

## DAFTAR ISI

|                                               |             |
|-----------------------------------------------|-------------|
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>               | <b>iii</b>  |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI .....</b> | <b>iv</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                | <b>v</b>    |
| <b>RIWAYAT HIDUP .....</b>                    | <b>vi</b>   |
| <b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>             | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                    | <b>viii</b> |
| <b>ABSTRAK .....</b>                          | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                        | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                     | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                     | <b>xvi</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                  | <b>xvii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                 | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang Penelitian .....            | 1           |
| B. Identifikasi Masalah .....                 | 7           |
| C. Batasan Masalah.....                       | 8           |
| D. Rumusan Masalah .....                      | 9           |
| E. Tujuan Penelitian.....                     | 10          |
| F. Manfaat Penelitian.....                    | 10          |
| G. Jadwal Penelitian.....                     | 12          |
| H. Sistematika Penulisan.....                 | 13          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>           | <b>15</b>   |

|                                                    |            |
|----------------------------------------------------|------------|
| A. Konsep dan Teori .....                          | 15         |
| B. Kajian Penelitian Terdahulu.....                | 32         |
| C. Kerangka Berpikir .....                         | 36         |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>         | <b>42</b>  |
| A. Metode dan Pendekatan.....                      | 42         |
| B. Jenis dan Sumber Data .....                     | 43         |
| C. Populasi dan Sampel.....                        | 44         |
| D. Operasionalisasi Variabel.....                  | 46         |
| E. Teknik Pengumpulan Data.....                    | 51         |
| F. Teknik Analisis Data.....                       | 54         |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b> | <b>64</b>  |
| A. Gambaran Umum Perusahaan.....                   | 64         |
| B. Hasil Penelitian .....                          | 64         |
| C. Pembahasan .....                                | 94         |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                          | <b>100</b> |
| A. Kesimpulan.....                                 | 100        |
| B. Saran.....                                      | 102        |
| C. Keterbatasan penelitian .....                   | 105        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                         | <b>107</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                               | <b>112</b> |