

DISERTASI

**PENGARUH INTEGRITAS, MOTIVASI, DAN KOMUNIKASI
INTERPERSONAL, TERHADAP KEPUASAN KERJA, KOMITMEN
ORGANISASIONAL DAN KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR
WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
JAWA TIMUR I**

*The Influence of Integrity, Motivation, and Interpersonal
Communication, Towards Job Satisfaction, Organizational
Commitment and Employee Performance of Employees of
Directorate General of Customs and Excise Office
of East Java Region I*



Oleh:

EGIP NURJAMAN
1271900034

**PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

DISERTASI

**PENGARUH INTEGRITAS, MOTIVASI, DAN KOMUNIKASI
INTERPERSONAL, TERHADAP KEPUASAN KERJA, KOMITMEN
ORGANISASIONAL DAN KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR
WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
JAWA TIMUR I**

*The Influence of Integrity, Motivation, and Interpersonal
Communication, Towards Job Satisfaction, Organizational
Commitment and Employee Performance of Employees of
Directorate General of Customs and Excise Office
of East Java Region I*



Oleh:

EGIP NURJAMAN
1271900034

**PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

**PENGARUH INTEGRITAS, MOTIVASI, DAN KOMUNIKASI
INTERPERSONAL, TERHADAP KEPUASAN KERJA, KOMITMEN
ORGANISASIONAL DAN KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR
WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
JAWA TIMUR I**

*The Influence of Integrity, Motivation, and Interpersonal
Communication, Towards Job Satisfaction, Organizational
Commitment and Employee Performance of Employees of
Directorate General of Customs and Excise Office
of East Java Region I*

DISERTASI

**Untuk Memperoleh Gelar Doktor
Dalam Program Studi Ilmu Ekonomi
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Oleh:

EGIP NURJAMAN

1271900034

**PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

PENGARUH INTEGRITAS, MOTIVASI, DAN KOMUNIKASI
INTERPERSONAL, TERHADAP KEPUASAN KERJA, KOMITMEN
ORGANISASIONAL DAN KINERJA PEGAWAI
PADA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
JAWA TIMUR I

*The Influence of Integrity, Motivation, and Interpersonal Communication, Towards
Job Satisfaction, Organizational Commitment and Employee Performance of
Employees of Directorate General of Customs and Excise Office of East Java
Region I*

Oleh:

EGIP NURJAMAN

1271900034

Promotor:



Prof. Dr. Drg. Hj. Ida Aju Brahmasari, Dipl. DHE., MPA

Co-Promotor:



Dr. Ida Aju Brahma Ratih, MM

Mengetahui:

Ketua Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Prof. Dr. Hj. Eri Ratnawati, Ak., MS., CA., CPA

PENGARUH INTEGRITAS, MOTIVASI, DAN KOMUNIKASI
INTERPERSONAL, TERHADAP KEPUASAN KERJA, KOMITMEN
ORGANISASIONAL DAN KINERJA PEGAWAI
PADA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
JAWA TIMUR I

Oleh:
EGIP NURJAMAN
1271900034

Disertasi Telah Diuji dan Dinilai
Oleh Panitia Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal 13 Maret 2023

Ketua : Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA
Sekretaris : Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA
Promotor : Prof. Dr. drg. Hj. Ida Aju Brahmawati, Dipl.DHE.,MPA
Ko Promotor : Dr. Hj. Ida Aju Brahma Ratih, MM
Anggota : Prof. Dr. Tri Ratnawati, Ak.MS.,CA.,CPA
Prof. Dr. Christina Widya Utami, MM
Prof. Rudi Handoko, M.S
Dr. Endang Prasetyawati, S.H., M.H
Dr. I Dewa Ketut Raka Ardiana, MM
Dr. Tri Andjarwati, MM



Mengetahui:
Ketua Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Prof. Dr. Hj. Tri Ratnawati, Ak., MS., CA., CPA

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Egip Nurjaman
NIM : 1271900034
Program : Doktor Ilmu Ekonomi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Menyatakan bahwa “Disertasi” yang saya buat dengan judul:

**PENGARUH INTEGRITAS, MOTIVASI, DAN KOMUNIKASI
INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA, KOMITMEN
ORGANISASIONAL DAN KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR
WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
JAWA TIMUR I**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “Duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Disertasi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Baik, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dan sumber kutipan dan daftar Pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah disertasi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia DISERTASI ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (DOKTOR) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Surabaya, 25 Juli 2022



EGIP NURJAMAN



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Egip Nurjaman
NBI/ NPM : 1271900034
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Doktor Ilmu Ekonomi
Jenis Karya : ~~Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/ Praktek*~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

PENGARUH INTEGRITAS, MOTIVASI, DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASIONAL DAN KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI JAWA TIMUR I

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 26 Juli 2023

Yang Menyatakan,



*Coret yang tidak perlu

EGIP NURJAMAN

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas berkat karunia, rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan disertasi ini yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi doktor ilmu ekonomi (S3).

Dalam penulisan disertasi ini, penulis mendapat bantuan dan motivasi dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. drg. Hj. Ida Aju Brahmasari, Dipl.DHE., MPA. Selaku promotor dan pembimbing akademik yang telah mencurahkan tenaga, pikiran, keilmuan, dan waktunya yang sangat berharga sejak penyusunan proposal hingga penyusunan disertasi dengan sabar dan telaten;
2. Ibu Dr. Ida Aju Brahma Ratih, MM. Selaku kopromotor yang telah membimbing dan memberi pengetahuan, pengalaman dan dorongan moril sehingga memudahkan peneliti dalam menyelesaikan disertasi;
3. Bapak Prof. Dr. H. Mulyanto Nugroho, M.M., CMA, CPAI. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya;
4. Bapak Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan selaku penguji pada sidang Proposal yang membimbing penulis dengan segala pengetahuan, pengalaman dan dorongan semangat;
5. Ibu Prof. Dr. Tatik Suryani selaku selaku penguji pada sidang proposal yang membimbing penulis dengan segala pengetahuan, pengalaman dan dorongan semangat;
6. Bapak Dr. I Dewa Ketut Raka Ardiana, MM selaku penguji pada sidang proposal yang membimbing penulis dengan segala pengetahuan, pengalaman dan dorongan semangat;
7. Ibu Dr. Dra Tri Andjarwati, MM. selaku penguji pada sidang Proposal yang membimbing penulis dengan segala pengetahuan, pengalaman dan dorongan semangat;
8. Ibu Prof. Dr. Hj. Tri Ratnawati, M.S. Ak., CA. CPAI selaku Ketua Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya;
9. Bapak Padmoyo Tri Wikanto Selaku Kepala Kantor Wilayah DJBC Jawa Timur I yang telah memberi izin dan kesempatan untuk melaksanakan

- penelitian di Kantor Wilayah DJBC Jawa Timur I;
10. Bapak Hanan Budiharto selaku Kepala KPPBC TMP A Pasuruan yang telah memberikan dukungan penuh selama mengikuti pendidikan;
 11. Kedua orang tua penulis, adik adik,dan keluarga yang telah memberi dukungan dan do'a kepada penulis selama mengikuti pendidikan;
 12. Seluruh Pegawai di Lingkungan Kantor Wilayah DJBC Jawa Timur I yang telah membantu mengisi kuisisioner penelitian;
 13. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan disertasi ini.

Penulis menyadari bahwa ini memiliki kekurangan dan keterbatasan serta jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan masukan demi kesempurnaannya.

Surabaya, 27 Juni 2022

Egip Nurjaman

ABSTRACT

This study aims to find out The Influence of Integrity, Motivation, and Interpersonal Communication, Towards Job Satisfaction, Organizational Commitment and Employee Performance of Employees of Directorate General of Customs and Excise Office of East Java Region I. The research population is a number of 1,168 non-structural positions. Using the formula for SEM provisions, the number of samples is 300 respondents. The research method used in this research is the explanatory method. The measurement used to measure respondents' responses in this study is the Likert scale. This study draws a sample using the method of proportional random sampling technique. In this study, data processing and analysis was carried out using AMOS.

The results of the study are as follows: a) Motivation, Interpersonal Communication has a significant and positive effect on Job Satisfaction. b) Integrity, Motivation, Interpersonal Communication has a significant and positive effect on Organizational Commitment. c) Integrity, Motivation, Interpersonal Communication, Job Satisfaction, Organizational Commitment has a significant and positive effect on employee performance. d) Integrity has no significant effect on Job Satisfaction. e) Motivation has no significant effect on employee performance.

Keywords: *Integrity, Motivation, Interpersonal Communication, Job Satisfaction, Organizational Commitment, Employee Performance.*

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi, menjelaskan, dan menggambarkan serta memahami secara rinci tentang kerangka konseptual dan teoritikal Pengaruh integritas, motivasi, dan komunikasi interpersonal, terhadap kepuasan kerja, komitmen organisasional dan kinerja pegawai pada Kantor Wilayah DJBC Jawa Timur I.

Populasi penelitian adalah sejumlah 1.168 pegawai non Jabatan Struktural. Menggunakan rumus ketentuan SEM, jumlah sampel sebesar 300 responden. Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode eksplanatori. Pengukuran yang digunakan untuk mengukur tanggapan responden dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Penelitian ini menarik sampel dengan menggunakan metode teknik *proporsional random sampling*. Dalam penelitian ini, Pengolahan dan analisis data dilakukan dengan menggunakan AMOS.

Hasil penelitian sebagai berikut:

1. Integritas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja.
2. Integritas berpengaruh signifikan dan positif terhadap Komitmen Organisasional.
3. Integritas berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kinerja pegawai.
4. Motivasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Kerja.
5. Motivasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap Komitmen Organisasional.
6. Motivasi berpengaruh tidak signifikan terhadap Kinerja pegawai.
7. Komunikasi Interpersonal berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Kerja.
8. Komunikasi Interpersonal berpengaruh signifikan dan positif terhadap Komitmen Organisasional.
9. Komunikasi Interpersonal berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kinerja pegawai.
10. Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kinerja pegawai.
11. Komitmen Organisasional berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kinerja pegawai.

Hasil penelitian ini, mampu menjelaskan hubungan antara faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan kinerja yang meliputi integritas, motivasi kerja, dan komunikasi interpersonal Pegawai Kantor Wilayah DJBC Jawa Timur I. Hasil pada penelitian ini sangat penting karena terdapat tahapan pengaruh dari masing-masing variabel yang berjalan dengan cara berjenjang, yaitu variabel integritas, motivasi kerja, dan komunikasi interpersonal, mempengaruhi

Kepuasan kerja, komitmen organisasional yang selanjutnya mempengaruhi kinerja pegawai. Hasil penelitian ini merupakan sumbangan yang signifikan khususnya dalam manajemen sumber daya manusia, yang berkaitan dengan faktor faktor yang mempengaruhi Kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan kinerja yang meliputi integritas, motivasi kerja, dan komunikasi interpersonal Kantor Wilayah DJBC Jawa Timur I.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PRASYARAT GELAR	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI	v
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS DISERTASI	vi
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRACT	x
RINGKASAN	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TELAAH PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	13
2.1.1.1 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	13
2.1.1.2 Aktivitas Manajemen Sumber Daya Manusia	14
2.1.1.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	15
2.1.2 Kinerja.....	16
2.1.2.1 Pengertian Kinerja	16
2.1.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	17
2.1.2.3 Indikator Kinerja Pegawai	19
2.1.3 Integritas.....	20
2.1.3.1 Pengertian Integritas	20
2.1.3.2 Pokok-Pokok Integritas.....	21

2.1.3.3	Faktor Pembentuk Integritas	21
2.1.3.4	Indikator Integritas.....	23
2.1.4	Motivasi.....	24
2.1.4.1	Pengertian Motivasi Kerja	24
2.1.4.2	Tujuan Motivasi Kerja.....	25
2.1.4.3	Jenis Motivasi Kerja	25
2.1.4.4	Teori Motivasi Kerja.....	25
2.1.4.5	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi kerja.....	27
2.1.4.6	Teknik Motivasi Kerja.....	27
2.1.4.7	Indikator Motivasi Kerja.....	28
2.1.5	Komunikasi Interpersonal	28
2.1.5.1	Pengertian Komunikasi Interpersonal.....	28
2.1.5.2	Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal	30
2.1.5.3	Aspek-aspek Komunikasi Interpersonal	30
2.1.5.4	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal.....	31
2.1.6	Kepuasan Kerja	33
2.1.6.1	Pengertian Kepuasan Kerja.....	33
2.1.6.2	Teori Kepuasan Kerja	33
2.1.6.3	Faktor-faktor Kepuasan Kerja.....	34
2.1.6.4	Dimensi dan indikator Kepuasan Kerja	37
2.1.7	Komitmen Organisasional	38
2.1.7.1	Pengertian Komitmen Organisasional	38
2.1.7.2	Dimensi Komitmen Organisasional.....	39
2.1.7.3	Efek Komitmen Organisasional.....	39
2.2	Penelitian Terdahulu.....	40
2.2.1	Pengaruh Integritas terhadap Kepuasan Kerja	41
2.2.2	Pengaruh Integritas terhadap Komitmen Organisasional	42
2.2.3	Pengaruh Integritas terhadap Kinerja	43
2.2.4	Pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Kerja	44
2.2.5	Pengaruh Motivasi terhadap Komitmen Organisasional	45
2.2.6	Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja.....	46
2.2.7	Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Kerja	47
2.2.8	Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Komitmen Organisasional	49
2.2.9	Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja.....	50
2.2.10	Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja.....	51
2.2.11	Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja	53

BAB III KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS	55
3.1 Kerangka Proses Berpikir.....	55
3.2 Kerangka Konseptual Penelitian	57
3.3 Hipotesis Penelitian.....	57
BAB IV METODE PENELITIAN.....	61
4.1 Rancangan Penelitian	61
4.2 Tempat Penelitian.....	61
4.3 Definisi Operasional dan Instrumen Penelitian	61
4.3.1 Definisi Operasional Variabel	61
4.3.1.1 Variabel Bebas (X)	61
4.3.1.2 Variabel Terikat (Y).....	62
4.4 Pengukuran Instrumen.....	63
4.5 Populasi dan Sampel	65
4.5.1 Populasi	65
4.5.2 Sampel.....	66
4.5 Jenis dan Sumber Data	68
4.6 Metode Pengumpulan Data	68
4.7 Teknik Analisis.....	68
4.7.1 Analisis Deskriptif.....	68
4.7.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	68
4.7.3 Uji Hipotesis.....	70
BAB V HASIL PENELITIAN	73
5.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	73
5.1.1 Profil Kantor Wilayah DJBC Jawa Timur I	73
5.1.2 Visi dan Misi Organisasi	74
5.1.3 Wilayah kerja	75
5.2 Hasil Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	75
5.2.1. Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	76
5.2.2. Karakteristik Responden berdasarkan Pangkat	76
5.2.3. Karakteristik Responden berdasarkan Jabatan	77
5.2.4. Karakteristik Responden berdasarkan Unit Kerja.....	77
5.3. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	78
5.3.1. Deskripsi Variabel Integritas	79
5.3.2. Deskripsi Variabel Motivasi.....	80
5.3.3. Deskripsi Variabel Komunikasi Interpersonal	82
5.3.4. Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja	83

5.3.5.	Deskripsi Variabel Komitmen Organisasional	84
5.3.6	Deskripsi Variabel Kinerja	86
5.3.7	Deskripsi Variabel Secara Keseluruhan	87
5.4.	Pengujian Validitas dan Reliabilitas	89
5.4.1.	Hasil Uji Validitas	89
5.4.2.	Hasil Uji Reliabilitas	93
5.5.	Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	94
5.5.1.	Pengujian Asumsi SEM	95
5.5.1.1.	<i>The Adequacy of the Sample Size</i>	95
5.5.1.2.	<i>Multivariate Normality</i>	95
5.5.1.3.	<i>Univariate Outlier</i>	96
5.5.1.4.	<i>Multivariate Outlier</i>	96
5.5.1.5.	<i>Singularity dan Collinearity</i>	98
5.5.2.	Analisis <i>Measurement Model</i>	99
5.5.2.1.	Evaluasi <i>Measurement Model Fit</i>	99
5.5.2.2.	<i>Construct Validity</i>	101
5.5.2.3.	<i>Construct Reliability</i>	103
5.5.3.	Analisis <i>Structural Model</i>	104
5.5.3.1.	Evaluasi <i>Structural Model Fit</i>	104
5.5.3.2.	<i>Coefficient of Determination</i>	107
5.5.3.3.	Analisis <i>Direct Effect</i>	108
5.5.3.4.	Analisis <i>Indirect Effect</i>	112
5.5.3.5.	Analisis <i>Total Effect</i>	114
BAB VI	PEMBAHASAN	119
6.1.	Pembahasan Hasil Penelitian	119
6.1.1.	Pengaruh Integritas terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Jawa Timur I	119
6.1.2.	Pengaruh Integritas terhadap Komitmen Organisasional Pegawai pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Jawa Timur I	120
6.1.3.	Pengaruh Integritas terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Jawa Timur I	121
6.1.4.	Pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Jawa Timur I	122
6.1.5.	Pengaruh Motivasi terhadap Komitmen Organisasional Pegawai pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Jawa Timur I	124

6.1.6.	Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Jawa Timur I.....	125
6.1.7.	Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Jawa Timur I.....	126
6.1.8.	Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Komitmen Organisasional Pegawai pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Jawa Timur I....	127
6.1.9.	Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Jawa Timur I.....	128
6.1.10.	Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Jawa Timur I.....	129
6.1.11.	Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Jawa Timur I.....	130
6.2.	Implikasi Teoritis dan Empirik.....	131
6.2.1.	Implikasi Teoritis	131
6.2.2.	Implikasi Empirik.....	132
6.3.	Kontribusi Pengembangan Ilmu Ekonomi	132
BAB VII PENUTUP		133
7.1.	Simpulan.....	133
7.2.	Saran.....	134
DAFTAR PUSTAKA		136
LAMPIRAN		148

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Data Capaian IKU DJBC tahun 2019, 2020, dan 2021.....	3
Tabel 4. 1	Desain Kuisioner	64
Tabel 4. 2	Jumlah Kantor dan Pegawai Non Jabatan Administrator di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jawa Timur I	66
Tabel 4. 3	Alokasi Sampel Penelitian	67
Tabel 4. 4	Nilai <i>Loading Significant</i> EFA berdasarkan Jumlah Sampel	69
Tabel 4. 5	<i>Goodness of Fit</i> untuk Evaluasi Model	72
Tabel 5. 1	Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	76
Tabel 5. 2	Karakteristik Responden berdasarkan Pangkat	76
Tabel 5. 3	Karakteristik Responden berdasarkan Jabatan.....	77
Tabel 5. 4	Karakteristik Responden berdasarkan Unit Kerja	78
Tabel 5. 5	Kategori Berdasarkan Interval Kelas	79
Tabel 5. 6	Tanggapan Responden terhadap Variabel Integritas	79
Tabel 5. 7	Tanggapan Responden terhadap Variabel Motivasi.....	81
Tabel 5. 8	Tanggapan Responden terhadap Variabel Komunikasi Interpersonal	82
Tabel 5. 9	Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Kerja	83
Tabel 5. 10	Tanggapan Responden terhadap Variabel Komitmen Organisasional ..	85
Tabel 5. 11	Tanggapan Responden terhadap Variabel Kinerja	86
Tabel 5. 12	Hasil Uji Validitas Kriteria	91
Tabel 5. 13	Hasil Uji Validitas Unidimensionalitas	93
Tabel 5. 14	Hasil Uji Reliabilitas	94
Tabel 5. 15	Hasil Uji <i>Multivariate Normality</i>	96
Tabel 5. 16	Hasil Uji <i>Multivariate Outlier</i>	97
Tabel 5. 17	<i>Fit Measure</i> pada Model Pengukuran	101
Tabel 5. 18	Uji Validitas Konstruk	102
Tabel 5. 19	Uji Reliabilitas Konstruk.....	103
Tabel 5. 20	<i>Fit Measure</i> pada Model Struktural	105
Tabel 5. 21	<i>Coefficient of Determination (R²)</i>	108
Tabel 5. 22	Pengujian Hubungan Struktural Antar Variabel	109
Tabel 5. 23	Analisis <i>Indirect Effect</i>	113
Tabel 5. 24	Analisis <i>Total Effect</i>	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>HR Management Functions</i>	15
Gambar 3. 1 Kerangka Proses Berpikir	56
Gambar 3. 2 Kerangka Konseptual	57
Gambar 5. 1 Mean Pada Setiap Indikator.....	88
Gambar 5. 2 Mean Pada Setiap Variabel	89
Gambar 5. 3 Evaluasi Model Pengukuran Konstruk Eksogen	99
Gambar 5. 4 Evaluasi Model Pengukuran Konstruk Endogen.....	100
Gambar 5. 5 Hasil Estimasi Model Struktural	104
Gambar 5. 6 <i>Total Effect</i> terhadap Kinerja.....	116

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Research Gap</i>	148
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	153
Lampiran 3 Tabulasi Data Hasil Penyebaran Kuesioner.....	161
Lampiran 4 Output Uji Validitas Kriteria	210
Lampiran 5 Output Uji Validitas Unidimensionalitas.....	217
Lampiran 6 Output Uji Reliabilitas	221
Lampiran 7 Statistik Deskriptif Profil Responden	224
Lampiran 8 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	227
Lampiran 9 Pengujian Asumsi Dalam SEM	231
Lampiran 10 Analisis <i>Measurement Model</i>	237
Lampiran 11 Analisis <i>Structural Model</i>	243
Lampiran 12 Pengujian Signifikansi Pengaruh Tidak Langsung (<i>Indirect Effect</i>) dan Pengaruh Total (<i>Total Effect</i>)	250