

## DAFTAR ISI

|  |            |
|--|------------|
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....          | <b>i</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....                   | <b>ii</b>  |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME</b> ..... | <b>i</b>   |
| <b>ABSTRAK</b> .....                             | <b>v</b>   |
| <b>RIWAYAT HIDUP</b> .....                       | <b>vi</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                      | <b>iii</b> |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                          | <b>x</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                       | <b>xii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                        | <b>xiv</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                   | <b>1</b>   |
| A. Latar Belakang Masalah.....                   | 1          |
| B. Identifikasi Masalah .....                    | 9          |
| C. Rumusan Masalah .....                         | 9          |
| D. Tujuan Masalah .....                          | 10         |
| E. Manfaat Penelitian .....                      | 11         |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....             | <b>13</b>  |
| A. Kajian Penelitian Terdahulu.....              | 13         |
| B. Konsep dan Teori.....                         | 22         |
| C. Kerangka Pemikiran. ....                      | 42         |
| D. Hipotesis.....                                | 45         |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....       | <b>47</b>  |
| A. Metode dan Pendekatan Penelitian .....        | 47         |
| B. Jenis dan Sumber Data .....                   | 48         |
| C. Populasi dan Sampel .....                     | 49         |
| 1. Populasi .....                                | 49         |
| 2. Sampel. ....                                  | 50         |
| D. Operasional Variabel .....                    | 51         |
| E. Teknik Pengumpulan Data.....                  | 53         |

|  |            |
|--|------------|
| F. Teknik Analisi Data .....             | 54         |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>  | <b>62</b>  |
| A. Gambaran Umum Perusahaan.....         | 62         |
| B. Analisi Karakteristik Responden ..... | 74         |
| C. Pengujian Instrumen Penelitian.....   | 76         |
| D. Pembahasan Hasil Penelitian .....     | 105        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>               | <b>112</b> |
| A. Kesimpulan .....                      | 112        |
| B. Saran .....                           | 113        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>               | <b>115</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                     | <b>119</b> |

