

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum PT. Telkom Indonesia.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	9
1.3 Rumusan Masalah.....	16
1.4 Tujuan Penelitian.....	16
1.5 Kegunaan Penelitian.....	16
1.6 Sistematika Penelitian.....	17
1.7 Batasan Masalah.....	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Landasan Teori.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	28
2.3 Kerangka Pemikiran.....	312
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Pendekatan Penelitian yang Digunakan.....	34
3.2 Jenis Penelitian.....	34
3.3 Tahapan Penelitian.....	35
3.4 Populasi dan Sampel.....	36
3.5 Pengumpulan Data.....	37

3.6	Uji Keabsahan Data yang Diperoleh.....	48
3.7	Teknik Analisis Data.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		52
4.1	Hasil Penelitian.....	52
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		82
5.1	Kesimpulan.....	82
5.2	Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....		84
LAMPIRAN.....		87