

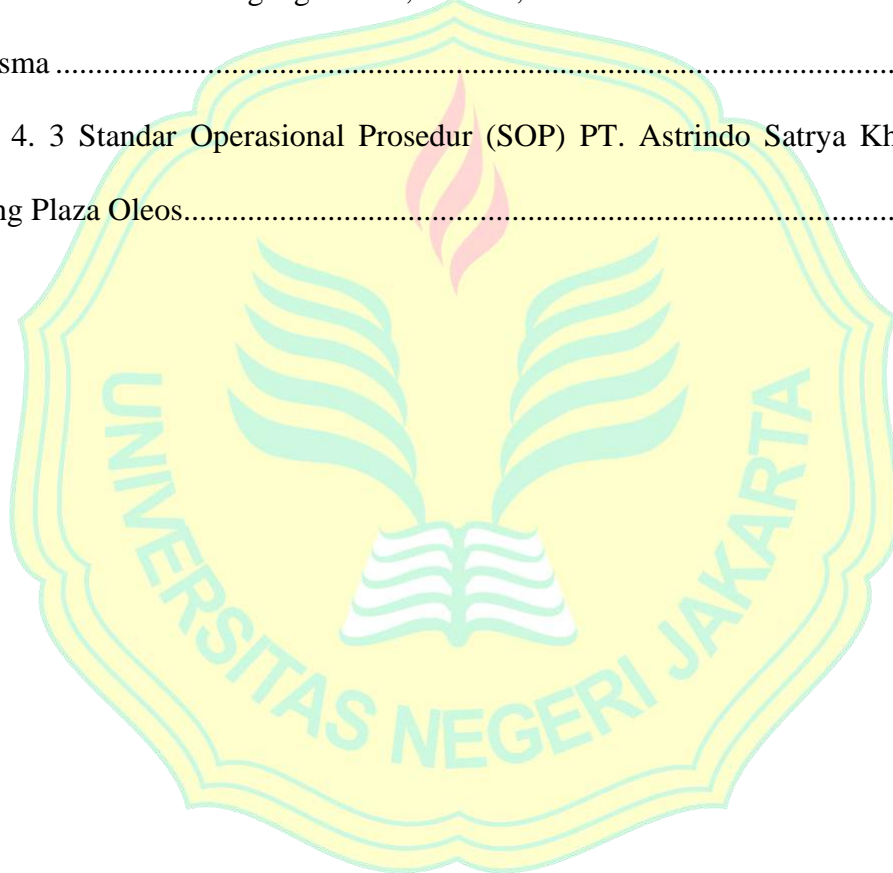
DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Kajian Pustaka	7

B. Kajian Terdahulu.....	52
B. Kerangka Berpikir	56
BAB III METODE PENELITIAN	58
A. Pendekatan Penelitian	58
B. Objek Penelitian.....	58
C. Sumber Data Penelitian.....	59
D. Metode Pengumpulan Data.....	63
E. Teknik Analisis Data.....	66
F. Jadwal Penelitian	70
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	71
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	71
B. Hasil Penelitian.....	79
C. Pembahasan.....	91
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	104
A. Kesimpulan	104
B. Rekomendasi.....	105
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN.....	112
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	105

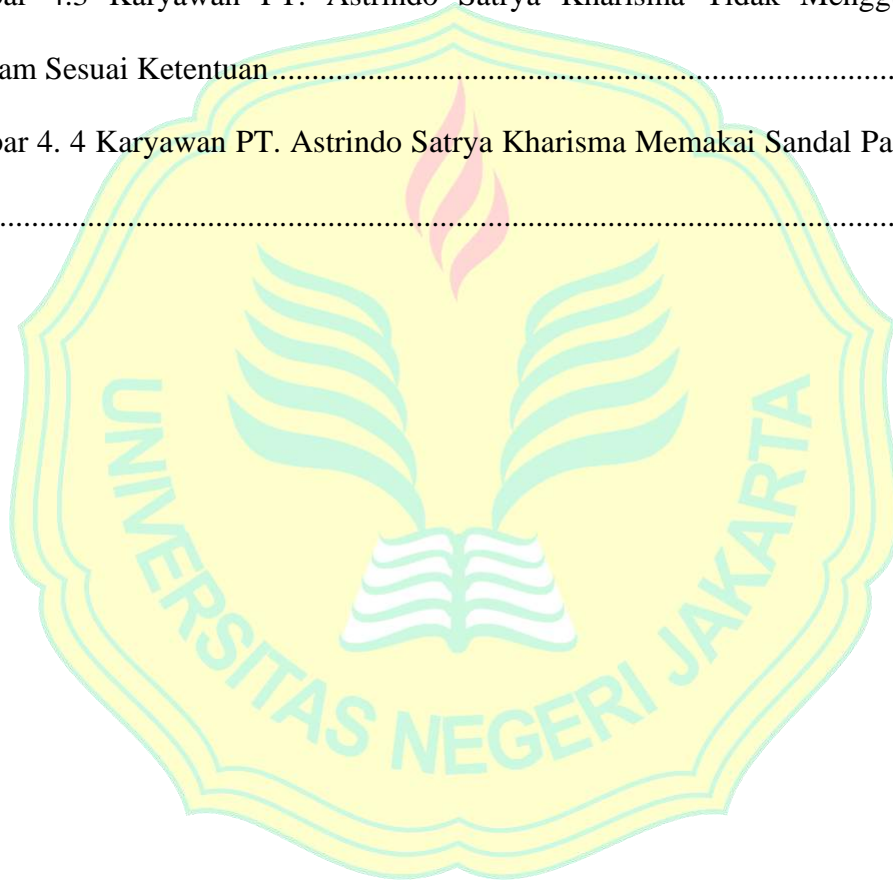
DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Daftar Informan dalam Penelitian.....	62
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	70
Tabel 4. 1 Lokasi Kantor Pusat dan Cabang PT. Astrindo Satrya Kharisma	72
Tabel 4. 2 Struktur Pemegang Saham, Direksi, dan Komisaris PT. Astrindo Satrya Kharisma	76
Tabel 4. 3 Standar Operasional Prosedur (SOP) PT. Astrindo Satrya Kharisma Cabang Plaza Oleos.....	77



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	57
Gambar 4. 1 Keyakinan PT. Astrindo Satrya Kharisma Dalam Melayani Klien .	75
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT. Astrindo Satrya Kharisma	76
Gambar 4.3 Karyawan PT. Astrindo Satrya Kharisma Tidak Menggunakan Seragam Sesuai Ketentuan.....	81
Gambar 4. 4 Karyawan PT. Astrindo Satrya Kharisma Memakai Sandal Pada Jam Kerja.....	82



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran. 1 Form Bimbingan.....	110
Lampiran. 2 Surat Permohonan Izin Mengadakan Penelitian Untuk Penulisan Skripsi	116
Lampiran. 3 Surat Keterangan Penelitian	117
Lampiran. 4 Standar Operasional Prosedur PT. Astrindo Satrya Kharisma Cabang Plaza Oleos.....	118
Lampiran. 5 Checklist Observasi	128
Lampiran. 6 Pedoman Wawancara	145

