

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRACT	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	10
1.3.1 Tujuan	10
1.3.2 Manfaat	11
1.4 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Metode Penelitian.....	41
3.2 Narasumber Penelitian	43
3.3 Sumber Data	44
3.3.1 Data Primer	44
3.3.2 Data Sekunder.....	44
3.4 Teknik Pengumpulan Data	45
3.4.1 Studi Pustaka.....	45

3.4.2 Wawancara.....	45
3.4.3 Kuesioner	47
3.5 Teknik Analisis Data	49
3.5.1 Analisis Kualitatif	49
3.5.2 Analisis Kuantitatif	50
3.6 Teknik Validasi Data.....	52
3.7 Definisi Operasional.....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Analisis Data	54
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	80
4.2.1 Hasil	80
4.2.2 Pembahasan	87
BAB V PENUTUP.....	96
5.1 Kesimpulan	96
5.2 Implikasi Teoritis	97
5.3 Implikasi Manajerial.....	98
5.4 Keterbatasan Penelitian	99
5.5 Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	101
DAFTAR LAMPIRAN	105