

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil PT Kereta Api Indonesia	1
1.1.2 Logo Perusahaan	2
1.1.3 Visi dan Misi	3
1.1.4 Budaya Perusahaan	3
1.1.5 Struktur Organisasi	4
1.2 Latar Belakang	9
1.3 Identifikasi Masalah	15
1.4 Tujuan Penelitian.....	15
1.5 Kegunaan Penelitian.....	16
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	16
1.5.2 Kegunaan Praktis	16
1.6 Waktu dan Periode Pelatihan	16
1.7 Sistematika Penulisan.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1 Landasan Teori.....	18
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	18
2.1.2 Pelatihan	26
2.2 Penelitian Terdahulu.....	44
2.3 Kerangka Pemikiran.....	59
2.4 Hipotesis Penelitian.....	60

2.5	Ruang Lingkup Penelitian	60
2.5.1	Variabel dan Sub Variabel	60
2.5.2	Lokasi , Waktu, dan Objek Penelitian	60
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		62
3.1	Jenis Penelitian	62
3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	62
3.2.1	Variabel Operasional	62
3.2.2	Skala Pengukuran	64
3.3	Tahapan Penelitian	66
3.4	Populasi dan Sampel	66
3.4.1	Populasi	66
3.4.2	Sampel	66
3.5	Pengumpulan Data	68
3.5.1	Sumber Data	68
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data	68
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	69
3.6.1	Uji Validitas	69
3.6.2	Uji Reliabilitas	71
3.7	Teknik Analisis Data	72
3.7.1	Analisis Deskriptif	72
3.7.2	Importance Performance Analysis (IPA)	74
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		77
4.1	Karakteristik Responden	77
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	77
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	78
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir ..	78
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	79
4.2	Analisis Deskriptif	79
4.2.1	Analisis Layanan yang Diterima	79
4.2.2	Analisis Tingkat Harapan	91
4.3	Analisis Kesenjangan (GAP)	102
4.4	Analisis Importance Performance Analysis (IPA)	104
4.5	Analisis Pembahasan Hasil Penelitian	111
4.5.1	Analisis Deskriptif Variabel Pelatihan	111

4.5.2 Analisis Kesenjangan (GAP) Dimensi Pelatihan.....	112
4.5.3 Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> pada Variabel Pelatihan	117
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	121
5.1 Kesimpulan.....	121
5.2 Saran.....	121
5.2.1 Saran bagi Perusahaan.....	121
5.2.2 Saran Bagi Penulis Selanjutnya	123
DAFTAR PUSTAKA.....	124
DAFTAR LAMPIRAN.....	127