

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Lingkup Penelitian	8
1.7 Sistematika Penulisan	8
BAB II.....	10
2.1 Pengertian pelatihan secara umum.....	10
2.2 Pengertian pertambangan secara umum.....	11
2.2.1 Pelatihan bidang Pertambangan	13
2.2.2 Pedoman teknis kompetensi teknis bidang pertambangan.....	13
2.3 Desain Jasa	15
2.4 Konsep Kualitas Jasa Servqual	16
2.5 Atribut Kualitas.....	17
2.6 <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	18
2.7 <i>House of Quality (HOQ)</i>	20
2.8 Kajian Penelitian Terdahulu.....	23
BAB III	26
3.1 Desain Penelitian.....	26

3.2	Metode Pengumpulan Data	29
3.3	Uji Awal Keabsahan Instrumen	30
3.3.1	Uji Awal <i>Pilot Test</i>	30
3.3.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	30
3.4	Metode Analisis Data	31
BAB IV	33
4.1	Latar Belakang Responden	33
4.1.1	Usia Responden.....	33
4.1.2	Jenis Kelamin Responden	35
4.1.3	Pekerjaan Responden	36
4.1.4	Domisili Responden.....	38
4.1.5	Jumlah mengikuti pelatihan di Edublast	39
4.2	Analisis <i>Service Quality</i>	41
4.3	<i>Importaance-Performance Analysis</i> (IPA)	46
4.3.1	Kuadran I (<i>Top Priority</i>)	47
4.3.2	Kuadran II (<i>Keep Up to the Good Work</i>).....	49
4.3.3	Kuadran III (<i>Low Priority</i>).....	50
4.3.4	Kuadran IV (<i>Possible Overkill</i>)	51
4.4	Atribut Kualitas.....	52
4.5	Penyusunan <i>House of Quality</i>	55
4.5.1	Analisis Suara Pelanggan (<i>Customer Requirements</i>).....	55
4.5.2	Atribut teknis (<i>Functional Requirements</i>)	59
4.5.3	Hubungan kebutuhan konsumen dengan atribut teknis	64
4.5.4	Hubungan Antar Atribut Teknis.....	67
4.5.5	Perhitungan skala prioritas atribut teknis.....	70
4.5.6	Posisi Edublast dibandingkan dengan layanan kompetitor	74
4.5.7	<i>House of Quality</i> jasa pelatihan bidang pertambangan	78
4.6	Usulan perbaikan jasa pelatihan bidang pertambangan PT Edublast Teknologi Indonesia	79
4.6.1	Mengoptimalkan penggunaan sistem informasi di <i>website</i>	79
4.6.2	Mengoptimalkan penggunaan sistem <i>omnichannel</i>	80

4.6.3 Komunikatif dalam menyampaikan manfaat dan keunggulan pelatihan	80
4.6.4 Melibatkan Ahli Industri untuk menyusun silabus materi pelatihan	81
BAB V	83
5.1 Simpulan	83
5.2. Implikasi.....	85
5.3. Keterbatasan dan Penelitian Selanjutnya	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN 1 UJI RELIABILITAS DAN VALIDITAS	91
LAMPIRAN 2 KUESIONER	102
LAMPIRAN 3 TRANSKRIP WAWANCARA (1).....	125
LAMPIRAN 4 TRANSKRIP WAWANCARA (2).....	133

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Izin Usaha Pertambangan (IUP) di Indonesia 2015 – 2024.....	4
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 4.1 Instrumen Penelitian Kinerja Penyelenggara Pelatihan Edublast.....	41
Tabel 4.2 Analisis <i>Service Quality</i>	42
Tabel 4.3 Instrumen pernyataan kinerja atribut kualitas	52
Tabel 4.4 Hasil perhitungan nilai kenyataan terhadap atribut kualitas	53
Tabel 4.5 Peringkat Kepentingan <i>Customer Requirement (voice of customer)</i>	56
Tabel 4.6 <i>Customer Requirements</i> pada <i>House of Quality</i>	58
Tabel 4.7 Atribut teknis untuk menjawab suara pelanggan.....	63
Tabel 4.8 Perhitungan Skala Prioritas Atribut Teknis.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahapan kegiatan di Industri Pertambangan	12
Gambar 2.2 Diagram Kartesius <i>Importance-Performace Analysis</i>	19
Gambar 2.3. <i>House of Quality</i>	22
Gambar 3.1 Kerangka penelitian.....	28
Gambar 4.1 Sebaran usia responden.....	33
Gambar 4.2 Sebaran Jenis kelamin responden.....	35
Gambar 4.3 Sebaran pekerjaan responden.....	36
Gambar 4.4 Sebaran Domisili Responden.....	38
Gambar 4.5 Sebaran Jumlah Mengikuti Pelatihan di Edublast.....	39
Gambar 4.6 Diagram Kartesius <i>Importance-Performace Analysis</i>	46
Gambar 4.7 Hubungan antara <i>customer requirements</i> dengan <i>functional requirements</i>	66
Gambar 4.8 <i>House of Quality</i> Jasa Layanan Pelatihan Bidang Pertambangan.....	78

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 UJI RELIABILITAS DAN VALIDITAS	91
LAMPIRAN 2 KUESIONER	102
LAMPIRAN 3 TRANSKRIP WAWANCARA (1).....	125
LAMPIRAN 4 TRANSKRIP WAWANCARA (2).....	133