

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	2
1.3 Perumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian.....	9
1.3.1 Perumusan Masalah .....	9
1.3.2 Pertanyaan Penelitian .....	10
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.5 Kegunaan Penelitian.....	11
1.5.1 Aspek Teoritis .....	11
1.5.2 Aspek Praktis .....	11
1.6 Sistematika Penelitian .....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....	13
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	13
2.1.1 Rangkuman Teori.....	13
2.1.2 Penelitian Terdahulu .....	19
2.2 Kerangka Pemikiran.....	28
2.3 Hipotesis Penelitian.....	30
2.4 Lingkup Penelitian .....	30

BAB III METODE PENELITIAN .....	32
3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Operasionalisasi Variabel .....	32
3.3 Tahapan Penelitian .....	35
3.4 Populasi, Sampling dan Ukuran Sampel .....	35
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	36
3.5.1 Sumber Data .....	36
3.5.2 Desain Kuesioner .....	37
3.5.3 Skala Pengukuran.....	37
3.6 Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	38
3.6.1 Uji Validitas .....	38
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	40
3.7 Metode Analisis Data .....	41
3.7.1 Analisis Deskriptif .....	41
3.7.2 Analisis $\chi^2$ .....	42
3.7.3 Diagram Jalur.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1. Hasil Penelitian dan Pembahasan Karakteristik Responden .....	46
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	47
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	48
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	49
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	50
4.2. Hasil Analisis Deskriptif .....	51
4.2.1 $B$ .....	51
4.2.2 $B$ .....	56
4.2.3 $\chi^2$ .....	57
4.3. Analisis $\chi^2$ .....	58
4.3.1 Model Penelitian .....	58
4.3.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	58
4.3.3 Pengujian $\chi^2$ .....	63
4.3.4 Diagram Jalur.....	64
4.3.5 Uji $R^2$ .....	66

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
5.1 Kesimpulan .....	68
5.2 Saran.....	69
5.2.1. Saran Bagi Telkom .....	69
5.2.2. Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....	71
DAFTAR PUSTAKA .....	72
LAMPIRAN	