

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Batasan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.6. Sistematika Pembahasan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Tinjauan Teori	10
2.1.1. Kinerja Pegawai	10
2.1.2. Kompetensi	13
2.1.3. Komitmen Organisasi.....	15
2.1.4. Kepuasan Kerja.....	17
2.2. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	18
2.3. Kerangka Konseptual	21
2.4. Hipotesis Penelitian	21

2.4.1. Kompetensi Berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak.....	21
2.4.2. Komitmen Organisasi Berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak.....	22
2.4.3. Kepuasan Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	25
3.1. Rancangan Penelitian	25
3.2. Populasi dan Sampel.....	25
3.2.1. Populasi.....	25
3.2.2. Sampel.....	25
3.3. Variabel Penelitian	26
3.3.1. Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	26
3.3.2. Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	26
3.3.3. Definisi Operasional Variabel.....	27
a. Kinerja Pegawai	27
b. Kompetensi.....	27
c. Komitmen Organisasi.....	28
d. Kepuasan Kerja	29
3.4. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
3.5. Prosedur Pengambilan Data.....	29
3.6. Model dan Teknik Analisis Data	30
3.6.1. Analisis Statistik Deskriptif	31
3.6.2. Uji Instrumen	31
a. Uji Validitas	31
b. Uji Reliabilitas.....	32
3.6.3. Uji Hipotesis	32
a. Analisis Regresi Berganda	32
b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	33
c. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	33
d. Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	34

BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1. Data Penelitian.....	35
4.1.1. Komposisi Responden Secara Demografi.....	35
4.1.2. Frekuensi Variabel Jawaban Responden.....	39
a. Kinerja Pegawai	39
b. Kompetensi.....	40
c. Komitmen Organisasi.....	41
d. Kepuasan Kerja	42
4.2. Analisis dan Hasil Penelitian	43
4.2.1. Analisis Statistik Deskriptif	43
4.2.2. Uji Instrumen	45
a. Uji Validitas	45
b. Uji Reliabilitas.....	49
4.2.3. Uji Hipotesis	50
a. Analisis Regresi Berganda	50
b. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	51
c. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	52
d. Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	53
4.3. Pembahasan	55
4.3.1. Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak	55
4.3.2. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak.....	57
4.3.3. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai.....	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	60
5.1. Kesimpulan.....	60
5.2. Keterbatasan	60
5.3. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	67