

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4 Manfaat Penelitian	17
1.5 Tinjauan Pustaka.....	18
1.6 Kajian Empiris	31
1.7 Pengaruh Antar Variabel.....	43
1.8 Tabel Ringkasan Pengaruh Antara Variabel.....	48
1.9 Kerangka Pemikiran	49
1.10 Hipotesis	50
1.11 Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	51
1.12 Metode Penelitian	56
BAB II SEJARAH PERUSAHAAN	66
2.1 Sejarah Perusahaan	66
2.2 Tujuan, Visi dan Misi PERUMDA PDAM Tirtamarta.....	73
2.3 Kebijakan Perusahaan.....	74
2.4 Dasar Pengelolaan.....	75
2.5 Struktur Organisasi	75

2.6	Pelayanan	77
2.7	Kegiatan Usaha	77
2.8	Prosedur Peringatan Dini dan Evakuasi Keadaan Darurat.....	78
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN		80
3.1	Hasil	80
3.2	Pembahasan.....	136
BAB IV PENUTUP		142
4.1	Kesimpulan	142
4.2	Saran	142
DAFTAR PUSTAKA.....		142