DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i
KATA PENGANTAR ii
ABSTRAK iv
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR ix
DAFTAR TABEL x
DAFTAR LAMPIRAN xii

Bab 1 Pendahuluan.

1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Perumusan Masalah 3
1.3 Tujuan Penelitian 4
1.4 Pembatasan Masalah 4
1.5 Asumsi 5
1.6 Sistematika Penulisan 6

Bab 2 Landasan Teori.

2.1 Program Pendidikan Luar Sekolah. 7
2.1.1 Konsep Pembelajaran Dalam Pendidikan Luar Sekolah. 8
2.1.1.1 Pengertian Belajar. 8
2.1.1.2 Pengertian Pembelajaran. 10
2.1.2 Konsep Dasar Pendidikan Luar Sekolah (PLS). 11
2.1.2.1 Pengertian Pendidikan Luar Sekolah. 11
2.1.2.2 Azas-azas Pendidikan Luar Sekolah (PLS). 12
2.1.2.3 Sasaran Pendidikan Luar Sekolah (PLS). 13
2.1.2.4 Tujuan Pendidikan Luar Sekolah (PLS). 13

2.2 Konsep Pelatihan. 14
2.2.1 Pengertian Pelatihan. 14
2.2.2 Prinsip-prinsip Pelatihan. 15
2.2.3 Konsep Pelatihan Berbasis Kompetensi (*Competency Based Training*). 18
2.2.4 Kompetensi Keahlian. 19
2.2.5 Karakteristik Program CBT. 20
2.2.6 Komponen-komponen CBT. 21
2.2.7 Standar Kompetensi dan Mutu Pendidikan. 22
2.2.8 Penggunaan Standar Kompetensi. 25
2.2.9 Format Standar Kompetensi. 25
2.2.10 Pengertian Elemen Kompetensi. 26
2.3 Konsep Dunia Kerja. 28
2.4 Definisi Jasa. 30
2.4.1 Karakteristik Jasa. 31
2.4.2 Klasifikasi Jasa. 32
2.5 Identifikasi Kebutuhan Pelanggan. 34
2.5.1 Karakteristik Kebutuhan. 34
2.5.2 Jenis-Jenis Kebutuhan. 34
2.5.3 Kepuasan Pelanggan. 36
2.5.4 Latar Belakang Pentingnya Mengetahui Tingkat Kepuasan Pelanggan. 37
2.5.5 Manfaat Kepuasan Pelanggan. 38
2.6 Pemahaman Mengenai Kualitas Pelayanan. 39
2.6.1 Aspek-Aspek Kunci Sistem Kualitas Pelayanan. 41
2.7 Pengukuran Kualitas. 42
2.7.1 Metode Parasuraman's *SERVQUAL Model.* 43
2.7.2 Perbaikan Kualitas Pelayanan. 48
2.8 Desain Kuesioner. 50
2.8.1 Pertimbangan Awal Penyusunan Kuesioner. 50
2.8.2 Jenis-Jenis Kuesioner. 51
2.8.3 Pengembangan Kuesioner. 52

2.8.4 Uji Validitas Kuesioner..... 54
2.8.5 Uji Reliabilitas Kuesioner..... 55
2.8.5.1 *Test-Retest Reability*. 56
2.8.5.2 *Pararel Form Reliability/Equivalent Form Relibillity*..... 56
2.8.5.3 *Internal Consistency*..... 57
2.8.5.4 KR 20 dan KR 21. 57
2.8.5.5 *Alpha Cronbach*..... 58
2.8.5.6 *Split-half Method* (*Spearman-Brown Correction)*. 59

Bab 3 Metodologi Penelitian.

3.1 Tahap Formulasi. 62
3.1.1 Studi Lapangan. 62
3.1.2 Studi Literatur. 62
3.1.3 Latar Belakang Masalah..... 62
3.1.4 Perumusan Masalah. 63
3.1.5 Tujuan Penelitian. 63
3.2 Tahap Penelitian..... 63
3.2.1 Pengumpulan Data. 63
3.2.1.1 Teknik Pengambilan Sampel..... 66
3.2.1.2 Penyusunan Kuesioner..... 66
3.2.1.3 Penentuan Responden Penelitian. 66
3.2.1.4 Penyebaran Kuesioner..... 67
3.2.1.5 Uji Validitas dan Reliabilitas. 67
3.2.2 Pengolahan Data. 69
3.2.2.1 Menghitung Nilai Pembobotan, Nilai Rata-rata dan Nilai Kesenjangan *Gap* 1. 69
3.2.2.2 Perhitungan Nilai Rata-rata dan Nilai Kesenjangan *Gap* 1 Per Dimensi *Parasuraman`s Servqual Model*. 70
3.2.2.3 Diagram Kartesius *Gap* 1..... 71
3.3 Tahap Analisis..... 72
3.3.1 Analisis..... 72
3.3.2 Kesimpulan dan Saran..... 72

Bab 4 Pengumpulan dan Pengolahan Data.

4.1 Penyususnan Kuesioner. 74
4.1.1 Penentuan Responden Penelitian. 74
4.1.2 Teknik Pengambilan Sampel..... 74
4.1.3 Penyebaran Kuesioner..... 74
4.2 Pengumpulan Data. 75
4.2.1 Data Identitas Responden..... 75
4.2.2 Variabel-variabel Pertanyaan Kuesioner..... 76
4.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas. 78
4.3 Pengolahan Data. 85
4.3.1 Menghitung Nilai Pembobotan, Nilai Rata-rata dan Nilai Kesenjangan *Gap* 1. 86
4.3.1.1 Perhitungan Nilai Pembobotan Jawaban Responden *Gap* 1. 86
4.3.1.2 Perhitungan Nilai Rata-rata Jawaban Responden *Gap* 1. .. 89
4.3.1.3 Perhitungan Nilai Kesenjangan *Gap* 1. 91
4.3.1.4 Perhitungan Nilai Rata-rata dan Nilai Kesenjangan *Gap* 1 Per Dimensi *Parasuraman`s Servqual Model*. 94
4.3.1.5 Diagram Kartesius *Gap* 1. 96

Bab 5 Analisis.

5.1 Analisis Pengolahan Data *Gap* 1. 99
5.1.1 Analisis Pengolahan Data *Gap* 1 Per Dimensi Parasuraman`s *Servqual Model*. 106
5.1.2 Analisis Pengolahan Data Terhadap Tingkat Kepentingan Untuk Dilakukan Evaluasi dan Perbaikan Berdasarkan Kuadran Pada Diagram Kartesius *Gap* 1. 110

Bab 6 Kesimpulan dan Saran.

6.1 Kesimpulan. 116
6.1.1 Kesimpulan *Gap* 1..... 116
6.2 Saran..... 118
DAFTAR PUSTAKA xiii
LAMPIRAN..... xiv