**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL i

ABSTRAK ii

MOTTO iv

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN v

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING vi

LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI vii

BIOGRAFI viii

KATA PENGANTAR ix

DAFTAR ISI xi

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR xiv DAFTAR LAMPIRAN xv

**BAB I PENDAHULUAN** 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 4

1.3 Perumusan Masalah 4

1.4 Tujuan dan Manfaat 4

**BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS** 6

2.1 Landasan Teori 6

2.2 Kerangka Teoritik 18

2.3 Hasil Penelitian Terdahulu 19

2.4 Alur Pikir 22

2.5 Hipotesis 23

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN** 24

 3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian 24

 3.2 Metode Penelitian dan Jenis Penelitian 24

3.2.1 Metode Penelitian 24

3.2.2 Jenis Penelitian 25

 3.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data 25

3.3.1 Jenis Data 25

3.3.2 Metode Pengumpulan Data 26

 3.4 Populasi dan Sampel 27

 3.5 Devinisi Operasional dan Skala Pengukuran 28

 3.5.1 Devinisi Operasional Variabel 28

 3.5.2 Skala Pengukuran 39

 3.6 Metode Analisis 30

3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif 30

3.6.2 Pengukuran Validitas dan Reliabilitas 30

3.6.3 Analisis Korelasi 34

3.6.4 Analisis Regresi Sederhana 35

3.6.5 Pengujian Hipotesis 36

**BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN** 37

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan 37

4.2 Visi dan Misi Instansi 39

4.3 Sumber Daya Instansi 40

4.4 Struktur Organisasi 41

4.5 Uraian Kerja (Job Description) 41

**BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN** 53

5.1 Hasil Analisis 53

5.1.1 Karakterisik Responden 53

5.1.2 Hasil Analisis Deskriptif Statistik 56

5.1.3 Hasil Analisis dan Regresi Linier Sederhana 58

5.1.4 Analisis Grafik 60

5.1.5 Uji Hipotesis 65

5.2 Pembahasan 63

5.3 Implementasi 65

**BAB VI PENUTUP** 67

6.1 Kesimpulan 67

6.2 Saran 68

**DAFTAR PUSTAKA** 69