

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah PT. Infomedia Nusantara	1
1.1.2 Logo PT. Infomedia Nusantara	4
1.1.3 Visi dan Misi PT. Infomedia Nusantara.....	4
1.1.4 Strategi PT. Infomedia Nusantara	5
1.1.5 Struktur Organisasi <i>Call Center</i> 108 Telkom	6
1.1.6 Produk dan Layanan PT. Infomedia Nusantara	7
1.1.7 Lokasi PT. Infomedia Nusantara.....	9
1.2 Latar Belakang Penelitian	9
1.3 Identifikasi Masalah.....	18
1.4 Tujuan Penelitian	19
1.5 Kegunaan Penelitian	19
1.5.1 Aspek Teoritis	19
1.5.2 Aspek Praktis	19
1.6 Waktu dan Periode Penelitian.....	20

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	21
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	21
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	21
2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	23
2.1.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	28
2.2 Training atau Pelatihan	29
2.2.1 Pengertian Training atau Pelatihan	29
2.2.2 Tujuan Training atau Pelatihan	30
2.2.3 Prinsip-Prinsip Training atau Pelatihan	32
2.2.4 Metode – Metode Training atau Pelatihan	33
2.2.5 Dimensi Training atau Pelatihan	37
2.3 Kinerja.....	39
2.3.1 Pengertian Kinerja.....	39
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	40
2.3.3 Aspek Pengukuran Kinerja	42
2.3.4 Fungsi Standar Kinerja.....	43
2.3.5 Persyaratan Standar Kinerja	44
2.3.6 Dimensi Kinerja	44
2.4 Penilaian Kinerja.....	46
2.4.1 Pengertian Penilaian Kinerja.....	46
2.4.2 Tujuan Penilaian Kinerja.....	47
2.4.3 Metode Penilaian Kinerja.....	48
2.5 Call Center	50
2.5.1 Pengertian <i>Call Center</i>	50
2.5.2 Kualitas Agent <i>Call Center</i>	50
2.6 Phone Courtesy.....	53
2.6.1 Pengertian <i>Phone Courtesy</i>	53
2.6.2 Tata Cara <i>Phone Courtesy</i>	53
2.7 Hubungan Pelatihan dengan Kinerja Karyawan.....	54
2.8 Penelitian Terdahulu.....	56
2.8.1 Referensi Penelitian Skripsi Terdahulu.....	56
2.8.2 Referensi Jurnal Penelitian Nasional	61
2.8.3 Referensi Jurnal Penelitian Internasional.....	64
2.9 Kerangka Pemikiran	68
2.10 Hipotesis Penelitian.....	70

2.11 Ruang Lingkup Penelitian	70
BAB III METODE PENELITIAN	71
3.1 Jenis Penelitian	71
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	72
3.2.1 Variabel Operasional.....	72
3.2.2 Skala Pengukuran.....	74
3.3 Tahapan Penelitian.....	75
3.4 Populasi dan Sampel	76
3.4.1 Populasi.....	76
3.4.2 Sampel.....	76
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	77
3.5.1 Data Primer	77
3.5.2 Data Sekunder	78
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	79
3.6.1 Uji Validitas	79
3.6.2 Uji Reliabilitas	79
3.7 Teknik Analisis Data	80
3.7.1 Analisis Deskriptif	80
3.7.2 <i>Method of Succesive Interval (MSI)</i>	82
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	83
3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda	85
3.7.5 Pengujian Hipotesis.....	87
3.7.6 Koefisien Determinasi.....	91
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	92
4.1 Pengumpulan Data	92
4.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	93
4.2.1 Uji Validitas	93
4.2.2 Uji Reliabilitas	95
4.3 Karakteristik Responden.....	96
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	97
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	98
4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	99
4.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	100

4.4 Hasil Penelitian	101
4.4.1 Analisis Deskriptif	101
4.4.2 Transformasi Data Ordinal Menjadi Interval	131
4.4.3 Uji Asumsi Klasik	132
4.4.4 Analisis Regresi Linier Berganda	137
4.4.5 Uji Hipotesis	140
4.4.6 Koefisien Determinasi (R^2)	147
4.5 Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan	148
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 160
5.1 Kesimpulan	160
5.2 Saran.....	162
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	162
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	163
 DAFTAR PUSTAKA	 164
LAMPIRAN.....	168