

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Tinjauan Pustaka	7
F. Kerangka Pemikiran	23
G. Hipotesis Penelitian.....	25
H. Batasan Masalah Penelitian	25
I. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	25
J. Metode Penelitian.....	28
BAB II. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	36
A. Sejarah Perusahaan	36
B. Lokasi Perusahaan.....	37
C. Visi dan Misi Perusahaan.....	38
D. Operasional Perusahaan	38
BAB III. ANALISIS HASIL PENELITIAN	41
A. Karakteristik Responden	43
B. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian.....	44
C. Analisis Hasil Observasi Variabel Penelitian	49

D. Diagram Sebab Akibat (Ishikawa).....	52
E. Pengujian Hipotesis	53
BAB IV. PEMBAHASAN	56
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63