

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| JUDUL | |
| ABSTRACT | i |
| ABSTRAK | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN | x |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Identifikasi, Pembatasan, dan Perumusan Masalah Penelitian | 10 |
| 1.2.1. Identifikasi Masalah Penelitian | 10 |
| 1.2.2. Pembatasan Masalah Penelitian | 11 |
| 1.2.3. Perumusan Masalah Penelitian | 11 |
| 1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian | 12 |
| 1.3.1. Tujuan Penelitian | 12 |
| 1.3.2. Manfaat Penelitian | 12 |
| | |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS | 13 |
| 2.1. Kajian Teori | 13 |
| 2.1.1. Efektivitas Waktu | 13 |
| 2.1.2. Faktor Eksternal | 17 |
| 2.1.3. Faktor Internal | 22 |
| 2.2. Penelitian Terdahulu | 29 |
| 2.3. Kerangka Pemikiran | 33 |
| 2.4. Hipotesis | 35 |
| 2.4.1. Pengaruh Faktor Eksternal Terhadap Efektivitas Waktu Pemasangan Modem Pada Pelanggan | 36 |
| 2.4.2. Pengaruh Faktor Internal Terhadap Efektivitas Waktu Pemasangan Modem Pada Pelanggan | 36 |
| 2.4.3. Pengaruh Faktor Eksternal Dan Faktor Internal Terhadap Efektivitas Waktu Pemasangan Modem Pada Pelanggan | 37 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | 38 |
| 3.1. Jenis Penelitian | 38 |
| 3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 39 |
| 3.2.1. Definisi Konseptual | 39 |
| 3.2.2. Definisi Operasional | 41 |

| | |
|---|-----------|
| 3.3. Populasi dan Sampel | 42 |
| 3.3.1. Populasi | 42 |
| 3.3.2. Sampel | 43 |
| 3.4. Metode Pengumpulan Data | 44 |
| 3.4.1. Jenis dan Sumber Data | 44 |
| 3.4.2. Metode Pengumpulan Data | 44 |
| 3.5. Metode Analisis Data | 45 |
| 3.5.1. Uji Validitas | 45 |
| 3.5.2. Uji Reliabilitas | 47 |
| 3.5.3. Uji Asumsi Klasik | 48 |
| 3.5.4. Pengujian Hipotesis | 51 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 59 |
| 4.1. Deskripsi Perusahaan | 59 |
| 4.1.1. Sejarah Perusahaan | 59 |
| 4.1.2. Lingkup dan Bidang Usaha | 60 |
| 4.1.3. Sumber Daya | 60 |
| 4.1.4. Tantangan Bisnis | 60 |
| 4.1.5. Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis | 62 |
| 4.2. Hasil Penelitian | 63 |
| 4.2.1. Gambaran Obyek Penelitian | 63 |
| 4.2.2. Uji Validitas | 63 |
| 4.2.3. Uji Reliabilitas | 65 |
| 4.2.4. Uji Asumsi Klasik | 66 |
| 4.2.5. Pengujian Hipotesis | 69 |
| 4.3. Pembahasan | 75 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 79 |
| 5.1. Kesimpulan | 79 |
| 5.2. Saran | 79 |
| DAFTAR PUSTAKA | 81 |
| LAMPIRAN | 86 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | 97 |