

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Sertifikasi	ii
Pengesahan Tesis	iii
<i>Abstract</i>	iv
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xiii
BAB I	
PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang Masalah	1
I.2 Rumusan Masalah	11
I.2.1 <i>Research Gap</i>	11
I.2.2 <i>Fenomena Gap</i>	12
I.2.3 <i>Research Question</i>	13
I.3 Tujuan Penelitian & Kegunaan Penelitian	13
I.3.1 Tujuan Penelitian	13
I.3.2 Kegunaan Penelitian	14

BAB II	TELAAH PUSTAKA & PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN	
	II.1 Konsep Rujukan	15
	II.2 Telaah Pusaka	19
	II.2.1 Kualitas Program PKBL	19
	II.2.2 Kompetensi Tenaga Pelaksana PKBL	21
	II.2.3 Kepuasan Mitrabinaan	24
	II.2.4 <i>Trust</i>	25
	II.2.5 Loyalitas	28
	II.3 Pengaruh Antar Variabel	29
	II.4 Kerangka Pemikiran Teoritis & Model Penelitian	34
	II.5 Definisi Operasional & Indikator Variabel Penelitian	35
BAB III	MODEL PENELITIAN	
	III.1 Tipe Penelitian	42
	III.2 Jenis & Sumber Data	42
	III.3 Populasi & Sampel	44
	III.4 Metode Pengumpulan Data	45
	III.5 Teknik Analisis Data	45
BAB IV	ANALISIS DATA & PENGJIAN HIPOTESIS	
	IV.1 Pendahuluan	58

	IV.2 Gambaran Umum	58
	IV.3 Analisis Indeks Variabel	61
	IV.4 Proses dan Hasil Analisis Data	75
	IV.5 Uji Validitas Kostruk	92
	IV.6 Pengujian Hipotesis	97
BAB V	KESIMPULAN & IMPLIKASI PENELITIAN	
	V.1 Ringkasan Penelitian	101
	V.2 Kesimpulan atas Hipotesis	102
	V.3 Kesimpulan atas Masalah Penelitian	104
	V.4 Implikasi Teoritis	107
	V.5 Implikasi Manajerial	111
	V.6 Keterbatasan Penelitian	114
	V.7 Agenda Penelitian Mendatang	115
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN - LAMPIRAN		