

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
INTISARI	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	12
1.1 Latar Belakang	12
1.2 Rumusan Masalah	19
1.3 Pertanyaan Penelitian	20
1.4 Tujuan Penelitian.....	21
1.5 Motivasi Penelitian.....	21
1.6 Manfaat Penelitian.....	22
1.7 Kontribusi Penelitian.....	22
1.8 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	24
1.9 Sistematika Penulisan.....	25
BAB II LANDASAN TEORI	27
2.1 Layanan dan Kualitas Layanan	27
2.1.1 Definisi Kualitas Layanan	28
2.1.2 Konsep Persepsi Pengguna dalam Kualitas Layanan.....	29
2.1.3 Model <i>Service Performance</i> (SERVPERF)	30
2.1.4 Model <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	33
2.1.5 Kombinasi SERVPERF dan IPA dalam Penelitian Layanan.....	36
2.2 Model Shingo	39
2.2.1 Asal-usul dan Kerangka Dasar	39
2.2.2 Empat Dimensi Model Shingo	40
2.2.3 <i>Shingo Model Diamond</i>	49
2.2.4 Relevansi Model Shingo dalam Layanan Pelatihan	51
2.3 Penelitian Terdahulu	52
2.4 Kerangka Pemikiran	54
BAB III METODE PENELITIAN	56
3.1 Desain Penelitian.....	56
3.2 Definisi Operasional Variabel	57
3.3 Populasi dan Sampel	61

3.3.1	Populasi	61
3.3.2	Sampel	61
3.3.3	Ukuran Sampel	62
3.4	Instrumen Penelitian	63
3.5	Teknik Pengumpulan Data	65
3.6	Teknik Analisis Data	65
3.6.1	Pengujian Instrumen	66
3.6.2	Pengukuran <i>Service Performance</i> (SERVPERF)	69
3.6.3	Matriks <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	71
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		73
4.1	Deskripsi Data	73
4.1.1	Uji Instrumen	73
4.1.1.1	Uji Validitas	74
4.1.1.2	Uji Reliabilitas	77
4.1.2	Profil Demografis Responden	77
4.1.2.1	Jenis Kelamin Responden	78
4.1.2.2	Usia Responden	78
4.1.2.3	Asal Perguruan Tinggi	79
4.1.2.4	Durasi Pelatihan	79
4.1.2.5	Platform Pelatihan	80
4.2	Hasil dan Pembahasan	80
4.2.1	Analisis Kinerja Layanan dengan Metode SERVPERF	80
4.2.2	Analisis Kinerja dan Kepentingan Layanan dengan Metode IPA	87
4.2.3	Analisis Hasil Kualitas Layanan dengan Model Shingo	94
BAB V SIMPULAN		115
5.1	Simpulan	115
5.2	Keterbatasan	116
5.3	Implikasi	117
5.3.1	Implikasi Praktis	117
5.3.2	Implikasi Teoritis	117
DAFTAR PUSTAKA		118
LAMPIRAN		121