

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	II
HALAMAN PERNYATAAN	III
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	IV
KATA PENGANTAR	V
ABSTRAK	VII
ABSTRACT	VIII
DAFTAR ISI	IX
DAFTAR TABEL	XIII
DAFTAR GAMBAR	XIV
DAFTAR LAMPIRAN	XV
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Umum PT. Taspen Kantor Utama Cabang Bandung	1
1.1.2 Visi dan Misi PT. Taspen Kantor Utama Cabang Bandung.....	2
1.1.3 Logo PT. Taspen Kantor Utama Cabang Bandung	3
1.1.4 Nilai PT. Taspen Kantor Utama Cabang Bandung	3
1.1.5 Produk-produk dari PT. Taspen (Persero).....	4
1.1.6 Struktur Organisasi PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung.	6
1.1.7 Uraian Pekerjaan	7
1.1.8 Lokasi PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung.....	10
1.1.9 Susunan dan Jumlah Karyawan.....	10
1.2 Latar Belakang Penelitian	11
1.3 Identifikasi Masalah	17
1.4 Tujuan Penelitian	18
1.5 Kegunaan Penelitian.....	18
1.6 Waktu dan Periode Penelitian	18
1.7 Sistematika Penulisan	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	20
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	20

2.1.2	Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	20
2.1.3	Proses Manajemen Sumber Daya Manusia	23
2.2	Pelatihan Karyawan	23
2.2.1	Pengertian Pelatihan	23
2.2.2	Metode Pelatihan	24
2.2.3	Tujuan Pelatihan.....	26
2.2.4	Tahapan Pelatihan	27
2.2.5	Dimensi Pelatihan.....	28
2.3	Kualitas Pelayanan	29
2.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	29
2.3.2	Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan	29
2.3.3	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	32
2.4	Hubungan antara Pelatihan dengan Kualitas Pelayanan	33
2.5	Penelitian Terdahulu	34
2.6	Kerangka Pemikiran.....	46
2.7	Hipotesis Penelitian.....	47
2.8	Ruang Lingkup Penelitian.....	47
2.8.1	Variabel Penelitian	48
2.8.2	Lokasi dan Objek Penelitian.....	48
2.8.3	Waktu Penelitian	48
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		49
3.1	Jenis Penelitian.....	49
3.2	Variabel Operasional.....	49
3.2.1	Variabel Independen (X)	49
3.2.2	Variabel Dependen (Y)	50
3.3	Skala Pengukuran.....	54
3.4	Tahapan Penelitian	55
3.5	Populasi dan Sampel	55
3.5.1	Populasi	55
3.5.2	Sampel	55
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.6.1	Data Primer.....	56

3.6.2	Data Sekunder	57
3.7	Uji Validitas dan Reabilitas	57
3.7.1	Uji Validitas	57
3.7.2	Uji Reabilitas	59
3.8	Teknik Analisis Data	60
3.8.1	Analisis Statistik Deskriptif	60
3.8.2	Method of Succesive Interval (MSI)	62
3.8.3	Uji Asumsi Klasik	63
3.8.4	Analisis Korelasi Rank Pearson	64
3.8.5	Pengujian Hipotesis	64
3.8.6	Koefisien Determinasi	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		66
4.1	Pengumpulan Data	66
4.2	Karakteristik Responden	66
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	68
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	69
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Bekerja	70
4.3	Hasil Penelitian	71
4.3.1	Analisis Deskriptif.....	71
4.3.2	Tanggapan Responden Mengenai Pelatihan Karyawan	71
4.3.3	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.....	81
4.3.4	Method of Successive Internal (MSI).....	92
4.3.5	Uji Asumsi Klasik	93
4.3.6	Analisis Korelasi Rank Pearson	94
4.3.7	Uji Hipotesis (Uji-t).....	95
4.3.8	Koefisien Determinasi	97
4.4	Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan	97
4.4.1	Analisis Deskriptif Variabel Pelatihan Karyawan.....	97
4.4.2	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	99
4.4.3	Analisis Pembahasan Pengaruh Variabel Pelatihan Karyawan Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	100

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	102
5.1 Kesimpulan	102
5.2 Saran.....	103
5.2.1 Bagi Perusahaan	103
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya	103
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN.....	109