

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Kegunaan Penelitian	6
1.6 Definisi Operasional	7
BAB II TINJAUAN TEORITIS	9
2.1 Kajian Pustaka	9
2.2 Konsep Pelatihan Kerja.....	9
2.3 Metode Pelatihan Kerja.....	14
2.4 Pengertian Kualitas layanan	23
2.5 Hasil Penelitian Yang Relevan.....	26
2.6 Kerangka Konseptual.....	28
2.7 Pertanyaan Penelitian.....	31
BAB III PROSEDUR PENELITIAN	32
3.1 Metode Penelitian	32
3.2 Ruang Lingkup Penelitian (Fokus Penelitian).....	33
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	33
3.4 Sumber Data	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.6 Teknik Analisis Data	37
3.7 Langkah-Langkah Penelitian.....	40

2.8	Waktu dan Tempat Penelitian	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		46
4.1	Deskripsi Temuan Penelitian.....	46
4.2	Hasil Penelitian.....	51
4.3	Pembahasan.....	61
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		74
5.1	SIMPULAN	74
5.2	SARAN	75
DAFTAR PUSTAKA.....		76
LAMPIRAN – LAMPIRAN		80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Unsur-Unsur Kualias Layanan	29
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	33
Gambar 3.1 Komponen Dalam Analisis Data (Interactive Model)	41

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Alasan pentingnya pelatihan	14
Tabel 3.1 Data Informan	37
Tabel 3.2 Waktu Penelitian	47
Tabel 4.1 Perbedaan setelah dan sebelum pelatihan.....	62