suci Wilayah Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Gambar 4.4 Daerah Kontinum Variabel Komitmen Organisasi.....	138
Gambar 4.5 Daerah Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan Pendidikan	140
Gambar 4.6 Uji Normalitas.....	147
Gambar 4.7 Uji Heterokedasitas.....	149



