

## DAFTAR ISI

|  |       |
|--|-------|
| <b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....        | iv    |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....               | v     |
| <b>HALAMAN MOTTO</b> .....                     | ix    |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                    | x     |
| <b>ABSTRAK</b> .....                           | xii   |
| <b>ABSTRACT</b> .....                          | xiii  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                        | xiv   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                      | xvi   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                     | xvii  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                   | xviii |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                 | 1     |
| A. Latar Belakang .....                        | 1     |
| B. Identifikasi dan Perumusan Masalah.....     | 20    |
| C. Tujuan Penelitian.....                      | 20    |
| D. Manfaat Penelitian.....                     | 21    |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....           | 23    |
| A. Landasan Teori .....                        | 23    |
| B. Penelitian Terdahulu.....                   | 35    |
| C. Hubungan Antar Variabel .....               | 40    |
| D. Kerangka Pemikiran.....                     | 43    |
| E. Hipotesis.....                              | 44    |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....         | 45    |
| A. Rancangan Penelitian .....                  | 45    |
| B. Obyek Penelitian dan Waktu Penelitian ..... | 47    |
| C. Populasi dan Teknik Sampling.....           | 47    |
| D. Jenis Data Penelitian .....                 | 51    |

|  |            |
|--|------------|
| E. Prosedur Pengambilan Data .....                                   | 52         |
| F. Klasifikasi Variabel Penelitian .....                             | 54         |
| G. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....                    | 56         |
| H. Skala Pengukuran Variabel.....                                    | 66         |
| I. Uji Instrumen.....  | 68         |
| J. Teknik Analisis Data .....  | 71         |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                  | <b>76</b>  |
| A. Tingkat Pengembalian Kuesioner .....                              | 76         |
| B. Hasil Analisis Deskriptif .....                                   | 76         |
| C. Hasil Analisis Kuantitatif .....                                  | 91         |
| D. Pembahasan.....   | 96         |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                              | <b>106</b> |
| A. Kesimpulan.....   | 106        |
| B. Saran.....  | 107        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>   | <b>110</b> |
| <b>LAMPIRAN I SURAT PERMOHONAN IJIN PENELITIAN S1 .....</b>          | <b>114</b> |
| <b>LAMPIRAN II KUESIONER.....</b>                                    | <b>116</b> |
| <b>LAMPIRAN III KUESIONER GOOGLE FORM .....</b>                      | <b>121</b> |
| <b>LAMPIRAN IV TABULASI DATA RESPONDEN .....</b>                     | <b>132</b> |
| <b>LAMPIRAN V TABULASI JAWABAN RESPONDEN .....</b>                   | <b>139</b> |
| <b>LAMPIRAN VI WAWANCARA DENGAN KARYAWAN YAYASAN BUKIT ASAM.....</b> | <b>152</b> |
| <b>LAMPIRAN VII HASIL UJI VALIDITAS .....</b>                        | <b>154</b> |
| <b>LAMPIRAN VIII HASIL UJI RELIABILITAS .....</b>                    | <b>159</b> |
| <b>LAMPIRAN IX HASIL UJI REGRESI LINEAR BERGANDA .....</b>           | <b>161</b> |
| <b>LAMPIRAN X PRA-SURVEI .....</b>                                   | <b>164</b> |