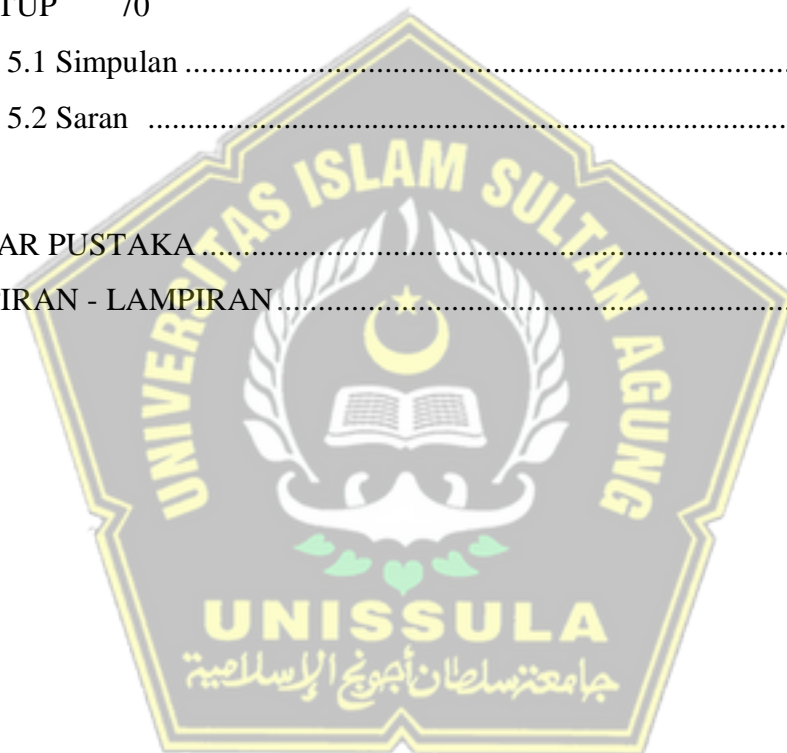


DAFTAR ISI

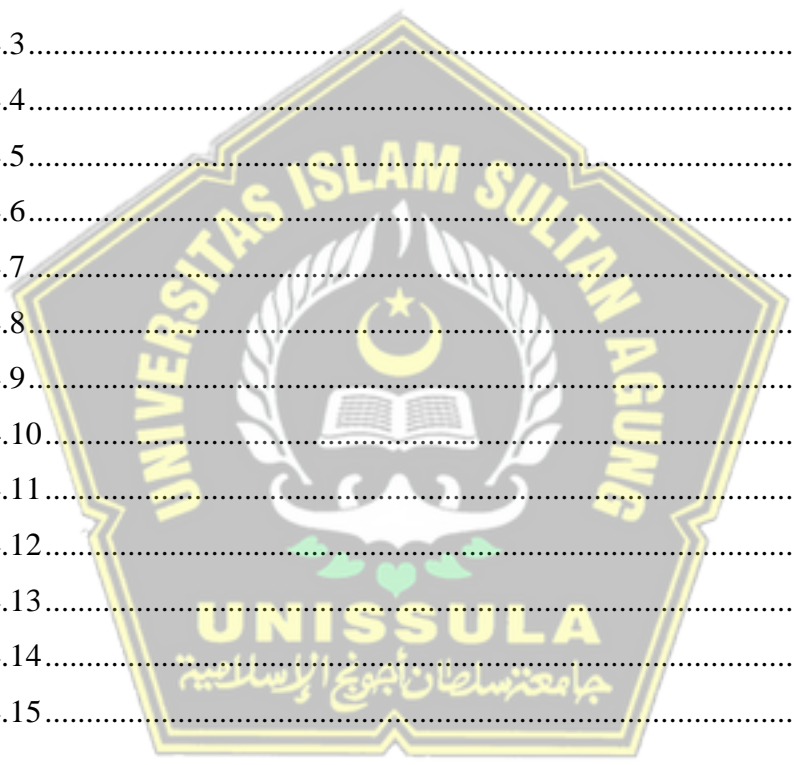
Disusun oleh	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I 1	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
Rangkuman Jumlah Komplain	8
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
Manfaat Penelitian.....	11
BAB II 13	
KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Kualitas Pelayanan	13
2.1 Transfer Of Training.....	17
2.2 Kegiatan training	19
2.3 Karakteristik Individu (Trainee Characteristic)	21
2.4 Model Empirik	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Sumber Data.....	26
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	27
3.4 Populasi, dan sampel	28
3.5 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	29
3.6 Teknik Analisis Data	31
3.7 Uji Model.....	35
3.8 Uji Hipotesis.....	37

3.9	Uji Mediasi dengan Sobel Test	38
BAB IV	40	
HASIL DAN PEMBAHASAN		40
4.1	Gambaran Umum Responden	40
4.2	Analisis Deskriptif	42
4.3	Analisis Statistik	53
4.4	Pembahasan	65
BAB V	70	
PENUTUP	70	
5.1	Simpulan	70
5.2	Saran	71
DAFTAR PUSTAKA		73
LAMPIRAN - LAMPIRAN		78



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	7
<i>Reseach Gap</i>	9
Tabel 3.1	30
Variabel dan Indikator	30
Tabel 4.1	40
Tabel 4.2	41
Tabel 4.3	41
Tabel 4.4	42
Tabel 4.5	44
Tabel 4.6	46
Tabel 4.7	49
Tabel 4.8	51
Tabel 4.9	54
Tabel 4.10	55
Tabel 4.11	56
Tabel 4.12	57
Tabel 4.13	58
Tabel 4.14	58
Tabel 4.15	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 25

