

**ANALISIS KEPUASAN PESERTA TERHADAP KUALITAS PELATIHAN
DI HOTEL PULLMAN JAKARTA CENTRAL PARK**

SKRIPSI

Nama : Rachmad Gunawan

NIM : 43109110 - 098



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013**

**ANALISIS KEPUASAN PESERTA TERHADAP KUALITAS PELATIHAN
DI HOTEL PULLMAN JAKARTA CENTRAL PARK**

SKRIPSI
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen – Strata 1

Nama : Rachmad Gunawan

NIM : 43109110 - 098



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rachmad Gunawan

NIM : 4310911 - 0098

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 6 Juli 2013



(Rachmad Gunawan)

NIM: 4310911 - 0098

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rachmad Gunawan
NIM : 4310911 - 0098
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Peserta terhadap Kualitas Pelatihan
di Hotel Pullman Jakarta Central Park
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan oleh:

Pembimbing Skripsi



(Luna Haningsih, S.E., M.E.)

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen-S1



(Dr. Wiwik Utami, Ak., M.S.)



(Dr. Rina Astini, S.E., M.M.)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Analisis Kepuasan Peserta terhadap Kualitas Pelatihan
di Hotel Pullman Jakarta Central Park

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

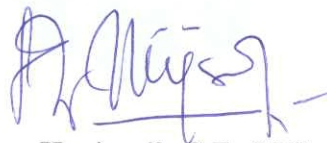
Rachmad Gunawan

4310911-0098

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 25 Juli 2013

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi



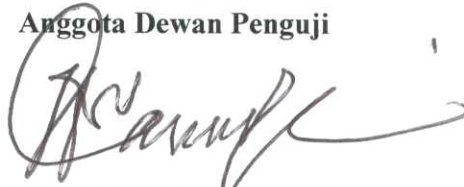
Luna Haningsih, S.E., M.E.

Anggota Dewan Penguji



Hesti Maheswari, S.E., M.Si.

Anggota Dewan Penguji



Drs. Hasanuddin Pasiama, M.S.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis berhasil menyelesaikan penulisan penelitian ini. Penulisan penelitian ini dilakukan untuk memenuhi syarat mencapai gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana, Jakarta.

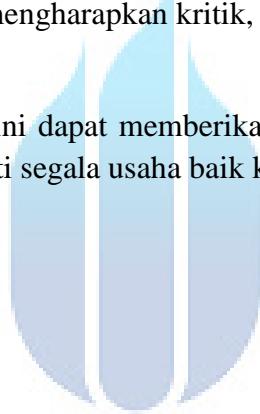
Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, penelitian ini akan sangat sulit diselesaikan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, M.M., selaku Rektor Universitas Mercu Buana, Jakarta.
2. Ibu Dr. Wiwik Utami, Ak., M.S., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana, Jakarta.
3. Ibu Dr. Rina Astini, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen – S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana, Jakarta.
4. Ibu Luna Haningsih, S.E., M.E., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan bimbingan, saran, dan motivasi untuk menyelesaikan penulisan penelitian ini.
5. Bapak Fabrice Mini, selaku *General Manager* Hotel Pullman Jakarta Central Park.
6. Bapak Setyo Hari Moeljono, Ibu Eka Yuni Resti Fauzi, dan Ibu Seftiani, selaku karyawan *Human Resources Department* Hotel Pullman Jakarta Central Park yang telah memberikan dukungan penuh untuk menyelesaikan penelitian ini.
7. Bapak dan Ibu tercinta, atas kasih sayang, doa restu, wejangan, teladan dan motivasi yang luar biasa.
8. Kakak - Kakak penulis yaitu Sri Purwaningsih dan Dwi Utami, serta adik - adik penulis yaitu Iman Supriyanto dan Hudianto, atas doa dan semangat yang telah diberikan.

9. Astuti Eka Jayanti, atas setiap dukungan dan doa agar penulis selalu mencapai sukses.
10. Ibu Laksmi Anggraeni, selaku *mentor* penulis yang selalu memberikan motivasi agar melakukan segala sesuatunya dengan semangat.
11. Teman-Teman Kelas Karyawan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana, Jakarta, atas kebersamaan dan motivasi selama penulis kuliah.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik, saran dan koreksi perbaikan untuk kebaikan bersama.

Semoga penelitian ini dapat memberikan kita manfaat dan semoga Allah SWT senantiasa memberkati segala usaha baik kita. Amin.



Jakarta, 6 Juli 2013

Penulis

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Rachmad Gunawan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	5
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	5

2.1.2 Fungsi Operasional Manajemen Sumber Daya	
Manusia	7
2.2 Pelatihan.....	9
2.2.1 Pengertian Pelatihan	9
2.2.2 Tujuan Pelatihan.....	10
2.2.3 Metode Pelatihan.....	12
2.2.4 Proses Pelatihan.....	15
2.2.5 Penilaian Pelatihan	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21
3.1 Objek Penelitian.....	21
3.2 Desain Penelitian	24
3.3 Variabel dan Skala Pengukuran.....	24
3.3.1 Variabel	24
3.3.2 Skala Pengukuran.....	28
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.5 Jenis Data	30
3.6 Populasi dan Sampel.. ..	30
3.6.1 Populasi	30
3.6.2 Sampel	30
3.7 Metode Analisis Data.	31
3.7.1 Uji Validitas	31
3.7.2 Uji Reliabilitas.	31
3.7.3 Teknik Analisis Data.....	32

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Deskripsi Populasi dan Sampel.....	34
4.2 Karakteristik Responden	34
4.3 Uji Analisis Data.....	37
4.3.1 Uji Validitas	37
4.3.2 Uji Reliabilitas.	39
4.4 Analisis Statistik Deskriptif	40
4.4.1 Distribusi Frekuensi Variabel Manfaat bagi Peserta....	40
4.4.2 Distribusi Frekuensi Variabel Kejelasan Penyampaian Materi	41
4.4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Metode yang Digunakan	42
4.4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja <i>Trainer</i>	43
4.4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Fasilitas atau Sarana Pendukung	44
4.4.6 Rata-Rata Total	44
4.4.7 Peringkat Variabel	46
4.4.8 Analisis Faktor	47
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	53
5.1 Simpulan	53
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	56

LAMPIRAN	59
Lampiran 1: Kuesioner	59
Lampiran 2: Data Karyawan	60
Lampiran 3: Hasil Tanggapan Kuesioner	61
Lampiran 4: Surat Keterangan Izin Survey Penelitian	62



DAFTAR TABEL

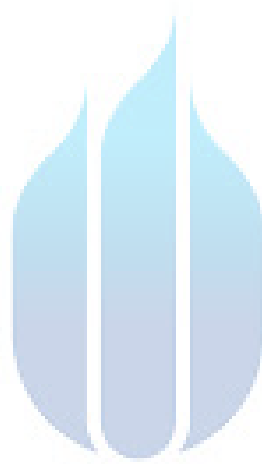
Tabel 3.1	Variabel-Variabel Kepuasan Peserta Pelatihan	27
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Departemen	35
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pelatihan yang Diikuti	35
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin....	36
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan.....	36
Tabel 4.5	Uji Validitas	38
Tabel 4.6	Uji Reliabilitas	39
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Variabel Manfaat bagi Peserta	40
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Variabel Kejelasan Penyampaian Materi.....	41
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Variabel Metode yang Digunakan	42
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja <i>Trainer</i>	43
Tabel 4.11	Distribusi Frekuensi Variabel Fasilitas atau Sarana Pendukung.....	44
Tabel 4.12	Rata-Rata Total.. ..	45
Tabel 4.13	Peringkat Variabel	46
Tabel 4.14	<i>KMO and Bartlett's Test</i>	47
Tabel 4.15	<i>Anti-Image Matrices</i>	49
Tabel 4.16	<i>Total Variance Explained</i>	50
Tabel 4.17	<i>Communalities</i>	51
Tabel 4.18	<i>Component Matrix</i>	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Manajemen Sumber Daya Manusia Sebagai Proses (Bangun,2012: 8)	6
Gambar 2.2	Fungsi–Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia (Bangun,2012: 6)	8
Gambar 2.3	Proses Pelatihan (Bangun, 2012: 203).....	16
Gambar 3.1	Logo Pullman (http://www.pullmanhotels.com/gb/home/index.shtml , diakses 6 April 2013).....	22
Gambar 3.2	Hotel Pullman Jakarta Central Park (http://www.pullmanjakartacentralpark.com/ , diakses 6 April 2013).....	22
Gambar 3.3	Jenis Kamar Hotel Pullman Jakarta Central Park (http://www.pullmanjakartacentralpark.com/ , diakses 6 April 2013).....	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner	59
Lampiran 2	Data Karyawan	60
Lampiran 3	Hasil Tanggapan Kuesioner.....	61
Lampiran 4	Surat Keterangan Izin Survey Penelitian.....	62



UNIVERSITAS
MERCU BUANA