

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT | vii |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian | 1 |
| 1.2 Latar Belakang Penelitian | 4 |
| 1.3 Perumusan Masalah..... | 9 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 9 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 10 |
| 1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir..... | 10 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA..... | 12 |
| 2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu | 12 |
| 2.2 Kerangka Pemikiran | 26 |
| 2.3 Hipotesis Penelitian | 27 |
| BAB 3 METODE PENELITIAN..... | 29 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 29 |
| 3.2 Operasional Variabel | 30 |
| 3.3 Tahapan Penelitian | 35 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 3.4 | Populasi dan Sampel | 37 |
| 3.5 | Pengumpulan Data dan Sumber Data..... | 39 |
| 3.6 | Uji Validitas dan Reliabilitas | 40 |
| 3.7 | Teknik Analisis Data | 45 |
| BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 52 |
| 4.1 | Karakteristik Responden | 52 |
| 4.2 | Hasil Penelitian..... | 60 |
| 4.3 | Pembahasan Hasil Penelitian..... | 79 |
| BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN..... | | 87 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 87 |
| 5.2 | Saran | 89 |
| 5.2.1 | Saran Untuk Perusahaan | 89 |
| 5.2.2 | Saran Untuk Peneliti Selanjutnya | 90 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 92 |
| LAMPIRAN..... | | 96 |