

## DAFTAR ISI

|                                                |      |
|------------------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL .....                            | i    |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                       | ii   |
| HALAMAN PERNYATAAN.....                        | iii  |
| KATA PENGANTAR.....                            | iv   |
| ABSTRAK .....                                  | vi   |
| <i>ABSTRACT</i> .....                          | vii  |
| DAFTAR ISI .....                               | viii |
| DAFTAR TABEL .....                             | x    |
| DAFTAR GAMBAR.....                             | xii  |
| BAB I PENDAHULUAN .....                        | 1    |
| 1.1.    Gambaran Umum Objek Penelitian.....    | 1    |
| 1.2.    Latar Belakang Penelitian.....         | 5    |
| 1.3.    Perumusan Masalah.....                 | 14   |
| 1.4.    Tujuan Penelitian.....                 | 15   |
| 1.5.    Manfaat Penelitian.....                | 15   |
| 1.6.    Sistematika Penulisan Tugas Akhir..... | 16   |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                  | 18   |
| 2.1.    Teori dan Penelitian Terdahulu .....   | 18   |
| 2.2.    Penelitian Terdahulu.....              | 30   |
| 2.3.    Kerangka Penelitian.....               | 38   |
| 2.4.    Hipotesis Penelitian .....             | 38   |
| BAB III METODE PENELITIAN .....                | 39   |
| 3.1.    Jenis Penelitian .....                 | 39   |
| 3.2.    Operasionalisasi Variabel.....         | 40   |
| 3.3.    Tahapan Penelitian .....               | 43   |
| 3.4.    Populasi dan Sampel.....               | 43   |
| 3.5.    Pengumpulan Data dan Sumber Data.....  | 46   |

|                                              |                                                                         |     |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----|
| 3.6.                                         | Teknik Analisis Data .....                                              | 48  |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... |                                                                         | 56  |
| 4.1.                                         | Karakteristik Responden.....                                            | 56  |
| 4.2.                                         | Statistik Deskriptif.....                                               | 59  |
| 4.3.                                         | Analisis Structural Equation Model Partial Least Square (SEM-PLS) ..... | 79  |
| 4.4.                                         | Pembahasan Hasil Penelitian.....                                        | 93  |
| BAB V SARAN DAN KESIMPULAN .....             |                                                                         | 111 |
| 5.1.                                         | Kesimpulan.....                                                         | 111 |
| 5.2.                                         | Saran .....                                                             | 112 |
| DAFTAR PUSTAKA.....                          |                                                                         | 115 |