

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN .....	iii
HALAMAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	15
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	15
1.4 Tujuan Penelitian .....	16
1.5 Kegunaan Penelitian.....	16
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	16
1.5.2 Manfaat Praktis .....	17
1.6 Sistematika Penulisan.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1 Landasan Teori .....	19
2.1.1 Kinerja Karyawan .....	19
2.1.2 Motivasi Pelayanan Publik.....	23
2.1.3 Perilaku Kewargaan Organisasi .....	25
2.1.4 Budaya Organisasi.....	28
2.2 Penelitian Terdahulu .....	29
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	33
2.3.1 Hubungan Motivasi Pelayanan Publik dengan Kinerja Karyawan .....	33
2.3.2 Hubungan Perilaku Kewargaan Organisasi dengan Kinerja Karyawan .....	34

2.3.3 Hubungan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan.....	35
2.4 Hipotesis.....	35
2.5 Kerangka Penelitian .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	38
3.1.1 Variabel Penelitian .....	38
3.1.2 Definisi Operasional Variabel.....	39
3.2 Populasi dan Sampel .....	41
3.2.1 Populasi .....	41
3.2.2 Sampel.....	42
3.2.3 Penentuan Jumlah Sampel.....	42
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	44
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	44
3.5 Metode Analisis Data .....	46
3.5.1 Uji Validitas dan Uji Reabilitas .....	46
3.5.2 Uji Asumsi Klasik .....	47
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	50
3.5.4 Pengujian Hipotesis.....	51
<b>BAB IV HASIL DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>53</b>
4.1 Profil Pemerintah Kota Semarang.....	53
4.2 Karakteristik Responden .....	54
4.2.1 Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
4.2.2 Deskripsi Berdasarkan Usia .....	55
4.2.3 Deskripsi Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	56
4.2.4 Deskripsi Berdasarkan Masa Kerja .....	57
4.2.5 Deskripsi Berdasarkan Jabatan.....	58
4.3 Analisis Deskriptif.....	58
4.3.1 Angka Indeks.....	58
4.4 Analisis Data .....	67
4.4.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	67
4.4.2 Uji Asumsi Klasik .....	70
4.4.3 Uji Regresi Linier Berganda .....	74
4.4.4 Pengujian Hipotesis.....	76

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian .....	79
4.5.1 Pengaruh Motivasi Pelayan Publik terhadap Kinerja Karyawan .....	79
4.5.2 Pengaruh Perilaku Kewargaan Organisasi terhadap Kinerja Karyawan .....	80
4.5.3 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan .....	81
BAB V PENUTUP .....	83
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Implikasi Teoritis .....	84
5.3 Implikasi Manajerial .....	85
5.4 Keterbatasan Penelitian .....	86
5.5 Saran Penelitian Mendatang .....	86
DAFTAR PUSTAKA .....	87
LAMPIRAN .....	91

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perbedaan Organisasi Publik dan Swasta.....	02
Tabel 1.2	Indeks Sistem Merit ASN Tahun 2018.....	04
Tabel 1.3	Sepuluh Kota Berprestasi Paling Tinggi Secara Nasional Tahun 2018.....	05
Tabel 1.4	Lima Dinas Pemerintah Kota Semarang dengan Jumlah Laporan Terbanyak Tahun 2019.....	06
Tabel 1.5	Keluhan Masyarakat Terhadap Kinerja ASN di Pemkot Semarang.....	07
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	39
Tabel 3.2	Distribusi Sampel dengan Menggunakan Proporsional Random Sampling.....	42
Tabel 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	54
Tabel 4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	55
Tabel 4.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Jabatan.....	56
Tabel 4.6	Angka Indeks Variabel Motivasi Pelayanan Publik.....	60
Tabel 4.7	Angka Indeks Variabel Perilaku Kewargaan Organisasi.....	62
Tabel 4.8	Angka Indeks Variabel Budaya Organisasi.....	64
Tabel 4.9	Angka Indeks Variabel Kinerja Karyawan.....	66
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas.....	68
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas.....	69
Tabel 4.12	Uji Normalitas Data .....	72
Tabel 4.13	Hasil Uji Multikolinieritas.....	73
Tabel 4.14	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	75
Tabel 4.15	Uji Statistik t.....	76
Tabel 4.16	Uji Statistik F.....	77
Tabel 4.17	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	78

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Penelitian .....	36
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas (Normal Probability Plot).....	71
Gambar 4.2	Hasil Uji Heterokedastisitas (Scatter Plot) .....	74

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1	Tabulasi Data Responden.....	91
LAMPIRAN 2	Hasil Output SPSS .....	107
LAMPIRAN 3	Kuesioner .....	115
LAMPIRAN 4	Dokumentasi .....	124