

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang	4
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Kerangka Pemikiran.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Jenis Penelitian.....	38
3.2 Operasional Variabel.....	39
3.3 Tahapan Penelitian	46
3.4 Situasi Sosial	47
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data	50
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	51
3.7 Teknik Analisis Data.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Karakteristik Narasumber	54
4.2 Hasil Penelitian	55
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	82

4.4 Pengembangan Roadmap Transformasi Digital PT. Pos Logistik	
Indonesia	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	98
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN.....	105