

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah	4
1. Identifikasi Masalah	4
2. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Metode Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
1. Manfaat Teoritis	7
2. Manfaat Operasional	8
F. Struktur Organisasi Penelitian	8

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

A. Kajian Pustaka	10
1. Konsep Mutu Pelayanan	11
2. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	17
3. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dengan Mutu Pelayanan	19
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	26
C. Kerangka Pemikiran.....	27
D. Hipotesis.....	30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi, Populasi dan Sampel Penelitian	32
1. Lokasi Penelitian	32
2. Populasi Penelitian.....	32
3. Sampel Penelitian	32
B. Desain Penelitian	34
C. Metode Penelitian.....	35
D. Definisi Operasional.....	36
1. Mutu Pelayanan Diklat.....	36
2. Kepuasan Peserta Diklat	40
E. Instrumen Penelitian.....	43
F. Proses Pengembangan Instrumen	48
1. Uji Validitas Instrumen	49
2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	52

G. Teknik Pengumpulan Data	54
1. Teknik Interview Wawancara	55
2. Teknik Kuesiner (Angket).....	55
3. Teknik Observasi	56
H. Analisi Data	56
1. Seleksi Angket	57
2. Pembobotan Nilai	57
3. Menghitung Skor Rata-rata setiap Variabel	57
4. Transformasi Skor Mentah Menjadi Skor Baku	58
5. Uji Normalitas Distribusi Data	58
6. Menguji Hipotesis Penelitian	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	61
1. Gambaran Umum Balai Pelatihan Tenaga Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Barat	61
2. Karakteristik Responden	64
3. Deskripsi Variabel Mutu Pelayanan Diklat (X)	66
4. Deskripsi Variabel Kepuasan Peserta Diklat (Y).....	72
5. Transformasi Skor Mentah Menjadi Skor Baku	77
6. Uji Normalitas Data	79
7. Pengujian Hipotesis.....	80
B. Pembahasan	86
1. Gambaran Mutu Pelayanan Diklat	86

2. Gambaran Kepuasan Diklat	89
3. Pengaruh Mutu Pelayanan Diklat Terhadap Kepuasan Peserta Diklat	91

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	94
1. Mutu Pelayanan Diklat di Balai Pelatihan Tenaga Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Barat	94
2. Kepuasan Peserta Diklat di Balai Pelatihan Tenaga Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Barat	95
3. Pengaruh Mutu Pelayanan Diklat Terhadap Kepuasan Peserta Diklat di Balai Pelatihan Tenaga Koperasi dan UMKM	95
B. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	99

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Sampel Proposional Berdasarkan Jenjang Pendidikan	34
Tabel 3.2 Kriteria Penskoran Alternatif Jawaban Variabel X.....	44
Tabel 3.3 Kriteria Penskoran Alternatif Jawaban Variabel Y	44
Tabel 3.4 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	45
Tabel 3.5 Hasil Uji Coba Angket Validitas Variabel X	50
Tabel 3.6 Hasil Uji Coba Angket Validitas Variabel Y	51
Tabel 3.7 Reliability Statistics X	53
Tabel 3.8 Reliability Statistics Y	54
Tabel 3.9 Tabel Konsultasi Hasil Perhitungan WMS	58
Tabel 3.10 Tolok Ukur Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>.....	60
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Gender.....	64
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	65
Tabel 4.3 Skor Baku Variabel (X)	68
Tabel 4.4 Skor Baku Variabel (Y)	68
Tabel 4.5 Test Statistics (X).....	79
Tabel 4.6 Test Statistics (Y).....	80
Tabel 4.7 Correlations	81
Tabel 4.8 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	82
Tabel 4.9 Model Summary	84
Tabel 4.10 Coefficients.....	85

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pikir	28
Bagan 4.1 Fungsi Balatkop dan UMKM.....	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hipotesis Penelitian	31
Gambar 4.1 Diagram Batang WMS Variabel Mutu Pelayanan Diklat (X)	71
Gambar 4.2 Diagram Batang WMS Variabel Kepuasan Peserta Diklat (Y)	77



LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Perizinan dan Perkembangan Bimbingan	101
Lampiran 2 Uji Coba	108
Lampiran 3 Instrumen Penelitian	113
Lampiran 4 Data Penelitian	122
Lampiran 5 Teknik Pengolahan Data	133
Lampiran 6 Tabel Statistik	152
Daftar Riwayat Hidup	154

