

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PANITIA SARJANA	
LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI	
ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR DIAGRAM.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Umum Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kajian Evaluasi	11
1. Pengertian Evaluasi	11

a. Tujuan Evaluasi	13
2. Model Evaluasi.....	17
a. Model Evaluasi Kirkpatrick	18
b. Model Evaluasi ROI	25
B. Kajian Kinerja.....	29
1. Pengertian Kinerja.....	29
2. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	31
a. Faktor Kemampuan.....	31
b. Faktor Motivasi.....	32
3. Kaitan Antara Perilaku dengan Kinerja	35
C. Kajian Pasca Pelatihan	36
1. Pengertian Pelatihan	36
2. Komponen – Komponen Pelatihan	39
3. Tujuan Pelatihan	39
4. Pengertian Pasca Pelatihan	40
5. Hubungan Kinerja dengan Pasca Pelatihan	50
6. Perilaku	52
7. Faktor – factor yang mempengaruhi Perilaku	56

D. Profil PT. Setiajaya Mobilindo	62
1. Sejarah PT. Setiajaya Mobilindo	62
2. Visi dan Misi Perusahaan	64
3. Struktur Organisasi.....	64
a. <i>Branch Manager</i>	65
b. <i>Customer Relation Manajemen (CRM)</i>	67
c. <i>Sales Manager</i>	68
d. <i>Administration Departement Head (ADH)</i>	69
e. <i>Sales and Stock</i>	71
f. <i>Wiraniaga atau Sales Counter dan Sales Force</i>	73
g. <i>Service Manager</i>	73
h. <i>Staf Billing</i>	74
i. <i>Cashier</i>	75
E. Kajian Program Pelatihan <i>Toyota Tech</i>	76
1. Deskripsi dan Tujuan Pelatihan	76
2. Tujuan Pelatihan	77
3. Peserta Pelatihan	77
4. Cakupan Pembelajaran	77

5. Materi Pelatihan	78
F. Hasil Penelitian yang Relevan	79
G. Kerangka Berpikir	81

BAB III METODOLOGI EVALUASI

A. Tujuan Evaluasi	86
B. Tempat dan Waktu Evaluasi	87
C. Metode Evaluasi	87
D. Populasi dan Sampel	88
1. Populasi	88
2. Sampel	89
E. Teknik Pengumpulan Data	90
1. Kuesioner	90
2. Wawancara	92
3. Observasi	93
4. Tes	94
F. Instrumen Evaluasi	94
1. Definisi Konseptual	94
2. Definisi Operasional	95

G. Uji Coba Instrumen.....	96
1. Uji Validitas Konstruk	96
2. Uji Validitas Empiris.....	97
3. Uji Reliabilitas.....	97
H. Teknik Analisis Data	98
I. Kriteria	99
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Data dan Analisis Data	110
B. Pembahasan dan Temuan Evaluasi	149
C. Keterbatasan Penelitian.....	174
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
A. Kesimpulan	176
B. Implikasi	179
C. Saran.....	180
DAFTAR PUSTAKA	182
LAMPIRAN	184
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	