

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| Halaman Judul..... | i |
| Halaman Sertifikasi..... | ii |
| Halaman Pengesahan Tesis..... | iii |
| <i>Abstract</i> | iv |
| Abstrak..... | v |
| Halaman Persembahan..... | vi |
| Daftar Isi..... | viii |
| Daftar Tabel..... | xi |
| Daftar Gambar..... | xii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 10 |
| 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian..... | 12 |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian..... | 12 |
| 1.3.2 Kegunaan Penelitian..... | 13 |
| 1.4 Sistematika Penelitian..... | 13 |
| | |
| BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL..... | 16 |
| 2.1 Telaah Pustaka..... | 16 |
| 2.1.1 <i>Leader Member Exchange (LMX)</i> | 16 |
| 2.1.2 Kepuasan Kerja..... | 24 |
| 2.1.3 Komitmen Organisasional..... | 29 |
| 2.1.4 Kinerja..... | 34 |

| | | |
|---------------------------------------|--|-----------|
| 2.2 | Penelitian Terdahulu | 38 |
| 2.3 | Kerangka Pemikiran..... | 46 |
| 2.4 | Pengaruh Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis | 47 |
| 2.4.1 | Pengaruh <i>Leader Member Exchange</i> (LMX) terhadap Komitmen Organisasional | 47 |
| 2.4.2 | Pengaruh <i>Leader Member Exchange</i> (LMX) terhadap Kinerja Pegawai..... | 49 |
| 2.4.3 | Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional | 49 |
| 2.4.4 | Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai | 51 |
| 2.4.5 | Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Pegawai | 52 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | | 55 |
| 3.1 | Lokasi Penelitian..... | 55 |
| 3.2 | Jenis dan Sumber Data..... | 56 |
| 3.3 | Populasi dan Sampel | 56 |
| 3.4 | Metode Pengumpulan Data..... | 57 |
| 3.5 | Variabel dan Definisi Operasional Penelitian | 58 |
| 3.5.1 | Variabel Penelitian..... | 58 |
| 3.5.2 | Definisi Operasional Variabel Penelitian..... | 60 |
| 3.5.2.1 | Variabel <i>Leader member Exchange</i> (LMX) | 60 |
| 3.5.2.2 | Variabel Kepuasan Kerja | 61 |
| 3.5.2.3 | Variabel Komitmen Organisasional..... | 62 |
| 3.5.2.4 | Variabel Kinerja Pegawai | 63 |
| 3.6 | Instrumen Penelitian..... | 64 |
| 3.7 | Teknik Pengolahan Data | 65 |
| 3.7.1 | Pengeditan (<i>Editing</i>)..... | 65 |
| 3.7.2 | Pemberian Kode (<i>Coding</i>)..... | 66 |

| | | |
|---|--|-----------|
| 3.7.3 | Tabulasi Data (<i>Tabulating</i>) | 66 |
| 3.8 | Analisis Data | 66 |
| 3.8.1 | Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>) | 67 |
| 3.8.1.1 | <i>Convergen Validity</i> | 68 |
| 3.8.1.2 | <i>Descriminant Validity</i> | 68 |
| 3.8.2 | Model Struktural (<i>Inner Model</i>)..... | 69 |
| 3.9 | Interpretasi Data | 71 |
| BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN..... | | 72 |
| 4.1 | Gambaran Umum Obyek Penelitiandan..... | 72 |
| 4.1.1 | Gambaran Umum Organisasi..... | 72 |
| 4.1.2 | Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Demak..... | 72 |
| 4.1.3 | Visi, Misi dan Motto Organisasi | 74 |
| 4.1.3.1 | Visi dan Misi Direktorat Jenderal Pajak | 74 |
| 4.1.3.2 | Visi, Misi dan Motto Pelayanan KPP Pratama Demak | 75 |
| 4.1.4 | Tugas Pokok Organisasi dan Fungsi KPP Pratama | 75 |
| 4.1.5 | Struktur Organisasi | 76 |
| 4.2 | Analisis Tabulasi Silang (<i>Crosstab</i>) | 77 |
| 4.2.1 | Analisis Tabulasi Silang (<i>Crosstab</i>) Usia, Pendidikan dan Jenis Kelamin..... | 78 |
| 4.2.2 | Analisis Tabulasi Silang (<i>Crosstab</i>) Golongan/Pangkat, masa Kerja dan Jabatan..... | 80 |
| 4.3 | Analisis Data dan Pembahasan | 81 |
| 4.3.1 | Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>)..... | 82 |
| 4.3.2 | <i>Convergent Validity</i> | 83 |
| 4.3.3 | <i>Discriminant Validity</i> | 85 |
| 4.3.4 | Uji Reliabilitas | 85 |

| | |
|---|------------|
| 4.3.5 Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)..... | 87 |
| 4.3.6 <i>R-Square</i> | 88 |
| 4.3.7 Pengujian Hipotesis..... | 89 |
| 4.4 Pembahasan Hipotesis..... | 92 |
| 4.4.1 Pengaruh <i>Leader Member Exchange</i> (LMX) terhadap Komitmen Organisasional | 92 |
| 4.4.2 Pengaruh <i>Leader Member Exchange</i> (LMX) terhadap Kinerja Pegawai..... | 92 |
| 4.4.3 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional | 93 |
| 4.4.4 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai ... | 94 |
| 4.4.5 Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Pegawai..... | 95 |
| 4.4.6 Pengaruh <i>Leader Member Exchange</i> (LMX), Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Pegawai | 96 |
| 4.4.7 Pengaruh Kepuasan Kerja Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Pegawai | 97 |
| BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN | 99 |
| 5.1 Simpulan | 99 |
| 5.2 Implikasi Penelitian..... | 100 |
| 5.2.1 Sumbangan Teori..... | 100 |
| 5.2.2 Implikasi Manajerial..... | 103 |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian..... | 104 |
| 5.4 Agenda Penelitian Mendatang | 105 |
| DAFTAR REFERENSI | 107 |