

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Daftar Isi.....	iii
Daftar Tabel.....	v
Daftar Gambar	vi
Lembar Pernyataan.....	vii
Kata Pengantar	viii
Abstrack	x
Abstrak	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Keaslian Peneliatian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Telaah Pustaka.....	10
B. Kerangka Teori	43
C. Kerangka Konsep	43
D. Hipotesis	44
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
A. Jenis Penelitian	46
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	46
C. Populasi dan Sampel.....	47
D. Variabel Penelitian	48
E. Definisi Operasional	48
F. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	50
G. Cara Analisis Data	51
H. Etika Penelitian.....	56

I. Kesulitan dan Keterbatasan Penelitian	56
J. Jalannya Penelitian	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	64
A. Gambaran Umum <i>Billing System</i> di PKU Muhammadiyah Yogyakarta.....	64
B. Hasil Penelitian.....	65
C. Pembahasan	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	101
A. Kesimpulan.....	101
B. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	103
DAFTAR LAMPIRAN	108
Lampiran 1. Penjelasan Untuk menjadi Responden	109
Lampiran 2. <i>Informed Consent</i>	113
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	114
Lampiran 8. Surat Balasan Penelitian	128
Lampiran 9. <i>Ethical Clearance</i>	129