



DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI..... | iii |
| DAFTAR TABEL..... | v |
| DAFTAR GAMBAR | vi |
| INTISARI..... | vii |
| ABSTRACT..... | viii |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 10 |
| 1. 1. Latar Belakang | 10 |
| 1. 2. Rumusan Masalah | 12 |
| 1. 3. Tujuan Penulisan | 12 |
| 1. 4. Manfaat Penulisan | 13 |
| BAB 2 GAMBARAN UMUM PENULISAN | 14 |
| 2. 1. Kondisi Umum | 14 |
| 2. 2. Tinjauan Pustaka | 16 |
| 2. 2. 1. <i>Marketing Mix Perusahaan Jasa</i> | 16 |
| 2. 2. 2. <i>People Development</i> (Pengembangan Manusia)..... | 19 |
| 2. 2. 3. <i>Training</i> atau Pelatihan | 20 |
| 2. 3. Penelitian Terdahulu..... | 24 |
| 2. 4. Metodologi | 28 |
| 2. 4. 1. Lokasi dan Waktu Penelitian | 28 |
| 2. 4. 2. Jenis dan Sumber Data | 28 |
| 2. 4. 3. Metode Pengumpulan Data | 28 |
| 2. 4. 4. Teknik Analisis Data..... | 30 |
| 2. 4. 5. Definisi Operasional..... | 31 |
| BAB 3 ANALISIS DAN PEMBAHASAN | 38 |
| 3. 1. Analisis <i>Training</i> pada departemen HC3 Astra Honda..... | 38 |
| 3. 2. Training dalam <i>Marketing Mix</i> Perusahaan Jasa..... | 44 |
| 3. 2. 1. <i>People</i> | 44 |
| 3. 3. Pembahasan | 45 |
| 3. 2. 1. Penentuan Kebutuhan Dalam Proses <i>Training</i> | 45 |



| | |
|---|-----------|
| 3. 2. 2. Sasaran Pelatihan | 49 |
| 3. 2. 3. Evaluasi Program Diklat | 52 |
| BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN | 57 |
| 4. 1. Kesimpulan..... | 57 |
| 4. 2. Saran | 57 |
| DAFTAR PUSTAKA | 59 |
| DAFTAR LAMPIRAN | 63 |
| LAMPIRAN | 71 |



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Gambar 1. 2 Tabel Penelitian Terdahuu | 27 |
| Gambar 1. 3 Tabel Definisi Operasional..... | 37 |
| Gambar 1. 18 Kisi-Kisi Wawancara | 71 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Hasil Pengolahan Data BAF Tbk..... | 12 |
| Gambar 1. 4 Struktur Organisasi HC3 | 39 |
| | 39 |
| Gambar 1. 5 Training OHWC Hari 1 | 48 |
| Gambar 1. 6 Training OHWC hari 2..... | 48 |
| Gambar 1. 7 Training OHWC hari 1..... | 51 |
| Gambar 1. 8 Training OHWC hari 2..... | 51 |
| Gambar 1. 9 Report Training | 55 |
| Gambar 1. 10 Foto Training Report..... | 55 |
| Gambar 1. 11 Form Scan Absensi..... | 56 |
| Gambar 1. 10 Absensi OHWC..... | 63 |
| Gambar 1. 11 Absensi WME | 64 |
| Gambar 1. 12 Penilaian TrainingOHWC | 65 |
| Gambar 1. 13 Penilaian TrainingWME | 66 |
| Gambar 1. 14 Undangan Training..... | 67 |
| Gambar 1. 15 Training WME 24 & 25 Januari 2017..... | 68 |
| Gambar 1. 16 Training WME 8 & 9 Februari 2017..... | 69 |
| Gambar 1. 17 Foto Bersama setelah Training WME..... | 70 |