DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT.....	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi, Perumusan, dan Batasan Masalah.....	6
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Perusahaan.....	10
2.2. Lingkup Bidang Usaha.....	11
2.3. Sumber Daya Perusahaan.....	11
2.4. Tantanga Bisnis Perusahaan..... ..	12
2.5. Proses Bisnis Perusahaan.....	13
BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
3.1 Kajian Teori.....	15
3.2. Penelitian Terdahulu.....	27
3.3. Kerangka Pemikiran.....	34
3.4. Hipotesis.....	38
BAB IV. METODE PENELITIAN	
4.1 Desain Penelitian.....	39
4.2. Variabel Penelitian.....	39
4.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	42
4.4. Jenis dan Sumber Data.....	43
4.5. Teknik Pengumpulan Data.....	45

http://digilib.mercubuana.ac.id/

4.6. Teknik Analisis Data..... 45

BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian..... 53
5.2. Hasil Uji Validitas dan reliabilitas Instrumen..... 54
5.3 Karakteristik Responden..... 60
5.4 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian..... 63
5.5 Analisis PLS..... 77
5.6 Uji Hipotesis..... 90
5.7 Pembahasan..... 91

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan..... 96
6.2. Saran..... 97

DAFTAR PUSTAKA..... 99

LAMPIRAN..... 101

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id/