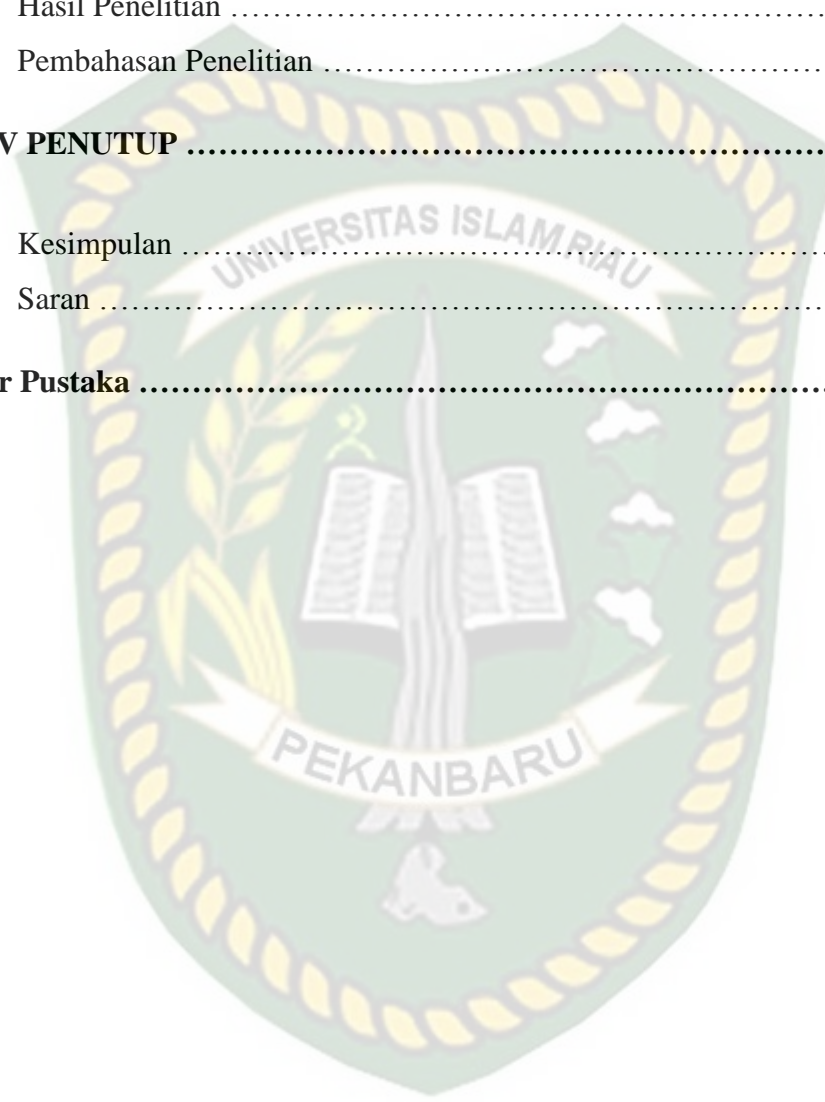


Daftar Isi

Persembahan	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	iv
Daftar Gambar	v
Abstrak	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Focus Penelitian	10
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Deskripsi Teori	12
B. Kerangka Pikiran	51
C. Kajian Terdahulu	53
D. Definisi Konseptual	55
E. Jadwal Kegiatan Penelitian	57
BAB III METODELOGI PENELITIAN	58
A. Metode Penelitian	58
B. Jenis Penelitian	58
C. Teknik Pengumpulan Data	60
D. Teknik Analisa Data	61
E. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	62

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	64
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	64
B. Hasil Penelitian	66
C. Pembahasan Penelitian	69
BAB V PENUTUP	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran	73
Daftar Pustaka	74



Daftar Tabel

Tabel 1.1	Jumlah Pegawai	4
Tabel 1.2	Persentase Pelanggan yang Menunggak	5



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Daftar Gambar

Gambar 1.1 Kerangka Pikiran 52



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau