

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi, Perumusan, dan Batasan Masalah	13
1.3. Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	15
BAB 2 DESKRIPSI PERUSAHAAN	17
2.1. Sejarah Singkat Perusahaan	17
2.2. Lingkup Bidang Usaha.....	18
2.3. Sumber Daya Manusia	21
2.4. Tantangan Bisnis di Perusahaan.....	22

2.5.	Proses Bisnis di Perusahaan	25
BAB 3 KAJIAN PUSTAKA		29
3.1.	Kajian Teori	29
3.2.	Penelitian Terdahulu	51
3.3.	Kerangka Pemikiran.....	58
3.4.	Hipotesis.....	59
BAB 4 METODE PENELITIAN.....		61
4.1.	Desain Penelitian.....	61
4.2.	Variabel Penelitian	62
4.3.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	63
4.4.	Jenis dan Sumber Data	67
4.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	68
4.6.	Populasi dan Sampel	68
4.7.	Metode Analisis Data.....	70
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		86
5.1.	Gambaran Umum Tentang Penelitian.....	86
5.2.	Data Karakteristik Responden.....	87
5.3.	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	89
5.4.	Analisis Korelasi Dimensi Variabel Penelitian	95
5.5.	Analisis SEM	97
5.6.	Pengujian hipotesis.....	120
5.7.	Analisis Hipotesis Penelitian.....	120
BAB 6 KESIMPULAN		125
6.1.	Kesimpulan	125

6.2. Saran Penelitian.....	126
DAFTAR PUSTAKA	129
LAMPIRAN.....	133
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	177

