

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>I</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>III</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>V</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>VIII</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>VIII</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.1. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Keaslian Penelitian .....	4
1.4. Tujuan Penelitian .....	5
1.5. Manfaat Penelitian .....	5
1.6. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....</b>	<b>7</b>
2.1. Tinjauan Pustaka.....	7
2.2. Landasan Teori.....	9
2.2.1. Evaluasi.....	9
2.2.2. E-Learning .....	10
2.2.3. Pelatihan.....	16
2.2.4. Model Evaluasi Pelatihan .....	22
2.2.5. Kualitas Layanan .....	27
2.2.6. Kerangka Pemikiran .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	30
3.2 Desain Penelitian .....	31
3.3 Obyek Penelitian.....	31
3.4 Sumber Data .....	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5.1 Kuesioner .....	33
3.5.2 Wawancara.....	35
3.5.3 Observasi .....	36
3.6 Teknik Analisis Data .....	36

3.6.1	Mencatat dan Mengorganisasi Data.....	37
3.6.2	Mengklasifikasikan Data Berdasarkan Kategori Tema dan Pola Jawaban.....	37
3.6.3	Menguji Asumsi dan Mencari Alternatif Penjelasan Data dan Membuat Temuan-temuan.....	37
<b>3.6.4</b>	<b>Analisis Korelasi .....</b>	<b>38</b>
3.6.5	Importance Performance Analysis (IPA).....	40
3.7	Teknik Pengujian Instrumen.....	44
3.7.1.	Uji Kualitas data .....	44
3.7.2.	Uji Keabsahan Data .....	45
3.7.	Jadwal Penelitian .....	47
3.8.	Rencana Publikasi.....	47
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
4.1.	Proses Penelitian .....	48
4.2.	Uji Validitas dan Realibilitas .....	48
4.3.	Penyebaran kuesioner .....	50
4.4.	Hasil Penelitian .....	50
4.4.1.	Data Responden.....	50
4.5.	Pengujian Hipotesis .....	57
4.5.1	Uji Korelasi Evaluasi Pelatihan terhadap Kualitas Layanan.....	57
4.5.2.	Uji Korelasi Penerapan Elearning terhadap Kualitas Layanan .....	59
4.5.3.	Uji Kualitas Layanan Parasuraman.....	62
4.5.4.	Importance-Performance Analysis (IPA) .....	63
4.5.5.	Hasil penelitian Kualitatif.....	64
4.6.	Pembahasan .....	65
4.6.1.	Peran Evaluasi Pelatihan terhadap Kualitas layanan .....	66
4.6.2.	Peran E- learning dengan Kualitas Layanan.....	75
4.6.3.	Kualitas Layanan .....	82
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>86</b>
5.1.	Kesimpulan .....	86
5.2.	Saran .....	87
5.2.1.	Bagi Organisasi.....	87
5.2.2.	Bagi Tenaga Kependidikan.....	87
5.2.3.	Bagi penelitian berikutnya .....	87

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>90</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	29
Gambar 3. 1 Struktur Laporan Penelitian .....	38
Gambar 3. 2 Diagram Kartesius .....	41

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jenis dan Hasil Penelitian .....	7
Tabel 3 1 Kriteria Hubungan antar Variabel.....	39
Tabel 3 2 Customer Satisfaction Index Interpretation .....	43
Tabel 3 3 Jadwal Penyelesaian Tesis .....	47
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4. 1 Nilai Reliabilitas .....	50
Tabel 4. 2 Data Rentang Usia .....	51
Tabel 4. 3 Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4. 4 Tingkat Pendidikan .....	52
Tabel 4. 5 Status Kepegawaian .....	52
Tabel 4. 6 Deskripsi Unit Kerja .....	53
Tabel 4. 7 Data Hipotetik dan Data Empirik.....	54
Tabel 4. 8 Kategori Skor .....	55
Tabel 4. 9 Kategorisasi Data Penelitian .....	56
Tabel 4. 10 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....	58
Tabel 4. 11 Uji Linearitas.....	58
Tabel 4. 12 Uji Korelasi Evaluasi Terhadap Kualitas Layanan .....	59
Tabel 4. 13 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....	60
Tabel 4. 14 Uji Linearitas.....	61
Tabel 4. 15 Uji Korelasi .....	61
Tabel 4. 16 Informan Penelitian.....	64
Tabel 4. 17 Pelatihan dengan E-Learning .....	65
Tabel 4. 18 Tabulasi Silang.....	66
Tabel 4. 19 Frekuensi Reaksi Terhadap Kegiatan .....	68
Tabel 4. 20 Frekuensi Reaksi Terhadap Trainer .....	68
Tabel 4. 21 Frekuensi pelaksanaan pre-test dan pos-test .....	70
Tabel 4. 22 Frekuensi Transfer Keterampilan dan Pengetahuan .....	73
Tabel 4. 23 Tabulasi Silang E Learning .....	76
Tabel 4. 24 Frekuensi Fleksibilitas .....	77
Tabel 4. 25 Frekuensi Daya Jangkau .....	79
Tabel 4. 26 Frekuensi Kemudahan Konten.....	81
Tabel 4. 27 Analisis GAP Kualitas Layanan .....	84