

## DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PERNYATAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Rumusan Masalah	12
1.4 Maksud dan Tujuan Tesis	13
1.5 Manfaat dan Kegunaan Tesis	13
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Teori	16
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Pemikiran	29
2.4 Hipotesis	34
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Desain Penelitian Kuantitatif	35
3.2 Variabel dan Pengukuran Variabel	35
3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data	37
3.4 Populasi dan Metode Sampling	38
3.5 Metode Analisis	39

## **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Deskripsi Perusahaan	43
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	43
4.1.2 Lingkup Bidang Usaha	45
4.1.3 Sumber Daya Perusahaan	47
4.1.4 Tantangan Bisnis di Perusahaan	48
4.1.5 Proses Bisnis di Perusahaan	50
4.2 Hasil Penelitian	53
4.3 Pembahasan	72

## **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	80

<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>82</b>
-----------------------	-----------

<b>LAMPIRAN</b>	<b>86</b>
-----------------	-----------

<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	<b>106</b>
-----------------------------	------------



U N I V E R S I T A S  
M E R C U B U A N A