

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
MOTTO & PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Kajian Penelitian Terdahulu	11
B. Konsep dan Teori	16
C. Kerangka Berpikir	31
D. Hipotesis	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
A. Metode dan Pendekatan.....	41
B. Jenis dan Sumber Data	42
C. Populasi dan Sampel	43
D. Operasionalisasi Variabel.....	44
E. Teknik Pengumpulan Data	49
F. Teknik Analisis Data	50
G. Tempat dan Jadwal Penelitian	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
A. Gambaran Umum PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kota Bandung	57
B. Konsep Perolehan Data	60

C. Analisis Statistik Deskriptif.....	67
D. Pengolahan Data Deskriptif.....	71
E. Hasil Uji Instrumen	87
F. Hasil Pengujian Hipotesis	90
G. Pembahasan Hasil Penelitian.....	104
BAB V PENUTUP.....	112
A. Kesimpulan	112
B. Saran	114
DAFTAR PUSTAKA.....	117
LAMPIRAN	119

