

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI.....	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA.....	vi
 Kata Pengantar.....	 vii
Abstrak	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Gambar	xiii
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	2
1.3. Maksud dan Tujuan	3
1.4. Metode Penelitian.....	3
A. Observasi.....	4
B. Wawancara.....	4
C. Studi Pustaka.....	4
1.5. Ruang Lingkup	4
1.6. Hipotesis	5
 BAB II LANDASAN TEORI.....	 6
2.1. Tinjauan Pustaka.....	6
2.2. Penelitian Terkait.....	22
2.3. Tinjauan Organisasi/Objek Penelitian	24
2.3.1. Visi dan Misi	24
2.3.2. Struktur Organisasi PT. Citra Surya Indonesia.....	25
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	 29
3.1. Tahapan Penelitian	29
3.2. Instrumen Penelitian	32
3.3. Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel Penelitian	35
3.3.1. Metode Pengumpulan Data	35
3.3.2. Populasi dan Sample Penelitian	36
3.4. Metode Analisis Data	38
3.4.1. Uji Validitas	38
3.4.2. Uji Reliabilitas.....	39
3.4.3. Analisis Kesenjangan	40
3.4.4. Analisis Metode IPA	41
3.4.5. Pengujian Hipotesis	43

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1.	Analisis Data Primer.....	45
4.2.1.	Karakteristik Responden	45
4.2.2.	Hasil Kuesioner	47
4.2.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	49
4.2.1.	Uji Validitas	49
4.2.1.	Uji Reliabilitas.....	52
4.3.	Hasil Pengolahan Data.....	53
4.3.1.	Analisa Kesenjangan	53
4.3.1.	Metode Importance Performance Analysis (IPA)	57
4.4.	Pengujian Hipotesis	63
4.4.1.	Uji Normalitas	63
4.4.2.	Regresi Linier Sederhana	64
4.4.3.	Uji Signifikansi Parsial	65
BAB V	PENUTUP	67
5.1.	Kesimpulan	67
5.2.	Saran	68

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

SURAT KETERANGAN RISET

LAMPIRAN

