

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACT | ii |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| DAFTAR LAMPIRAN | xi |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Penegasa istilah | 3 |
| C. Rumusan Masalah | 4 |
| D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian | 5 |
| E. Sistematika Penulisan..... | 5 |
| BAB II KAJIAN TEORI | |
| A. Kajian Teori | 7 |
| B. Kajian Terdahulu..... | 23 |
| C. Kerangka Pikir | 28 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | |
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian..... | 32 |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian | 32 |
| C. Sumber Data..... | 32 |
| D. Informan Penelitian..... | 33 |
| E. Teknik Pengumpulan Data..... | 33 |
| F. Validitas Data..... | 35 |
| G. Teknik Analisis Data..... | 36 |
| BAB IV GAMBARAN UMUM | |
| A. Sejarah PT. Pegadaian (Persero)..... | 38 |
| B. Visi dan Misi | 39 |
| C. Budaya Perusahaan PT. Pegadaian (Persero)..... | 39 |
| D. Sepuluh Perilaku Utama Insan Pegadaian..... | 40 |
| BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| A. Hasil Penelitian | 43 |
| B. Pembahasan..... | 73 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 85 |
| B. Saran..... | 86 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



UIN SUSKA RIAU