

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, BUDAYA
ORGANISASI DAN ETOS KERJA TERHADAP
KINERJA PEGAWAI DI KANTOR SAMSAT
WILAYAH KOTA PANGKALPINANG**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

NAMA : ULFAH NADIYAH POLONIA

NIM : 302 13 11 112

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2017**



UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMAN

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Ulfah Nadiyah Polonia
NIM : 302 13 11 112
Jurusan : Manajemen
Judul Usulan Penelitian : "Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Etos Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Samsat Wilayah Kota Pangkalpinang".

Pembimbing Utama

Hidayati, S.E. M.M.
NP.506306010

Pembimbing Pendamping

Dr. Reniati, S.E. M.Si.
NP.507206007

Balunujuk, 11 Agustus 2017

Ketua Jurusan Manajemen

M. Tanggung, S.E. M.Si.
NIP. 196306051990031004

PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, BUDAYA ORGANISASI DAN
ETOS KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI
DI KANTOR SAMSAT WILAYAH
KOTA PANGKALPINANG**

Yang Dipersipkan dan Disusun Oleh : Ulfah Nadiyah Polonia
Nomor Induk Mahasiswa : 302 13 11 112


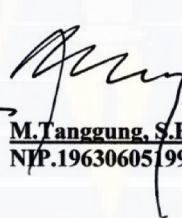
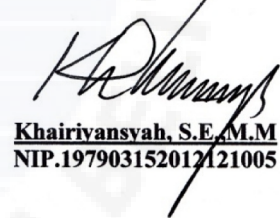
Telah dipertahankan didepan Tim Penguji pada tanggal 31 Juli 2017 dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Penguji

Ketua Penguji

Sekretaris



Anggota


Hidayati, S.E., M.M
NP.506306010
M. Tanggung, S.E., M.Si
NIP.196306051990031004
Khairivansyah, S.E., M.M
NIP.197903152012121005

Balunujuk, 11 Agustus 2017
Universitas Bangka Belitung
Fakultas Ekonomi
Jurusan Manajemen

Dekan

Ketua Jurusan Manajemen


Dr. Reniati, S.E., M.Si
NP. 507206007
M. Tanggung, S.E., M.Si
NIP. 196306051990031004

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Etos Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Samsat Wilayah Kota Pangkalpinang”**, ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Balunijuk, 11 Agustus 2017

Penulis



Ulfah Nadiyah Polonia

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

“kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh.” (Confusius)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan :

- ♥ *Kepada Allah SWT Yang Maha Esa yang telah menciptakan langit dan bumi beserta isinya, puji syukur atas segala rahmat dan hidayah-Mu yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, kesabaran dan ketangguhan jiwa serta nikmat segalanya yang tak terhingga.*
- ♥ *Untuk orang yang paling ku cinta dan ku sayang yaitu kedua orangtua ku Ayah (MUHIDIN) dan ibu (LUSI) yang selalu menjadi penyemangat dalam menyelesaikan skripsi ini, yang selalu menjadi orang yang paling berharga dalam kehidupanku, terimakasih atas semua keikhlasan doa yang terus dipanjatkan untukku, terimakasih atas semua yang telah diberikan untukku. Semua yang telah kalian lakukan mungkin takkan pernah terbalas sepadan dengan apa yang ku lakukan, tetapi aku akan berusaha untuk memberikan yang terbaik untuk kalian.*
- ♥ *Untuk ibu Ria, terimakasih atas dukungan dan nasehat yang diberikan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.*
- ♥ *Untuk Nabilah Fajariah satu-satunya adik yang ku sayangi, yang membuat saya semangat mengerjakan tugas akhir ini.*

- ♥ Untuk keluarga besar A.Rachim Isban, terimakasih atas dukungannya dan bantuannya dalam mengerjakan tugas akhir ini.
- ♥ Untuk pembimbingku "Hidayati, S.E., M.M" dan "Dr.Reniati,S.E.,M.Si", terimakasih untuk segala masukan, kesediaan waktu yang diberikan, terimakasih untuk semua dukungan yang tak henti diberikan dan keyakinan bahwa penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
- ♥ Untuk sahabat-sahabat ku yang telah memberikan dukungan dan selalu menemani disaat suka maupun duka.
- ♥ Untuk Semua teman-teman seperjuanganku khususnya kelas MN4 angkatan 2013, terimakasih untuk waktu dan kebersamaanya serta telah membantu disaat mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini.
- ♥ Untuk Kantor Samsat Wilayah Kota Pangkalpinang, terimakasih telah memberi izin. Semoga penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan kinerja pegawai Kantor Samsat Pangkalpinang.
- ♥ Untuk Almamater ku tercinta Universitas Bangka Belitung yang menjadi kebanggaanku.

ABSTRACT

Ulfah Nadiyah Polonia. 302 13 11 112. *The Influences of Leadership Style, Organizational Culture, and Work Ethic on Employee Performance at Samsat Office Pangkalpinang.*

The background of this research is based on phenomenon that shows leadership style, organization culture and work ethic at Samsat Office Pangkalpinang are not well, so it influence employee performance. The purpose of this research is to know and to get review of the influence of leadership style, organizational culture and work ethic on employee performance at Samsat Office Pangkalpinang.

This research used descriptive quantitative research approach which was the used sample was the employee at Samsat Office Pangkalpinang with a total of 52 respondents with using saturated sampling technique. The independent variable consisted of leadership style (X_1), Organizational Culture (X_2), and Work Ethic (X_3), while dependent variable was employee performance (Y). The test of data quality used validity test reliability test and reliability test. The methods of data analysis used multiple linear regression test, T test, F test, and coefficient of determination (R^2).

The Result of this result indicates that independents variable X_1 obtained t_{count} (2,984) > t_{table} (2,007), Variable X_2 obtained t_{count} (3,101) > t_{table} (2,007), variable X_3 obtained t_{count} (2,029) > t_{table} (2,007), so the variable of leadership style (X_1), organizational culture (X_2), and work ethic (X_3) partially have influence on employee performance (Y). The result of F test indicates that F_{count} (20,922) > F_{table} (3,19), while the significance is $0,000 < \alpha$ on the significance of 5% or 0,05, so H_0 is denied and H_a is accepted which means independent variable (Leadership style, organizational culture and work ethic) simultaneously influence dependent variable (employee performance) significantly. The analysis of coefficient of determination (R^2) indicates that the independent variable influence the dependent variable in the amount of 54,0% and the remaining is 46,0% influenced by other variable out of research.

Keywords : Leadership style, Organizational Culture, Work Ethic, Employee Performance

ABSTRAK

Ulfah Nadiyah Polonia. 302 13 11 112. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi, dan Etos Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Samsat Wilayah Kota Pangkalpinang.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh beberapa fenomena yang menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan, budaya organisasi dan etos kerja di Kantor Samsat Wilayah Kota Pangkalpinang kurang baik, sehingga hal ini mempengaruhi kinerja pegawai. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendapatkan kajian tentang pengaruh gaya kepemimpinan, budaya organisasi dan etos kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Samsat Wilayah Kota Pangkalpinang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kuantitatif dimana sampel yang digunakan adalah pegawai di Kantor Samsat Wilayah Kota Pangkalpinang yang berjumlah 52 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh. Variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari gaya kepemimpinan (X_1), budaya organisasi (X_2), dan etos kerja (X_3) sedangkan variabel terikat adalah kinerja pegawai (Y). Pengujian kualitas data menggunakan uji validitas dan uji reabilitas. Metode analisis data menggunakan uji regresi linier berganda, uji T, uji F, Dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independen X_1 diperoleh $t_{hitung} (2,984) > t_{tabel} (2,007)$, variabel X_2 diperoleh $t_{hitung} (3,101) > t_{tabel} (2,007)$, variabel X_3 diperoleh $t_{hitung} (2,029) > t_{tabel} (2,007)$ Maka variabel gaya kepemimpinan (X_1), budaya organisasi (X_2), dan etos kerja (X_3) berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai (Y). Hasil uji F menunjukkan bahwa $F_{hitung} (20,922) > F_{tabel} (3,19)$, sedangkan signifikansi adalah $0,000 < \alpha$ pada taraf signifikan 5% atau 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel *independen* (gaya kepemimpinan, budaya organisasi, dan etos kerja) secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel *dependen* (kinerja pegawai) secara signifikan. Analisis koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa variabel independen mempengaruhi variabel dependen sebesar 54,0% dan memiliki sisa sebesar 46,0% dipengaruhi variabel diluar penelitian.

Kata Kunci : Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Etos Kerja dan Kinerja Pegawai

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat ALLAH SWT, karena atas segala rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Universitas Bangka Belitung.

Skripsi ini berjudul “ **Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Etos Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Samsat Wilayah Kota Pangkalpinang**”, dengan menyadari segala keterbatasan atas kemampuan dan ilmu, maka dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan, baik itu dalam isi materi atau susunan kalimat, untuk itu penulis mohon dimaklumi atas kekurangan tersebut, serta segala saran dan kritik maupun masukan lainnya dari semua pihak akan penulis terima dengan senang hati demi perbaikan skripsi ini kearah yang lebih sempurna.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih serta penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu serta membimbing penulis, Sehingga penyusunan skripsi ini tepat waktu, yaitu kepada:

1. Bapak Dr. Ir.Muh. Yusuf, M.Si, selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Ibu Dr. Reniati, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung dan selaku dosen pembimbing II saya yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.

3. Bapak M.Tanggung, S.E., M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
4. Ibu Hidayati, S.E., M.M, sebagai pembimbing I, yang terus membantu penulis dalam menyelesaikan penelitiannya dan tidak letih-letihnya memberikan pengarahan kepada penulis dalam melakukan penelitian ini.
5. Seluruh Dosen dan Staf akademik pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung, khususnya pada jurusan manajemen yang telah memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan yang sangat berharga bagi penulis.
6. Semua pihak yang ada pada Kantor Samsat Wilayah Kota Pangkalpinang yang telah memberikan data serta informasi mengenai penelitian ini.
8. Keluarga tercinta dan tersayang, terutama kedua orang tuaku, dan adikku yang telah memberi do'a dan motivasi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
9. Clara Juwita dan Yuni Meriyanti yang telah menemani dalam suka maupun duka, dan telah memberi dukungan serta semangat yang luar biasa dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Adie Yuandi dan Yuk Ria Arika yang telah memberi semangat dan nasehat kepada saya dalam mengerjakan skripsi ini.
11. Sahabat-sahabat baikku Sri Ranting W, Rosyliani, Yoan Natasya dan Rita Andriani yang sama-sama berjuang menyelesaikan tugas akhir ini yang saling mendukung, membantu dan memotivasi.

12. Rizky wardianti, Yohanes Dwi Purnama, Zuheni, Endi Wahyuli, Renita, Revina, Malisa, dan Novia yang telah menjadi teman-teman baikku dimasa perkuliahan ini dan telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi.
13. Teman-teman MN4 angkatan 2013 yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu yang menjadi teman sharing dan bermain selama belajar diperkuliahan ini.
14. Teman-teman KKN Angkatan XI Tahun 2016 Air Anyir Kab. Bangka.
15. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu selama proses penyusunan skripsi ini.
16. Almamater tercinta, Universitas Bangka Belitung.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah ilmu pengetahuan kita dan semoga Universitas Bangka Belitung ini dapat berkembang dan lebih maju sesuai dengan perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan sehingga dapat membangun peradaban bagi Provinsi Bangka Belitung.

Balunijuk, 11 Agustus 2017

Penulis,

Ulfah Nadiyah Polonia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Batasan Masalah.....	14
1.4 Tujuan Penelitian.....	15
1.5 Manfaat Penelitian.....	15
1.6 Sistematika Penulisan.....	16
BAB II LANDASAN TEORI	18
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	18
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	18
2.1.2 Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	19

2.2 Kinerja Pegawai.....	22
2.2.1 Pengertian Kinerja Pegawai.....	22
2.2.2 Faktor-faktor Kinerja Pegawai.....	24
2.2.3 Indikator Kinerja.....	25
2.2.4 Tujuan Kinerja.....	26
2.2.5 Penilaian Kinerja.....	27
2.2.6 Manfaat Penilaian Kinerja.....	28
2.3 Gaya Kepemimpinan.....	30
2.3.1 Pengertian Gaya Kepemimpinan.....	30
2.3.2 Teori Gaya Kepemimpinan.....	31
2.3.3 Gaya Kepemimpinan Transformasional.....	32
2.3.4 Gaya Kepemimpinan Transaksional.....	33
2.3.5 Kepemimpinan Kontingensi Fiedler.....	34
2.3.6 Kepemimpinan Situasional Hersey dan Blanchard.....	36
2.3.7 Kepemimpinan Tannenbaum dan Schmidt.....	39
2.3.8 Kepemimpinan dari Reddin.....	40
2.4 Budaya Organisasi.....	41
2.4.1 Pengertian Budaya Organisasi.....	41
2.4.2 Karakteristik Budaya Organisasi.....	43
2.4.3 Fungsi Budaya Organisasi.....	44
2.5 Etos Kerja.....	45
2.5.1 Pengertian Etos Kerja.....	45
2.5.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Etos Kerja.....	46

2.5.3 Fungsi Etos Kerja.....	46
2.5.4 Cara Menumbuhkan Etos Kerja.....	47
2.5.5 Indikator Etos Kerja.....	47
2.6 Penelitian Terdahulu.....	48
2.7 Kerangka Pemikiran	50
2.7.1 Hubungan Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Etos Kerja dengan Kinerja Pegawai.....	50
2.7.2 Hubungan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai..	52
2.7.3 Hubungan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai....	53
2.7.4 Hubungan Etos Kerja terhadap Kinerja Pegawai.....	53
2.8 Hipotesis.....	54
BAB III METODE PENELITIAN	55
3.1 Pendekatan Penelitian.....	55
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	56
3.3 Populasi dan Sampel.....	56
3.3.1 Populasi.....	56
3.3.2 Sampel.....	56
3.3.3 Teknik Pengambilan Sample	57
3.4 Metode Pengumpulan Data	57
3.4.1 Jenis Data	57
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	59
3.5.1 Definisi Operasional Variabel.....	59

3.5.1.1 Variabel Bebas (<i>Independent Variabel</i>).....	59
3.5.1.2 Variabel Terikat (<i>Dependent Variabel</i>).....	60
3.5.2 Pengukuran Variabel.....	62
3.6 Teknik Analisis Data	63
3.6.1 Analisis Deskriptif.....	64
3.6.2 Analisis Kuantitatif.....	64
3.7 Uji Instrumen Penelitian.....	65
3.7.1 Uji Validitas	65
3.7.2 Uji Reliabilitas	65
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	66
3.7.3.1 Uji Normalitas	66
3.7.3.2 Uji Multikolinearitas	66
3.7.3.3 Uji Heterokedastisitas	67
3.7.3.4 Uji Autokorelasi.....	67
3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	68
3.7.5 Koefisien Determinasi (R ²).....	68
3.8 Uji Hipotesis.....	69
3.8.1 Uji T (Parsial).....	69
3.8.2 Uji F (Simultan).....	70
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	72
4.1 Gambaran Umum Kantor Samsat Wilayah Kota Pangkalpinang..	72
4.1.1 Profil Singkat Kantor Samsat Wilayah Kota Pangkalpinang	72
4.1.2 Visi dan Misi Kantor Samsat.....	73

4.1.3	Struktur Organisasi.....	73
4.1.4	Uraian Tugas.....	75
4.2	Deskriptif Hasil Penelitian.....	80
4.2.1	Hasil Deskriptif Karakteristik Responden.....	80
4.2.2	Hasil Deskriptif Masing-Masing Variabel.....	82
4.3	Uji Instrumen Penelitian.....	103
4.3.1	Uji Validitas.....	103
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	104
4.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	105
4.3.3.1	Uji Normalitas.....	105
4.3.3.2	Uji Multikolinearitas.....	106
4.3.3.3	Uji Heterokedastisitas.....	107
4.3.3.4	Uji Autokorelasi.....	109
4.3.4	Analisis Regresi Berganda.....	110
4.3.5	Uji T.....	111
4.3.6	Uji F.....	113
4.3.7	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	114
4.4	Pembahasan.....	115
4.4.1	Hasil Deskriptif Variabel.....	115
BAB V	PENUTUP.....	125
5.1	Kesimpulan.....	125
5.2	Saran.....	126

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data Pegawai di Kantor Samsat Wilayah Kota Pangkalpinang berdasarkan Latar Belakang Pendidikan	6
Tabel I.2	Data Pegawai Negeri Sipil berdasarkan Pangkat/Golongan pada Kantor Samsat Wilayah Kota Pangkalpinang	7
Tabel I.3	Hasil Survei awal terhadap pegawai di Kantor Samsat Wilayah Kota Pangkalpinang.....	9
Tabel I.4	Data Realisasi Kegiatan Kantor Samsat Wilayah Kota Pangkalpinang ditetapkan DPPKAD Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.....	12
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu	48
Tabel III.1	Definisi Operasional Variabel dan Variabel Penelitian	60
Tabel III.2	Skala Pengukuran Variabel.....	63
Tabel III.3	Kategori Skala.....	64
Tabel III.4	Pengambilan Keputusan Autokorelasi.....	68
Tabel IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	80
Tabel IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	80
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	81
Tabel IV.4	Indikator Memberikan instruksi yang jelas.....	82
Tabel IV.5	Indikator Berharap dikerjakan.....	82
Tabel IV.6	Indikator Bersahabat.....	83
Tabel IV.7	Indikator Mendengarkan keluhan dan perasaan bawahan.....	83
Tabel IV.8	Indikator Meminta saran.....	84
Tabel IV.9	Indikator Menggunakan saran.....	85
Tabel IV.10	Indikator Penetapan tujuan.....	85
Tabel IV.11	Indikator Kepercayaan.....	86
Tabel IV.12	Kategori Skala.....	86
Tabel IV.13	Rata-rata Jawaban Responden terhadap Gaya Kepemimpinan.....	86
Tabel IV.14	Indikator Menggunakan bahasa yang sama.....	87
Tabel IV.15	Indikator Batasan perilaku.....	87
Tabel IV.16	Indikator Motivasi dalam bekerja.....	88

Tabel IV.17 Indikator Alur pelayanan.....	88
Tabel IV.18 Indikator Standar pelayanan minimal.....	89
Tabel IV.19 Indikator Aturan tertulis.....	89
Tabel IV.20 Indikator Pemberian hukuman dan sanksi.....	90
Tabel IV.21 Indikator Pemberian kepercayaan.....	90
Tabel IV.22 Indikator Jujur dalam bekerja.....	91
Tabel IV.23 Indikator Komunikasi yang baik.....	91
Tabel IV.24 Indikator Bersikap mandiri.....	92
Tabel IV.25 Indikator Berkomitmen yang sama.....	92
Tabel IV.26 Rata-rata Jawaban Responden terhadap Budaya Organisasi.....	93
Tabel IV.27 Indikator Bekerja dengan tulus.....	93
Tabel IV.28 Indikator Bersyukur.....	94
Tabel IV.29 Indikator Bekerja dengan integritas.....	94
Tabel IV.30 Indikator Bekerja dengan jujur.....	95
Tabel IV.31 Indikator Bekerja serius dengan penuh pengabdian.....	95
Tabel IV.32 Indikator Bekerja dengan tanggung jawab.....	96
Tabel IV.33 Indikator Bekerja dengan tuntas.....	96
Tabel IV.34 Indikator Bekerja dengan penuh semangat.....	96
Tabel IV.35 Indikator Bekerja kreatif.....	97
Tabel IV.36 Indikator Bekerja dengan suka cita.....	97
Tabel IV.37 Indikator Bekerja dengan tekun.....	97
Tabel IV.38 Indikator Bekerja sempurna dengan ramah.....	98
Tabel IV.39 Rata-rata jawaban responden terhadap etos kerja.....	98
Tabel IV.40 Indikator Mutu hasil.....	99
Tabel IV.41 Indikator Hasil kerja.....	99
Tabel IV.42 Indikator Menyelesaikan pekerjaan tugas pokok.....	100
Tabel IV.43 Indikator Datang tepat waktu.....	100
Tabel IV.44 Indikator Kemampuan penggunaan sumber daya organisasi.....	101
Tabel IV.45 Indikator Mengerjakan tugas.....	101
Tabel IV.46 Indikator Mempunyai komitmen kerja.....	102
Tabel IV.47 Rata-rata Jawaban Responden terhadap Kinerja Pegawai.....	102

Tabel IV.48 Hasil Rekapitulasi Deskriptif Variabel.....	103
Tabel IV.49 Hasil Uji Validitas.....	103
Tabel IV.50 Hasil Uji Reliabilitas.....	104
Tabel IV.51 Hasil Uji Multikolinearitas.....	107
Tabel IV.52 Hasil Uji Glejser.....	109
Tabel IV.53 Hasil Uji Autokorelasi.....	109
Tabel IV.54 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	110
Tabel IV.55 Hasil Uji t.....	112
Tabel IV.56 Hasil Uji F.....	114
Tabel IV.57 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	115



DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Kerangka Pemikiran	50
Gambar IV.1	Struktur Organisasi Kantor Samsat Pangkalpinang.....	74
Gambar IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	80
Gambar IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	81
Gambar IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	81
Gambar IV.5	Hasil Uji Normalitas Histogram.....	105
Gambar IV.6	Hasil Uji Normalitas Grafik <i>p-plot</i>	106
Gambar IV.7	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	108



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner Penelitian
Lampiran II	Tabulasi Data
Lampiran III	Hasil Uji Validitas
Lampiran IV	Hasil Uji Reliabilitas
Lampiran V	Hasil Uji Asumsi Klasik, Hasil Uji Regresi Linear Berganda, Uji T, Uji F, dan Koefisien Determinasi (R^2)
Lampiran VI	Abstrak
Lampiran VII	Surat Balasan Penelitian
Lampiran VIII	TOEFL
Lampiran IX	Kartu Bimbingan
Lampiran X	Daftar Riwayat Hidup
Lampiran XI	Gambar Penelitian