

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Deskripsi Umum Objek Penelitian.....	1
1.2. Latar Belakang Penelitian	3
1.3. Perumusan Masalah.....	11
1.4. Tujuan Penelitian.....	12
1.5. Manfaat Penelitian.....	12
1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1. Teori – Teori dan Penelitian Terdahulu	14
2.2. Kerangka Pemikiran	35
2.3. Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1. Jenis Penelitian	39
3.2. Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	41
3.3. Tahapan Penelitian	47
3.4. Populasi dan Sampel	49
3.5. Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	50
3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas	50
3.7. Teknik Analisis Data	52
BAB IV PEMBAHASAN	63
4.1. Pengumpulan Data	63
4.2. Karakteristik Responden	64

4.3. Hasil Penelitian	65
4.4. Hasil Pengukuran Model (Outer Model).....	87
4.5. Hasil Struktural (Inner Model)	94
4.6. Uji Hipotesis.....	97
4.7. <i>Importance–Performance Map Analysis</i> (IPMA)	100
4.8. Pembahasan Hasil Penelitian	104
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	109
5.1. Kesimpulan.....	109
5.2. Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA	117