

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Definisi Operasional .....	9
 <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, ASUMSI DAN HIPOTESIS.</b>	
A. Kajian Pustaka Tentang Pengaruh Pelatihan <i>Soft Skill</i> Terhadap Kualitas Layanan Karyawan <i>Costumer Care</i> .....	13
B. Asumsi .....	37
C. Hipotesis .....	38
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Metode dan Desain Penelitian .....	41
B. Desain Penelitian .....	45
	iii

C. Populasi dan Sampel .....	46
D. Lokasi Penelitian .....	47
E. Teknik Analisis Data .....	47
F. Prosedur Pelaksanaan Penelitian .....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Hasil Penelitian .....	46
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	52
<b>BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
A. Simpulan .....	53
B. Saran .....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	