

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PENGAJUAN	iv
PERNYTAAAN KEASLIAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori	6
B. Penelitian Pendahuluan	16
C. Hubungan Antar Variabel	22
D. Kerangka Penelitian	25
E. Hipotesis	26
F. Batas Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian	28
B. Metode Penentuan Lokasi	28
C. Metode Pengambilan Sampel	28
D. Jenis dan Sumber Data	29
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	30
F. Metode Pengambilan Data	34
G. Uji Coba Instrumen	34
1. Uji Validitas	34
2. Uji Reliabilitas	36
H. Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Profil Wedrink	45
B. Struktur Organisasi Wedrink Sagan.....	47
C. Identitas Pelanggan Wedrink Sagan	48
D. Hasil Penelitian	51
E. Pembahasan	80
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	92
A. Simpulan	92
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	96