

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| ABSTRACT | i |
| ABSTRAK | ii |
| PENGESAHAN | iii |
| PERNYATAAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR LAMPIRAN | xi |
| BAB I. PENDAHULUAN | |
| 1.1. Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah..... | 6 |
| 1.3. Maksud dan Tujuan Penyusunan Tesis..... | 7 |
| 1.4. Sistematika Penulisan..... | 7 |
| BAB II. OBJEK PENELITIAN | |
| 2.1. Profil Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Ekspor Indonesia..... | 10 |
| 2.2. Visi dan Misi Balai Besar PPEI..... | 11 |
| 2.3. Program Pembinaan UKM dari PPEI..... | 13 |
| 2.4. Maksud dan Tujuan..... | 17 |
| 2.5. Tugas Pokok dan Fungsi..... | 18 |

BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

| | |
|-----------------------------|----|
| 3.1.Kajian Pustaka..... | 19 |
| 3.2.Kerangka Pemikiran..... | 36 |
| 3.3.Hipotesis..... | 39 |

BAB IV. METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| 4.1.Pendekatan Penelitian..... | 41 |
| 4.2.Metode Penelitian..... | 41 |
| 4.3.Instrumen Penelitian..... | 44 |
| 4.4.Teknik Menjaring dan Analisis Data..... | 48 |
| 4.4.1. Uji Coba Instrumen..... | 48 |
| 4.4.2. Teknik Analisis Data..... | 50 |
| 4.4.3. Uji Persyaratan Analisis..... | 51 |

BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| 5.1.Deskripsi Data Responden..... | 53 |
| 5.2.Uji Coba Instrumen..... | 56 |
| 5.2.1. Uji Validitas..... | 56 |
| 5.2.2. Uji Reliabilitas..... | 62 |
| 5.3.Analisis Deskriptif Variabel Penelitian..... | 63 |
| 5.3.1. Loyalitas Peserta..... | 63 |
| 5.3.2. Kualitas Jasa..... | 63 |
| 5.3.3. Kepuasan Peserta..... | 64 |
| 5.3.4. Pengujian Persyaratan Analisis Data..... | 64 |

| | |
|--|------------|
| 5.4. Analisis Regresi dan Pembahasan..... | 68 |
| 5.4.1. Analisis Persamaan Substruktur..... | 68 |
| 5.4.2. Analisis Persamaan Substruktur 2..... | 70 |
| 5.5. Pembahasan..... | 77 |
| BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN | |
| 6.1. Kesimpulan..... | 79 |
| 6.2. Saran..... | 79 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 81 |
| LAMPIRAN..... | 84 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... | 105 |

