

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN .....	3
KATA PENGANTAR .....	4
ABSTRAK .....	5
<i>ABSTRACT</i> .....	6
DAFTAR GAMBAR .....	9
DAFTAR TABEL .....	10
BAB I .....	12
PENDAHULUAN .....	12
1.1 Profil Perusahaan.....	12
1.2 Latar Belakang .....	17
1.3 Rumusan Masalah .....	22
1.5 Tujuan Penelitian .....	25
1.6 Manfaat Penelitian.....	26
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	27
BAB II.....	28
TINJAUAN PUSTAKA .....	28
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu.....	28
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	36
2.3 Kerangka Pemikiran.....	50
2.4 Hipotesis Penelitian.....	52
BAB III .....	53
METODE PENELITIAN.....	53
3.1 Jenis Penelitian.....	53
3.2 Operasional Variabel.....	54
3.3 Tahapan Penelitian .....	58
3.4 Populasi dan Sampel .....	59
3.4.1 Populasi .....	59
3.4.2 Sampel.....	59
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	61
3.5.1 Sumber Data.....	61

3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	62
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	63
3.7 Teknik Analisis Data.....	65
3.6.1 Structural Equation Modelling (SEM).....	65
3.6.2 Evaluasi Model Pengukuran (Evaluation of Measurement Model).....	66
3.6.3 Evaluasi Model Struktural ( <i>Evaluation of Structural Model</i> ).....	67
3.6.4 Uji Kecocokan Model ( <i>Goodness of Fit</i> ).....	67
3.6.5 Pengujian Hipotesis.....	68
BAB IV .....	69
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	69
4.1 Karakteristik Responden .....	69
4.1.1 Screening Question .....	69
4.1.2 Profil Responden .....	71
4.2 Hasil Penelitian .....	75
4.2.1 Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	75
4.2.2 Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	80
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	86
BAB V.....	93
KESIMPULAN DAN SARAN.....	93
5.1 Kesimpulan .....	93
5.2 Saran.....	94
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan .....	94
5.2.2 Saran Untuk Peneliti .....	95
DAFTAR PUSTAKA .....	96