

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
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 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Pembatasan Masalah.....	3
1.5 Sistematika Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Konsep dan Teori.....	5
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Kerangka Pemikiran.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian.....	24
3.2 Jenis Data dan Informasi.....	24
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	25
3.5 Langkah-Langkah Penelitian.....	26
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	27
4.1 Pengumpulan Data.....	27
4.2 Pengolahan Data.....	34

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
5.1 <i>Analyze</i>	41
5.2 <i>Improve</i>	47
5.3 <i>Control</i>	48
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
6.1 Kesimpulan.....	56
6.2 Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN.....	61

