

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT	xii
BAB I _PENDAHULUAN	1
1.1. Latar belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Pertanyaan Penelitian	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
1.6. Kontribusi Penelitian	8
1.6.1. Teoretis.....	8

1.6.2.	Kebijakan	8
1.7.	Ruang Lingkup Penelitian	9
BAB II_LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA		10
2.1	Landasan Teori	10
2.1.1.	Kecerdasan Emosional (<i>Emotional Intelligence</i> - EI).....	10
2.1.2.	Motivasi Pelayanan Publik (<i>Public Service Motivation</i> - PSM).....	11
2.1.3.	Komitmen Afektif (<i>Affective Commitment</i> - AC)	13
2.2	Penelitian sebelumnya	15
2.3	Kerangka Berfikir	17
BAB III_METODE PENELITIAN.....		21
3.1.	Desain penelitian	21
3.2.	Populasi dan sampel	22
3.3.	Metode Pengumpulan Data	22
3.4.	Instrumen penelitian	24
3.4.1.	Instrumen Pengukuran Motivasi Pelayanan Publik (PSM).....	24
3.4.2.	Instrumen Pengukuran Kecerdasan Emosional (EI)	24
3.4.3.	Instrumen Pengukuran Komitmen Afektif (AC).....	25
3.5.	Metode Analisis data	26
3.5.1.	Uji Instrumen	26
3.5.2.	Analisis Statistik Deskriptif	27
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik	27

3.5.4. Uji Hipotesis	28
3.6. Profil Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.....	29
BAB IV PEMBAHASAN.....	35
4.1. Analisis Deskriptif.....	35
4.1.1. Profil responden	35
4.1.2. Analisis Deskriptif Data Penelitian.....	38
4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	39
4.1.1. Uji Reliabilitas	39
4.1.2. Uji Validitas	40
4.3. Analisis Hipotesis.....	41
4.1.3. Uji Asumsi Klasik.....	41
4.1.4. Uji Hipotesis	42
4.4. Pembahasan	44
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	49
5.1. Simpulan.....	49
5.2. Keterbatasan penelitian	49
5.3. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1-2 Jumlah dan Nilai Penindakan DJBC 2016-2020	2
Tabel 3-1 komposisi pegawai DJBC berdasarkan pendidikan.....	31
Tabel 4-1 Profil Demografi Responden Penelitian	35
Tabel 4-2 hasil perhitungan one-way Anova	38
Tabel 4-3 Statistik deskriptif data penelitian	38
Tabel 4-4 hasil penghitungan nilai Cronbach's Alpha (α).....	39
Tabel 4-5 hasil penghitungan nilai Pearson's r untuk setiap butir pertanyaan	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2-1 Model penelitian	20
Gambar 3-1 komposisi pegawai DJBC berdasarkan jabatan	32
Gambar 4-1 Sebaran Residual vs Predicted	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Kuesioner Penelitian.....	58
Lampiran 2 Daftar nilai EI, PSM dan AC responden.	61
Lampiran 3 Tampilan Hasil Analisis Regresi dan Mediasi	68