

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL		i
ABSTRAK		ii
HALAMAN PENGESAHAN		iii
PERNYATAAN KEASLIAN (ORIGINALITAS)		iv
KATA PENGANTAR		v
DAFTAR ISI		vi
DAFTAR TABEL		xi
DAFTAR GRAFIK		xii
DAFTAR GAMBAR		xiii
DAFTAR LAMPIRAN		xiv
BAB I PENDAHULUAN		
1.1	Latar Belakang Masalah	1
1.2	Rumusan Masalah	3
1.3	Tujuan Penelitian	4
1.4	Manfaat Penelitian	4
1.5	Pembatasan Masalah	5
BAB II STUDI PUSTAKA		
2.1	Pelatihan	
2.1.1	Pengertian Pelatihan	6

2.1.2	Tujuan Pelatihan	10
2.1.3	Langkah –langkah pelaksanaan pelatihan	11
2.1.4	Metode Pelatihan	12
2.1.5	Evaluasi Pelatihan dan Pengembangan	17
2.2	Motivasi Kerja	
2.2.1	Pengertian Motivasi Kerja	19
2.2.2	Teori-Teori Motivasi	22
2.2.3	Prinsip-Prinsip Motivasi	28
2.3	Kualitas Pelayanan Prima	
2.3.1	Pengertian Pelayanan	29
2.3.2	Kualitas Pelayanan	29
2.3.3	Pelayanan Prima	31
2.4	Kerangka Berfikir	35
2.5	Hipotesis Penelitian	36

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian	37
3.2	Metodologi Penelitian	37
3.3	Populasi dan Sampel	
3.3.1	Populasi	39
3.3.2	Sampel	39

	3.4	Prosedur Pengumpulan Data	
	3.4.1.	Penelitian Kepustakaan	40
	3.4.2.	Penelitian Lapangan	40
	3.5	Instrumen Penelitian dan Analisa Data	
	3.5.1	Instrumen Penelitian	40
	3.5.2	Analisa Data	47
BAB	IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	4.1	Gambaran Umum Perusahaan	53
	4.2	Analisis Data Penelitian	56
	4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	71
BAB	V	ESIMPULAN DAN SARAN	
	4.1	Kesimpulan	75
	4.2	Saran – saran	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A