

## DAFTAR ISI

|                                              |            |
|----------------------------------------------|------------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>               | <b>i</b>   |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>              | <b>ii</b>  |
| <b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....</b> | <b>iii</b> |
| <b>ABSTRAK .....</b>                         | <b>iv</b>  |
| <b>RIWAYAT HIDUP.....</b>                    | <b>v</b>   |
| <b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>            | <b>vi</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                   | <b>vii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                       | <b>xii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                   | <b>xv</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                    | <b>xvi</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                | <b>1</b>   |
| A. Latar Belakang Penelitian .....           | 1          |
| B. Identifikasi Masalah .....                | 17         |
| C. Batasan Masalah.....                      | 18         |
| D. Rumusan Masalah .....                     | 19         |
| E. Tujuan Penelitian.....                    | 20         |
| F. Manfaat Penelitian .....                  | 20         |
| G. Jadwal Penelitian.....                    | 21         |

|                                          |           |
|------------------------------------------|-----------|
| H. Sistematika Penulisan Skripsi .....   | 22        |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>     | <b>27</b> |
| A. Konsep dan Teori .....                | 27        |
| B. Kajian Peneliti Terdahulu .....       | 47        |
| C. Kerangka Berpikir .....               | 51        |
| D. Hipotesis .....                       | 54        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>   | <b>56</b> |
| A. Metode dan Pendekatan .....           | 56        |
| B. Jenis dan Sumber Data .....           | 57        |
| C. Populasi dan Sampel .....             | 58        |
| D. Variabel Penelitian .....             | 60        |
| E. Operasional Variabel .....            | 60        |
| F. Waktu dan Wilayah Penelitian .....    | 63        |
| G. Teknik Pengumpulan Data .....         | 64        |
| H. Teknik Analisis Data .....            | 65        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b> | <b>75</b> |
| A. Gambaran Umum Perusahaan .....        | 75        |
| B. Teknik Analisis Data .....            | 77        |
| C. Analisis Data .....                   | 94        |
| D. Pembahasan .....                      | 112       |

|                                  |            |
|----------------------------------|------------|
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>       | <b>131</b> |
| A. Kesimpulan .....              | 131        |
| B. Saran.....                    | 132        |
| C. Keterbatasan Penelitian ..... | 134        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>       | <b>136</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>             | <b>140</b> |

