

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b>	i
<b>ABSTRAK</b>	ii
<b>PENGESAHAN</b>	iii
<b>PERNYATAAN</b>	iv
<b>KATA PENGANTAR</b>	v
<b>DAFTAR ISI</b>	vii
<b>DAFTAR TABEL</b>	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	xi
<b>DAFTAR SINGKATAN</b>	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat dan Kegunaan Karya Akhir	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
<b>BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN</b>	9
2.1 Sejarah Perusahaan	9
2.2 Visi dan Misi	12
2.3 Struktur Organisasi	12
2.4 Lingkup Bidang Usaha	13

2.5	Sumber Daya	13
2.6	Tantangan Bisnis	14
2.7	Proses Bisnis	15
<b>BAB III KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b>		16
3.1	Landasan Teoritis	16
3.2	Rerangka Pemikiran	47
3.5	Hipotesis	51
<b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN</b>		52
4.1	Metode Penelitian yang Digunakan	52
4.2	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel (Metode Sampling)	53
4.3	Variabel dan Operasionalisasinya	54
4.4	Metode Pengumpulan Data	58
4.5	Validitas dan Reliabilitas Instrumen	59
4.6	Teknik Analisis Data	62
<b>BAB V HASIL DAN ANALISIS</b>		68
5.1	Deskripsi Data	68
5.2	Proses Penelitian	72
5.3	Hasil Penelitian	73
5.4	Pengujian Normalitas Data	84
5.5	Pengujian Multikolinieritas	84
5.6	Pengujian Heterokedastisitas	85

5.7	Pengujian Autokorelasi	87
5.8	Hasil Pengujian Hipotesis	87
5.9	Pembahasan dan Temuan Penelitian	92
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>		97
6.1	Kesimpulan	97
6.2	Rekomendasi	98
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		102
<b>LAMPIRAN</b>		104
<b>RIWAYAT HIDUP</b>		142



U N I V E R S I T A S  
MERCU BUANA