

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b><i>ABSTRACT</i>.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan Penelitian.....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	9
<b>BAB II PEMBAHASAN.....</b>	<b>12</b>
2.1 Kajian Pustaka .....	12
2.2 Profil Perusahaan Telkom Indonesia.....	22
2.3 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu .....	23
2.4 Kerangka Pemikiran .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
3.1 Metode Penelitian.....	31
3.2 Metode Pengumpulan Data .....	35
3.3 Metode Analisis dan Keabsahan Data.....	38
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>42</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>43</b>