

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Batasan Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Konsep dan Teori	7
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Kerangka Pemikiran	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Jenis Data & Informasi	24
3.3 Metode Pengumpulan Data	25

3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	26
3.5 Langkah-Langkah Penelitian.....	27
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	29
4.1 Pengumpulan Data	29
4.2 Pengolahan Data.....	43
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
5.1 Define	59
5.2 Measure	61
5.3 Analyze.....	62
5.4 Improve	64
5.5 Control.....	65
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	66
6.1 Kesimpulan.....	66
6.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN	69