UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PENGARUH MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPATUHAN PEGAWAI IMIGRASI DENGAN PERILAKU ETIS PEGAWAI SEBAGAI PEMEDIASI
Dino Aviano, Ely Susanto, S.IP., M.B.A., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR iv

DAFTAR ISI vi

DAFTAR GAMBAR ix

DAFTAR TABEL x

INTISARI xi

ABSTRACT xii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1. LATAR BELAKANG 1

1.2. RUMUSAN MASALAH 5

1.3. PERTANYAAN PENELITIAN 6

1.4. TUJUAN PENELITIAN 6

1.5. MANFAAT PENELITIAN 7

1.6. LINGKUP PENELITIAN 7

1.7. SISTEMATIKA PENULISAN 7

BAB II LANDASAN TEORI 10

2.1. KEPATUHAN PEGAWAI 10

2.2. MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK 11

2.3. PERILAKU ETIS 13

2.4. PENGEMBANGAN HIPOTESIS 15

PENGARUH MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPATUHAN PEGAWAI IMIGRASI DENGAN PERILAKU ETIS PEGAWAI SEBAGAI PEMEDIASI
Dino Aviano, Ely Susanto, S.IP., M.B.A., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

2.5. KERANGKA BERPIKIR 17

BAB III METODA PENELITIAN 18

3.1. DESAIN PENELITIAN 18

3.2. METODA PENGUMPULAN DATA 19

3.3. INSTRUMEN PENELITIAN 19

Sumber: (Schindler, 2022) 21

3.4. DEFINISI OPERASIONAL DAN PENGUKURAN VARIABEL 21

3.5. TEKNIK ANALISIS DATA 24

3.6. UJI KUALITAS DATA 24

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 28

4.1. PENGUMPULAN DATA 28

4.2. KUALITAS DATA PENELITIAN 28

4.3. KARAKTERISTIK RESPONDEN 28

4.4. UJI VALIDITAS 31

4.5. UJI RELIABILITAS 33

4.6. STATISTIK DESKRIPTIF 35

4.7. HASIL UJI HIPOTESIS 37

4.7.1. Motivasi Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Pegawai 40

4.7.2. Perilaku Etis memediasi Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Pegawai di Lingkungan Direktorat Jenderal Imigrasi 41

4.8. PEMBAHASAN 42

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 45

PENGARUH MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPATUHAN PEGAWAI IMIGRASI DENGAN PERILAKU ETIS PEGAWAI SEBAGAI PEMEDIASI
Dino Aviano, Ely Susanto, S.IP., M.B.A., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

5.1. KESIMPULAN 45

5.2. IMPLIKASI MANAJERIAL 47

5.3. KETERBATASAN PENELITIAN 48

5.4. ARAHAN PENELITIAN SELANJUTNYA 49

DAFTAR PUSTAKA 50