**DAFTAR ISI**

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iii

DAFTAR TABEL vi

DAFTAR GAMBAR viii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Identifikasi Masalah 4

1.3 Batasan Masalah 4

1.4 Rumusan Masalah 5

1.5 Tujuan Penelitian 5

1.6 Manfaat Penelitian 5

1.7 Asumsi/anggapan dasar 6

1.8 Hipotesis 6

BAB II LANDASAN TEORITIS 7

2.1 Pengertian Iklim Kerja 7

2.1.1 Macam-Macam Iklim Kerja 8

2.1.2 Faktor-faktor Yang Mepengaruhi Kualitas Produk 10

2.1.3 Indikator Iklim Kerja 10

2.2. Pengrtian Kepuasan Kerja Karyawan 11

2.2.1 Pengukuran Kerja Karyawan 12

2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja 14

2.2.3 Indikator Kepuasan Kerja Karyawan 14

2.4 Penelitian terdahulu 16

2.5 Kerangka Konseptual 18

BAB III METODE PENELITIAN 19

3.1 Jenis Penelitian dan sifat 19

3.1.1 Jenis Penelitian 19

3.1.2 Sifat penelitian 19

3.2 Tempat dan waktu Penelitian 20

3.2.1 Tempat Penelitian 20

3.2.2 Jadwal Penelitian 20

3.3 Populasi dan Sampel 21

3.3.1 Populasi 21

3.3.2 Sample 21

3.4 Variabel dan Indikator 21

3.4.1 Variabel 21

3.4.2 Indikator 22

3.4.3 Definisi Operasional 23

3.4.4. Skala Pengukuran Variabel 24

3.5 Instrumen Penelitian 24

3.6 Jenis Data dan Sumber Data 25

3.7. Uji Validitas dan Reliabitas 26

3.7.1 Uji validitas 26

3.7.2. Uji Reliabilitas 27

3.8 Teknik Pengumpulan Data 28

3.8.1 Teknik Analisis Data 29

3.8.2 Analisis Regresi Linear Sederhana 29

3.8.3 Uji Parsial ( Uji t) 30

3.8.4 Uji Koefesien Determinasi ( R2) 30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 32

4.1 Hasil Penelitian 32

4.1.1 Sejarah Singkat 32

4.1.2 **Visi dan Misi** 34

4.1.3 Struktur Organisasi…………………......................................35

4.1.4 Uraian Tugas Dan Tanggung Jawab 37

4.2 Pembahasan Hasil Penelitian 38

4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden.......................................... 38

4.2.2 Deskripsi Jawaban Responden 39

4.2.3 Analisis Data Penelitian 51

2.2.4 Pengujian Hipotesis 56

4.3 Pembahasan 57

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 60

5.1 Kesimpulan 60

5.2 Saran 60

DAFTAR PUSTAKA 62

LAMPIRAN - LAMPIRAN

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu…………………………………………………..26

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian………………………………………………………20

Tabel 3.2 Definisi Operasional Penelitian……………………………………….35

Table 3.3 Alternatif Jawaban Responden………………………………………...37

Table 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin………………...38

Table 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan…………...38

Table 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia................………………...39

Table 4.4 Analisis Jawaban Responden Variabel X No. 1…………….………...40

Table 4.5 Analisis Jawaban Responden Variabel X No. 2........………………...41

Table 4.6 Analisis Jawaban Responden Variabel X No. 3........………………...41

Table 4.7 Analisis Jawaban Responden Variabel X No. 4........………………...42

Table 4.8 Analisis Jawaban Responden Variabel X No. 5........………………...43

Table 4.9 Analisis Jawaban Responden Variabel X No. 6........………………...43

Table 4.10 Analisis Jawaban Responden Variabel X No.7……………..…..…...44

Table 4.11 Analisis Jawaban Responden Variabel X No. 8..........……………...45

Table 4.12 Analisis Jawaban Responden Variabel X No. 9..........……………...45

Table 4.13 Analisis Jawaban Responden Variabel X No. 10..........………...…...46

Table 4.14 Analisis Jawaban Responden Variabel Y No. 1..........……………...47

Table 4.15 Analisis Jawaban Responden Variabel Y No. 2..........……………...47

Table 4.16 Analisis Jawaban Responden Variabel Y No. 3……………………..48

Table 4.17 Analisis Jawaban Responden Variabel Y No. 4...........……………...49

Table 4.18 Analisis Jawaban Responden Variabel Y No. 5...........……………...49

Table 4.19 Analisis Jawaban Responden Variabel Y No. 6...........……………...50

Table 4.20 Hasil Uji Validitas.........................................................……………...52

Table 4.21 Kriteria Koefisien Reliabilitas .....................................……………...53

Table 4.22 Uji Reliabilitas..............................................................……………...54

Table 4.23 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana……..............……………...55

Table 4.24 Hasil Uji T.....................................................................……………...56

Table 4.25 Hasil Uji Koefisien Determinasi..........................................................57

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual ………………………………………...….29

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Sumatera Utara …..………………………………….…...…...….47