

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang.....	10
1.3 Rumusan Masalah.....	17
1.4 Tujuan Penelitian.....	17
1.5 Manfaat Penelitian	18
1.6 Sistematika Penulisan	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20
2.1 Konsep Pelatihan Karyawan	20
2.2 Konsep Kinerja Karyawan.....	24
2.3 Konsep Knowledge Management (KM)	32
2.4 Persepsi Pelanggan terhadap Kinerja Karyawan.....	36
2.5 Hubungan Pelatihan, Knowledge management, dan Kinerja Karyawan.....	37
2.6 Kerangka Konseptual Penelitian.....	40
2.7 Penelitian Terdahulu	41
2.8 Landasan Teori	50
2.9 Kerangka Pemikiran.....	54
2.10 Hipotesis	60

BAB III METODE PENELITIAN.....	62
3.1 Desain Penelitian	62
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	66
3.3 Teknik Pengumpulan Data	68
3.4 Metode Analisis Data.....	70
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	74
4.1 Pengumpulan Data.....	74
4.2 Karakteristik Responden	75
4.3 Analisis Deskriptif.....	82
4.4 Partial Least Square (PLS)	99
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	112
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	119
5.1 Kesimpulan.....	119
5.2 Saran.....	119
DAFTAR PUSTAKA.....	122
LAMPIRAN.....	127