

## DAFTAR ISI

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

|                                         |           |
|-----------------------------------------|-----------|
| H. Sistematika Penulisan Skripsi .....  | 21        |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>    | <b>24</b> |
| A. Konsep dan Teori .....               | 24        |
| B. Kajian Penelitian Terdahulu .....    | 35        |
| C. Kerangka Berpikir .....              | 42        |
| D. Hipotesis.....                       | 44        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>  | <b>46</b> |
| A. Metode dan Pendekatan .....          | 46        |
| B. Jenis dan Sumber Data .....          | 47        |
| C. Populasi dan Sampel .....            | 48        |
| D. Variabel Penelitian .....            | 51        |
| E. Operasional Variabel .....           | 52        |
| F. Waktu dan Wilayah Penelitian .....   | 53        |
| G. Teknik Pengumpulan Data .....        | 54        |
| H. Teknik Analisis Data .....           | 57        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b> | <b>69</b> |
| A. Gambaran Umum Perusahaan.....        | 69        |
| B. Teknik Analisis Data .....           | 72        |
| C. Analisis Data .....                  | 95        |
| D. Pembahasan.....                      | 110       |

|                                  |            |
|----------------------------------|------------|
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>       | <b>126</b> |
| A. Kesimpulan .....              | 126        |
| B. Saran.....                    | 127        |
| C. Keterbatasan Penelitian ..... | 128        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>       | <b>130</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>             | <b>133</b> |

