**DAFTAR ISI**

**KATA PENGANTAR i**

**DAFTAR ISI iv**

**DAFTAR TABEL ix**

**DAFTAR GAMBAR xi**

**BAB I PENDAHULUAN 1**

1.1 Latar belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 8

1.3 Batasan Masalah 9

1.4 Rumusan Masalah 9

1.5 Tujuan Penelitian 10

1.6 Manfaat Penelitian 11

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA 13**

2.1 Komitmen Organisasional 13

2.1.1 Pengertian Komitmen Organisasional 13

2.1.2 Aspek-aspek Komitmen Organisasional 14

2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasional 15

2.1.4 Indikator Komitmen Organisasional 17

2.2 Kepuasan Kerja 18

2.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja 18

2.2.2 Faktor-faktor yang MempengaruhiKepuasan Kerja 19

2.2.3 IndikatorKepuasan Kerja 20

2.3 Budaya Organisasi 21

2.3.1 Pengertian Budaya Organisasi 21

2.3.2 Karateristik Budaya Organisasi 23

2.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Budaya Organisasi 23

2.3.4 Indikator Budaya Organisasi 25

2.4 Kualitas Layanan 26

2.4.1 Pengertian Kualitas Layanan 26

2.4.2 Faktor-faktor yang MempengaruhiKualitas Layanan 27

2.3.3 IndikatorKualitas Layanan 29

2.5 Penelitian Terdahulu 30

2.6 Kerangka Konseptual 34

2.7 Hipotesis 38

**BAB III METODE PENELITIAN 39**

3.1 Desain Penelitian 39

3.2 Populasi dan Sampel 40

3.2.1 Populasi 40

3.2.2 Sampel 40

3.3 Jadwal Penelitian 40

3.3.1 Lokasi Penelitian 40

3.3.2 Jadwal Penelitian 41

3.4 Variabel dan Indikator 41

3.4.1 Variabel 41

3.4.4.1 Variabel Independen (X) 42

3.4.4.2 Variabel Dependen (Y) 42

3.4.2 Indikator 42

3.5 Instrumen Penelitian 44

3.6 Jenis dan Sumber Data 45

3.7 Teknik Pengumpulan Data 45

3.8 Uji Validitas dan Uji Reabilitas 46

3.8.1 Uji Validitas 46

3.8.2 Uji Reabilitas 47

3.9 Teknik Analisis Data 48

3.9.1 Regresi Linear Berganda 49

3.9.2 Uji Asumsi Klasik 50

3.9.2.1 Uji Normalitas 50

3.9.2.2 Uji Heteroskedastisitas 50

3.9.2.3 Uji Multikoinearitas 51

3.9.3 Uji Hipotesis 52

3.9.3.1 Uji Koefision Determinan 52

3.9.3.2 Uji Simultan (Uji F) 52

3.9.3.3 Uji t-Statistik 53

**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN 54**

4.1. Gambaran Umum Tempat Penelitian 54

4.1.1. Profil UPT PPD Medan Utara 54

4.1.2. Visi dan Misi UPT PPD Medan Utara 54

4.1.3. Daftar Cangkupan Wilayah/ Potensi Pemungutan Pajak 56

4.1.4. Unit Layanan 57

4.2. Hasil Penelitian 57

4.2.1. Deskripsi Karateristik Responden 57

4.2.2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel 59

4.2.2.1 Variabel Komitmen Organisasional (X1) 60

4.2.2.2 Variabel Kepuasan Kerja (X2) 61

4.2.2.3 Variabel Budaya Organisasi (X3) 63

4.2.2.4 Variabel Kualitas Layanan Pegawai (Y) 65

4.3. Uji Validitas dan Uji Reabilitas 67

4.3.1. Uji Validitas 67

4.3.3. Uji Reabilitas 70

4.4. Uji Asumsi Klasik 71

4.4.1. Uji Normalitas 71

4.4.2. Uji Heteroskedastisitas 72

4.4.3. Uji Multikolinearitas 73

4.5. Analisis Regresi Linear Sederhana 74

4.5.1. Hasil Uji T 76

4.5.2. Hasil Uji Statistik F 78

4.5.3. Pengujian Regresi dan Hipotesis 79

4.6. Pembahasan Hasil Penelitian 80

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN 82**

5.1. Kesimpulan 82

5.5. Saran 82

**DAFTAR PUSTAKA 84**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Pra Survei Variabel Kualitas Layanan Pegawai (Y) 4

Tabel 1.2 Pra Survei Variabel Komitmen Organisasional (X1) 5

Tabel 1.3 Pra Survei Variabel Kepuasan Kerja (X2) 6

Tabel 1.4 Pra Survei Variabel Budaya Organisasi (X3) 7

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 30

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian 41

Tabel 3.2 Indikator Penelitian 42

Tabel 3.3 Skala Likert 45

Tabel 4.1 Unit Layanan UPT PPD Medan Utara 57

TabeI 4.2. Tabel Karateristik Responden Menurut Jenis Kelamin 58

Tabel 4.3. Tabel Karateristik Responden Menururt usia 58

Tabel 4.4. Tabel Karateristik Responden Menururt Tingkat Pendidikan 59

Tabel 4.5. Variabel Komitmen Organisasional (X1) 59

Tabel 4.6. Variabel Kepuasan Kerja (X2) 61

Tabel 4.7. Variabel Budaya Organisasi (X3) 62

Tabel 4.8 Variabel Kualitas Layanan Pegawai(Y). 64

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas 66

Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas 68

Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas Data 69

Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas 71

Tabel 4.13 Analisis Regresi Linear Berganda. 74

Tabel 4.14 Hasil Uji t. 75

Tabel 4.15 Hasil Uji F (Uji Simultan) 75

Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2) 76

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 37

Gambar 4.1 Grafik Plott 69

Gambar 4.2 Grafik Scatterplot 70