

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah.....	11
D. Rumusan Masalah	14
E. Tujuan Penelitian.....	15
F. Manfaat Penelitian	16
G. Jadwal Penelitian.....	18
H. Sistematik Penulisan Skripsi	19
BAB II KAJIAN TEORITIS.....	22
A. Konsep dan Teori	22
1. Konsep	22
2. Teori	23
B. Kajian Penelitian Terdahulu	78
C. Kerangka Berpikir.....	88
D. Hipotesis.....	98
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	100

A. Metode dan Pendekatan Penelitian	100
1. Metode Penelitian.....	100
2. Pendekatan Penelitian	101
B. Jenis dan Sumber Data	102
1. Jenis Data	102
2. Sumber Data.....	103
C. Populasi dan Sampel	105
1. Populasi.....	105
2. Sampel.....	106
D. Variabel Penelitian	107
1. Variabel Independen (X)	108
2. Variabel Dependen (Y).....	109
3. Variabel Mediasi (M)	111
E. Operasionalisasi Variabel.....	113
F. Waktu dan Wilayah Penelitian	121
1. Waktu Penelitian	121
2. Wilayah Penelitian	121
G. Teknik Pengumpulan Data	122
1. Observasi (<i>Observation</i>)	123
2. Wawancara Awal (<i>Preliminary Interview</i>).....	123
3. Angket atau Kuesioner (<i>Questionnaire</i>)	124
4. Dokumentasi (<i>Documentation</i>)	125
5. Studi Kepustakaan (<i>Literature Review</i>)	125
H. Teknik Analisis Data	126
1. Statistik Deskriptif	127
2. Uji Instrumen Penelitian	128
3. Pengujian Hipotesis.....	130
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	132
A. Gambaran Umum Wilayah Penelitian.....	132
1. Sejarah Singkat Dinas Sosial Kota Bandung	132
2. Struktur Organisasi.....	134

B. Analisis Deskriptif Statistik	136
1. Statistik Deskriptif	136
2. Karakteristik Responden Penelitian	139
3. Deskriptif Tanggapan Responden	143
C. Pengujian dan Hasil Analisis	157
1. Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	157
2. Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	161
3. Pengujian Hipotesis (<i>Path Coefficient</i>)	164
4. Uji Mediasi (<i>Indirect Effect</i>)	165
D. Pembahasan	166
BAB V PENUTUP	173
A. Kesimpulan	173
B. Keterbatasan Penelitian	175
C. Saran	176
DAFTAR PUSTAKA	178
LAMPIRAN	181

