

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
1.4.1 Manfaat Teoretis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis .....	7
<b>BAB II TINJAUAN TEORITIS</b> .....	<b>8</b>
2.1. Kajian Pustaka.....	8
2.2. Hasil Penelitian yang Relevan .....	18
2.3. Kerangka Konseptual .....	23
<b>BAB III PROSEDUR PENELITIAN</b> .....	<b>27</b>
3.1. Metode Penelitian.....	27
3.2. Desain Penelitian.....	27
3.3. Variabel Penelitian .....	27
3.4. Populasi dan Sampel Penelitian .....	30
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.6. Instrumen Penelitian.....	32

3.7. Teknik Analisis Data .....	34
3.8. Langkah-langkah Penelitian.....	40
3.9. Tempat dan Waktu Penelitian.....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	44
4.1.1 <i>Soft Skill Customer Care</i> .....	44
4.1.2 Literasi Bisnis Digital .....	47
4.1.3 Kesiapan Kerja .....	50
4.2 Analisis Data .....	52
4.2.2 Uji Prasyarat Analisis.....	52
4.2.3 Uji Hipotesis .....	55
4.3 Pembahasan.....	58
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>74</b>
5.1 Kesimpulan .....	74
5.2 Saran.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>77</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tingkat Pengangguran Terbuka .....	1
Tabel 1. 2 Tracer Study .....	3
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian yang Relevan .....	18
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	28
Tabel 3. 2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian .....	32
Tabel 3. 3 Skala Likert.....	34
Tabel 3. 4 Rangkuman Hasil Uji Validitas Instrumen .....	35
Tabel 3. 5 Rangkuman Hasil Uji Realibilitas Instrumen Penelitian .....	36
Tabel 3. 6 Waktu Penelitian .....	42
Tabel 4. 1 Kriteria Nilai Jenjang Interval (NJI) <i>Soft Skill Customer Care</i> .....	46
Tabel 4. 2 Persentase Indikator <i>Soft Skill Customer Care</i> .....	46
Tabel 4. 3 Kriteria Nilai Jenjang Interval (NJI) Literasi Bisnis Digital .....	48
Tabel 4. 4 Persentase Indikator Literasi Bisnis Digital .....	49
Tabel 4. 5 Kriteria Nilai Jenjang Interval (NJI) Kesiapan Kerja .....	51
Tabel 4. 6 Persentase Indikator Kesiapan Kerja .....	51
Tabel 4. 7 Ringkasan Hasil Uji Normalitas .....	53
Tabel 4. 8 Ringkasan Hasil Uji Linieritas.....	53
Tabel 4. 9 Ringkasan Hasil Uji Multikolinieritas .....	54
Tabel 4. 10 Ringkasan Hasil Uji Heteroskedasitas.....	55
Tabel 4. 11 Rangkuman Pengaruh X1 terhadap Y.....	55

Tabel 4. 12 Rangkuman Pengaruh X2 terhadap Y .....	56
Tabel 4. 13 Rangkuman Hasil Uji F .....	56
Tabel 4. 14 Rangkuman Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	57
Tabel 4. 15 Rangkuman Hasil Uji Determinasi.....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual .....	23
Gambar 2. Langkah-langkah Penelitian .....	40

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Uji Coba Instrumen Penelitian .....	84
Lampiran 2. Data Responden Uji Coba Instrumen.....	88
Lampiran 3. Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian.....	90
Lampiran 4. Output SPSS Uji Validitas.....	100
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas .....	115
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas .....	116
Lampiran 7. Kuisisioner Penelitian .....	117
Lampiran 8. Data Responden Penelitian .....	121
Lampiran 9. Tabulasi Data Responden Penelitian .....	125
Lampiran 10. Output Uji Prasyarat Analisis.....	143
Lampiran 11. Output Uji Hipotesis.....	146
Lampiran 12. Surat-Surat Penelitian.....	148
Lampiran 13. Dokumentasi Penelitian .....	155