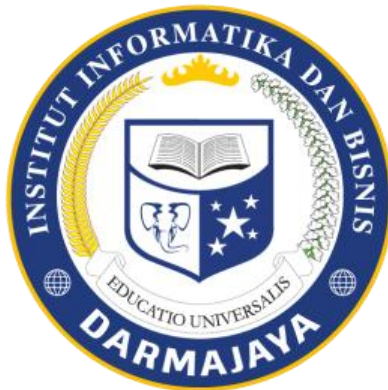


**ANALISIS KEPUASAN KERJA DENGAN METODE IPA  
( IMPORTANCE ANALYSIS PERFORMANCE ) DI HOTEL FAMILIE 2  
KOTA METRO**

**SKRIPSI**

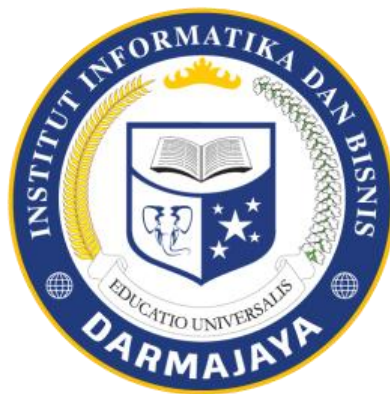


**DISUSUN OLEH  
ZANNUBA AMALIA AUFA  
1512110314**

**PROGRAM STUDI MNAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA  
BANDAR LAMPUNG  
2019**

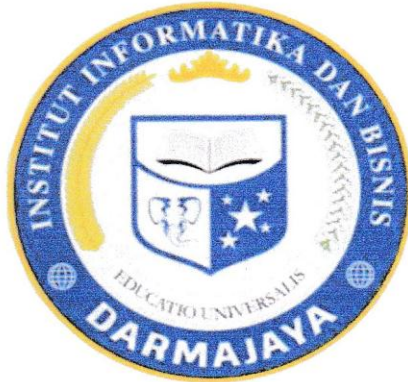
**ANALISIS KEPUASAN KERJA DENGAN METODE IPA  
(IMPORTANCE ANALYSIS PERFORMANCE ) DI HOTEL FAMILIE 2  
KOTA METRO**

**SKRIPSI**  
**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar**  
**SARJANA EKONOMI**  
**Pada Jurusan Manajemen**



**DISUSUN OLEH**  
**ZANNUBA AMALIA AUFA**  
**1512110314**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA**  
**BANDAR LAMPUNG**  
**2019**



### PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini ,menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi atau karya pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain , kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftarpustaka. Karya ini adalah hak milik saya dan pertanggung jawaban sepenuhnya berada dipunda saya.



Bandar Lampung, 08 Maret 2019

  
**Zannuba Amalia Afa**  
**NPM. 1512110314**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**JUDUL : Analisis Kepuasan Kerja dengan Metode IPA  
(Importance Performance Analysis) pada Hotel Familie  
2 Kota Metro**

**NAMA : Zannuba Amalia Aufa**

**NPM : 1512110314**

**PROGRAM STUDI : S1 MANAJEMEN**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang  
Tugas Penutup Studi guna memperoleh gelar **SARJANA EKONOMI** pada  
Jurusan **MANAJEMEN IIB Darmajaya**.

**Bandar Lampung, 08 Maret 2019**

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

**Betty Magdalena, S.Pd., M.M**

**NIK. 12100111**

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

**Aswih, S.E., M.M**

**NIK. 10190605**

## HALAMAN PENGESAHAN

Pada tanggal 08 Maret 2019 telah diselenggarakan Sidang SKRIPSI dengan judul **Analisis Kepuasan Kerja dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) pada Hotel Familie2 Kota Metro**. Untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar **SARJANA EKONOMI**, bagimahasiswa :

Nama Mahasiswa : **Zannuba Amalia Aufa**

No. Pokok Mahasiswa : **1512110314**

Jurusan : **SI-Manajemen**

Dan telah dinyatakan **LULUS** oleh Dewan Penguji yang terdiri dari :

### Nama Status Tandatangan

1. **Aswin, S.E., M.M**

Penguji 1



2. **Zuriana, S.E., M.M**

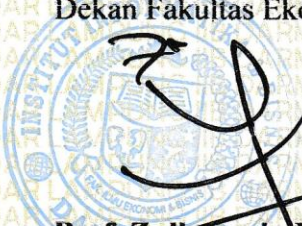
Penguji 2



Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis IIB Darmajaya

**Prof. Zulkarnain Lubis, M.S., Ph.D.**

**NIK.14580718**



## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Penulis di lahirkan di Metro, pada tanggal 21 September 1997 sebagai anak pertama dari 2 bersaudara yang lahir dari pasangan Bapak M.Arsyad Syafe'i dan Ibu Nur Salamah.

### **1. Identitas**

- a. Nama : Zannuba Amalia Aufa
- b. NPM : 1512110314
- c. Agama : Islam
- d. Alamat : Bumiemas
- e. Suku : Jawa
- f. Kewarganegaraan : Indonesia
- g. E-mail : zannubaamalia96@gmail.com
- h. HP : 0852112723319

### **2. Riwayat Pendidikan**

- a. Tahun 2009 menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri Bumiemas .
- b. Tahun 2012 menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Batanghari.
- c. Tahun 2015 menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1Batanghari.
- d. Tahun 2015 terdaftar sebagai mahasiswa jurusan Manajemen pada Jenjang Strata (S1) di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.

## PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan kemudahan-NYA. Kupersembahkan karyaku ini untuk orang-orang yang kusayangi dan berarti dalam hidupku. Kedua orangtua ku yang tiada hentinya mendoakanku, memberikan kasih sayang dan dukungan yang tiada hentinya untuk diriku.*

*Kakak ku dan Adiku yang sangat aku sayangi.*

*Pembimbingku Miss Betty Magdalena, S.Pd., M.M yang aku sayangi dan aku hormati.*

*Teman angkatan 2015 tercinta khususnya jurusan Manajemen.*

*Almamater IIB Darmajaya yang memberikan banyak ilmu dan pelajaran untuk diriku dalam menggapai cita-cita.*

## **MOTTO**

*Ingatlah Allah saat hidup tak berjalan sesuai keinginanmu. Allah pasti punya jalan yang lebih baik untukmu.*



## **ABSTRAK**

### **ANALISIS KEPUASAN KERJA DENGAN METODE IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS) PADA HOTEL FAMILIE 2 KOTA METRO**

**Oleh**  
**Zannuba Amalia Aufa**  
**1512110314**

Hotel Familie 2 mengalami tingkat kepuasan kerja yaitu sedang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan dan aspek kontribusi paling besar. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan menggunakan instrument pengumpulan data berupa kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan dengan jumlah sampel sebanyak 31 responden melalui sampling jenuh. Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan kuadran interpretasi dari diagram kartesius yaitu pada kuadran B terdapat 15 atribut meliputi kesetiaan, kemampuan, kejujuran, kreatifitas, kepemimpinan, pada kuadran A terdapat 9 atribut meliputi Tingkat Gaji, Kompensasi tidak langsung, dan Lingkungan Kerja. Hasil indeks kepuasan karyawan (IKK) adalah sebesar 88,5 sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indeks kepuasan kerja karyawan Hotel Familie 2 untuk atribut-atribut yang diuji adalah pada kriteria cukup puas.

**Kata Kunci: Kepuasan Kerja**

## **ABSTRACT**

### **ANALYZING JOB SATISFACTION THROUGH IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS) METHOD IN FAMILIE 2 HOTEL METRO**

**By**

**Zannuba Amalia Aufa**

**1512110314**

Familie 2 Hotel had a moderate level of the job satisfaction. The objective of this research was finding out the employee satisfaction and a largest aspect of the contribution. The type of the data used in this research was the primary data. The data collecting technique used in this research was distributing questionnaires. The population and the sample of this research were 31 respondents. The result of Importance Performance Analysis (IPA) showed that the quadrant B had 15 attributes i.e., the loyalty, the ability, the honesty, the creativity, and the leadership; moreover, the quadrant had 9 attributes i.e., the salary level, the indirect compensation, and the work environment. The employee satisfaction index was 88.5. Therefore, the employee satisfaction in the Familie 2 Hotel was quite satisfied.

**Keywords:** Job Satisfaction

## **PRAKATA**

**Assalamualaikumwr.wb.**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpah dan rahmat, karunia serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**ANALISI KEPUASAN KERJA DENGAN METODE IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*)**”.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di perguruan tinggi Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya. Penulis menyadari tentunya dalam penulisan skripsi ini tidak lepas bantuan dan arahan dari semua pihak, dengan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Ir. Firmansyah Y.A., MBA., M.Sc. selaku Rektor Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.
2. Bapak Dr. RZ. Abdul Aziz, S.T., M.T. selaku Wakil Rektor I Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.
3. Bapak Ronny Nazar, S.E., M.T. selaku Wakil Rektor II Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.
4. Bapak Muprihan Thaib, S.Sos., M.M. selaku Wakil Rektor III Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.
5. Bapak Prof. Zulkarnain Lubis, M.S., Ph.D., selaku Wakil Rektor IV Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.
6. Aswin, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.
7. Ibu Betty Magdalena, S.Pd., M.M. selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan waktu dan tenaganya untuk membimbing saya menyelesaikan penelitian ini.
8. Para dosen dan staf jurusan Manajemen Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.

9. Kedua orang tua beserta keluarga besar yang selalu memberikan cinta kasih selama ini, doa dan dukungannya.
10. Para sahabat kurekan – rekan seperjuangan angkatan 2015.
11. Almamaterku IIB Darmajaya.

Penulis menyadari bahwa didalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga masih jauh dari kesempurnaan. Semua ini tidak luput dari keterbatasan penulis. Adanya kekurangan tersebut tidak menutup kemungkinan timbulnya kritik serta saran dari berbagai pihak dan hal ini memang sangat penulis harapkan sehingga akan lebih memberikan pengetahuan kepada penulis yang lebih jauh dan lebih baik untuk kesempurnaan tulisan di masa mendatang.

Bandar Lampung, 08 Maret 2019

**Penulis**

**Zannuba Amalia Aufa**  
**NPM.1512110314**

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>SKRIPSI</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>PERNYATAAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>MOTTO</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>ABSTRAK</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>ABSTRACT</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>1</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>3</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>4</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Ruang Lingkup Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3.1 Ruang lingkup Subjek penelitian....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3.2 Ruang Lingkup Objek Penelitian ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3.3 Ruang Lingkup Tempat Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3.4 Ruang Lingkup Waktu Penelitian...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.1 Bagi Penulis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.2 Bagi Hotel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.3 Bagi Perguruan tinggi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6 Sistematika Penulisan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kepuasan Kerja .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Manfaat Kepuasan Kerja .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan kerja.....	<b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>
2.1.4 Indikator Kepuasan Kerja.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Kerangka Pemikiran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Sumber Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.4	Populasi Dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.1	Populasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.2	Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5	Variabel Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6	Definisi Operasional Variabel Penelitian ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7	Uji Persyaratan Instrumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.1	Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.2	Uji Reabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8	Metode Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.1	<i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.2	Indeks Kepuasan Karyawan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.9	Kriteria Interpretasi Skor.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....**Error! Bookmark not defined.

4.1	Deskripsi Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1	Deskripsi Karakteristik Responden	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3	Hasil Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2	Indeks Kepuasan Karyawan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4	Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....**Error! Bookmark not defined.

5.1	Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.1	Bagi Hotel Familie 2 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

### Tabel Halaman

- Tabel 1 1. Data karyawan berdasarkan divisi pada Hotel Familie 2 di Kota Metro .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1 2. Prasurvey di Hotel Familie 2 Kota Metro ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.1. Definisi Oprasional Variabel .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.2. Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.3 Interpretasi Tingkat Kesuaian .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4 3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4 4 Responden Berdasarkan Lama Bekerja..**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan Harapan.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan Kenyataan.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4 7 Uji Validitas berdasarkan Harapan .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.8 Uji Validitas berdasarkan Kenyataan .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4 11 Skor Rata-Rata Secara Keseluruhan.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.12 Perhitungan Menentukan Rata-Rata Atribut ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.13 Perhitungan Indeks Kepuasan Karyawan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.14 Kriteria Interpretasi Skor.....**Error! Bookmark not defined.**



## DAFTAR GAMBAR

### **Gambar Halaman**

Gambar 3.1 Diagram Kartesius Atribut Tingkat Kepuasan . **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.1 Diagram Kartesius.....**Error! Bookmark not defined.**

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Penelitian dan Surat Balasan
- Lampiran 2 Surat Peneltian dan Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 3 Tabulasi Responden
- Lampiran 4 Hasil Validitas Harapan dan Kenyataan
- Lampiran 5 Hasil Uji Reabilitas Harapan dan Kenyataan
- Lampiran 6 Karakteristik Responden
- Lampiran 7 Hasil Frekuensi Harapan dan Kenyataan

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Seiring perkembangan ekonomi dan teknologi, persaingan antar perusahaan semakin ketat. Hal ini menuntut perusahaan untuk memiliki keunggulan dan melakukan inovasi agar dapat terus bertahan. Untuk dapat unggul dan melakukan inovasi, perusahaan harus memiliki sumber daya yang mampu mendukung perusahaan dalam mencapai tujuannya. Sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan dikategorikan atas enam tipe sumber daya (6M), yaitu : *man* (manusia), *money* (finansial), *material* (fisik), *machine* (teknologi), *method* (metode), *market* (pasar) (Samsudin, 2006: 20). Sumber daya yang paling penting dalam sebuah organisasi adalah sumber daya manusianya, yaitu orang-orang yang menyediakan tenaga, bakat kreativitas, dan semangatnya bagi organisasi. Perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten untuk melakukan kegiatan – kegiatan di dalam perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan sebaiknya melakukan pengelolaan yang baik terhadap karyawan melalui manajemen sumber daya manusia. Dengan adanya pengelolaan yang baik, maka akan mewujudkan kepuasan kerja karyawan.

Menurut Hasibuan (2010), kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan.

Adapun indikator-indikator kepuasan kerja menurut Hasibuan (2010) antara lain: (1) Kesetiaan, penilai mengukur kesetiaan karyawan terhadap pekerjaannya, jabatannya, dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun diluar pekerjaan dari orang yang tidak bertanggung jawab. (2) Kemampuan, Penilai menilai hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat

dihasilkan karyawan tersebut dari uraian pekerjaannya. (3) Kejujuran, Penilai menilai kejujuran dalam melaksanakan tugas-tugasnya memenuhi perjanjian baik bagi dirinya sendiri maupun terhadap orang lain. (4) Kreatifitas, Penilai menilai kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreativitasnya untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga akan dapat bekerja lebih baik. (5) Kepemimpinan, penilai menilai kemampuan untuk memimpin, mempunyai pribadi yang kuat, dihormati, berwibawa, dan dapat memotivasi orang lain atau bawahannya untuk bekerja secara efektif. (6) Tingkat Gaji, Penilai menilai jumlah gaji yang diberikan dan diterima karyawan harus sesuai dengan apa yang karyawan berikan kepada perusahaan agar mereka merasa puas. (7). Kompensasi tidak langsung, Penilai menilai pemberian balas jasa atau imbalan atas tenaga, waktu, pikiran serta prestasi yang telah diberikan seorang kepada perusahaan. (8) Lingkungan Kerja, Penilai menilai lingkungan kerja yang baik dapat membuat karyawan merasa nyaman dalam bekerja.

Hotel Familie 2 adalah salah satu hotel berbintang satu yang berada di Metro, Lampung. Hotel ini berlokasi sangat strategis yaitu pusat Kota Metro Lampung, mudah dijangkau dari tempat hiburan, perbelanjaan. Hotel Familie 2 Metro Kota Lampung memiliki fasilitas dan layanan yang baik. Eksterior bangunan berlantai tiga yang bernuansa modern dengan arsitektur tradisional. Terdapat berbagai macam departemen yang memiliki tanggung jawab dan tugas pada Hotel Familie 2 di Kota Metro, dimana masing-masing departemen saling berhubungan dan bekerjasama untuk meningkatkan kualitas dan kemajuan hotel. Berikut divisi-divisi yang ada di Hotel Familie 2 Kota Metro.

**Tabel 1 1. Data karyawan berdasarkan divisi pada Hotel Familie 2 di Kota Metro**

No	DIVISI	JUMLAH
1	Umum	2
2	Spv Room Division	1
3	Finance	6
4	Spv Food & Beverage	6
5	Housekeeping Department	6
6	Laundry Department	4
7	Management Department	4
8	Security	2
	Keseluruhan karyawan	31

*Sumber : Hotel Familie Kota Metro, 2019*

Tabel 1.1 di atas menyatakan tentang jumlah karyawan yang bekerja pada Hotel Familie 2 Kota Metro, tentu merupakan hal yang tidak mudah bagi Hotel untuk menyatukan persamaan persepsi dalam pekerjaan. Dengan jumlah karyawan pada masing-masing bagian divisi tersebut diatas terlihat masih belum cukup untuk mengatasi masalah-masalah yang ada di dalam Hotel Familie 2 di Kota Metro. Hotel Familie 2 ini merupakan salah satu perusahaan yang sadar bahwa karyawan adalah salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan, oleh karena itu perusahaan selalu berupaya untuk meningkatkan kepuasan kerja bagi semua karyawannya. Untuk mengukur kepuasan kerja karyawan di Hotel Familie 2 penulis melakukan pra survey dengan menyebarkan kuesioner tentang kepuasan kerja kepada 15 responden. Berikut ini data pra-survei kepuasan kerja karyawan di Hotel Familie 2 Kota Metro.

**Tabel 1 2. Prasurvey di Hotel Familie 2 Kota Metro**

No	Pernyataan		Jumlah Responden Setuju	Jumlah Responden Tidak Setuju
1.	Tingkat Gaji	Perusahaan sudah memberikan gaji yang dapat mencukupi kebutuhan hidup keluarga.	3	12
2.	Kompensasi Tidak Langsung	Perusahaan memberikan bonus apabila hasil pekerjaan mencapai atau melebihi target yang telah ditetapkan	3	12
3.	Lingkungan Kerja	Senang bekerja dengan rekan kerja yang saling membantu menyelesaikan pekerjaan	3	12

Sumber : *Pra survey Peneliti 2019*

Bedasarkan Pra survey pada tabel 1.2 yang di lakukan oleh peneliti dengan 15 karyawan Hotel Familie 2 dapat di ketahui bahwa karyawan merasa tidak puasa dengan yang telah di berikan terhadap Hotel Familie 2. Dapat di lihat dari jawaban pra survey pada Kriteria Tingkat Gaji, Kompensasi Tidak Langsung, Lingkungan Kerja menyatakan bahwa rata-rata karyawan tidak puas dengan Hotel Familie 2. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa salah satu faktor yang menjadi penyebab terjadinya ketidak puasan kerja karyawan yaitu Hotel belum memberikan Gaji yang dapat mencukupi kebutuhan hidup keluarga belum sesuai dengan standar yang berlaku. Sehingga karyawan mengharapkan mendapatkan gaji yang cukup dan sesuai tanggung jawab pekerjaan yang di berikan. Hotel tidak

memberikan bonus apabila hasil pekerjaan melebihi target yang telah ditetapkan.

Faktor lain yang menjadi penyebab karyawan tidak puas akan pekerjaan yaitu rekan kerja yang kurang mendukung. Kenyataan tersebut dapat dibuktikan dengan adanya Karyawan tidak saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaannya . Hal ini di karenakan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataanyang di trima oleh karyawan.

Berdasarkan penjelasan di atas diketahui bahwa Hotel menghadapi suatu kesenjangan antara kenyataan yang terjadi dengan harapan yang diinginkan karyawan. Berdasarkan uraian diatas menjadi dasar dan alasan penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul“ **Analisis Kepuasan Kerja dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) pada Hotel Familie 2 Kota Metro**“.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian penjelasan latar belakang diatas, maka permasalahan dapat dirumuskan adalah :

Bagaimana kepuasan kerja karyawan Hotel Familie 2 Kota Metro?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang Lingkup Penelitian ini dilakukan agar peneliti dan pembahasnya lebih terarah sehingga hasilnya tidak abstrak dan sesuai dengan harapan peneliti adapun ruang lingkup penelitian adalah menganalisis kepuasan kerja karyawan pada Hotel Familie 2 di Kota Metro.

### **1.3.1 Ruang lingkup Subjek penelitian**

Subjek Penelitian ini adalah karyawan yang bekerja pada Pada Hotel Familie 2 di Kota Metro.

### **1.3.2 Ruang Lingkup Objek Penelitian**

Ruang Lingkup Objek Penelitian ini adalah Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Familie 2 di Kota Metro.

### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat Penelitian**

Ruang Lingkup tempat penelitian ini di Hotel Familie 2 Kota Metro.

### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu Penelitian**

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan pada kebutuhan penelitian dimulai dilaksanakan pada bulan Oktober 2018- Februari 2019

### **1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian**

Ruang lingkup ilmu yang diambil yang Karyawan atau sumber daya manusia yang dapat diteliti tentang Analisis Kepuasan Kerja Karyawan pada Hotel Familie 2 Kota Metro.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dengan dilakukanya penelitian ini adalah “Untuk Menganalisis Kepuasan Kerja karyawan dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) pada Hotel Familie 2 Kota Metro“.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Bagi Penulis**

Penelitian ini diharapkan untuk menambah pengetahuan, pengalaman dan memperluas kemampuan ilmu yang berhubungan dengan Kepuasan Kerja karyawan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja.



### **1.5.2 Bagi Hotel**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan, sumbangan pengetahuan dan informasi mengenai kepuasan kerja karyawan yang ada di Hotel Familie 2 Metro guna meningkatkan tujuan dari Hotel tercapai.

### **1.5.3 Bagi Perguruan tinggi**

Penelitian diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kepustakaan untuk peneliti selanjutnya.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Pendahuluan merupakan bab pertama dalam penelitian ini, yang didalamnya terdapat sub bab yaitu Latar Belakang, Rumusan Masalah, Ruang Lingkup Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan tentang Analisis Kepuasan Kerja karyawan Hotel Familie 2 di Kota Metro.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Memuat teori-teori yang digunakan sebagai tinjauan atau landasan dalam menganalisis masalah pokok yang telah dikemukakan, kerangka pikir.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bagian ini memuat uraian tentang variabel yang digunakan, populasi & sample, metode penelitian, lokasi penelitian, rancangan penelitian, metode pengumpulan data, metode analisis data.

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bagian ini berisi tentang hasil penelitian secara sistematis dan kemudian dianalisis dengan menggunakan metode penelitian yang telah ditetapkan dan untuk didiadakan pembahasan hasil dari penelitian ini.

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Menguraikan kesimpulan tentang rangkuman dari pembahasan terdiri dari jawaban terhadap perumusan masalah dan tujuan penelitian serta hipotesis. saran merupakan implikasi hasil penelitian terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan penggunaan praktis.

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Kepuasan Kerja**

Kata kepuasan (satisfaction) berasal dari bahasa Latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”(Tjiptono dalam Sarjono, 2007). Kepuasan asal katanya adalah puas yang berartimerasa senang, lega, kenyang, dan sebagainya karena sudah merasai secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi hasrat hatinya (Suharno dan Retnoningsih, 2012:393). Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Oliver dalam Supranto, 2011: 233). Pengertian kepuasan adalah istilah evaluatif yang menggambarkan suka dan tidak suka(Simamora dalam Winarsih, 2007:22).

Menurut Handoko (2010) kepuasan kerja adalah suatu keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para pegawai memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja menitikberatkan pada perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat dicerminkan dari perasaan senang atau tidak senang terhadap pekerjaan. Karyawan yang puas dengan pekerjaannya apabila mereka merasa senang terhadap pekerjaannya, demikian sebaliknya karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya cenderung merasa tidak senang terhadap pekerjaannya.

Hasibuan (2010:202), kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan.

- a. Moral kerja adalah persepsi karyawan terhadap keadaan yang ada dengan kata lain tingkat kepuasan karyawan dengan pekerjaan dan

kondisi organisasi maupun lingkungan sekitarnya. Moral dikatakan tinggi apabila kondisi dan keadaan sekitar kerja nampak menyenangkan dan dikatakan rendah apabila kondisi tidak menyenangkan.

- b. Disiplin kerja adalah suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya, dan tidak mengelak apabila menerima sanksi jika melanggar tugas dan wewenang yang diberikan.
- c. Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan dalam bekerja.

### **2.1.1 Teori-teori Kepuasan Kerja**

Menurut Wexley dalam Ritawati (2013) teori kepuasan kerja ada lima macam, yaitu:

#### **a. Teori Ketidaksesuaian (*discrepancy theory*)**

Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Sehingga apabila kepuasan diperoleh melebihi dari yang diinginkan, maka orang akan menjadi lebih puas lagi, sehingga terdapat *discrepancy*, tetapi merupakan *discrepancy* yang positif. Kepuasan kerja seseorang tergantung pada selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkan dengan apa yang dicapai.

#### **b. Teori Keadilan (*equity theory*)**

Teori ini mengemukakan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidaknya keadilan (*equity*) dalam suatu situasi, khususnya situasi kerja. Komponen utama dalam teori keadilan adalah input, hasil, keadilan dan ketidakadilan. Input adalah faktor bernilai bagi karyawan yang dianggap mendukung pekerjaan seperti pendidikan,

pengalaman, kecakapan untuk melaksanakan tugas. Hasil adalah sesuatu yang dianggap bernilai oleh karyawan yang diperoleh dari pekerjaannya, seperti upah atau gaji, status dan penghargaan.

**c. Teori Dua Faktor ( *Two Factor Theory* )**

Teori ini menganjurkan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan bagian dari kelompok variabel yang berbeda yaitu *motivators* dan *hygiene factors*. Ketidakpuasan dihubungkan dengan kondisi disekitar pekerjaan seperti kondisi kerja, upah, keamanan dan hubungan dengan orang lain dan bukan dengan pekerjaan itu sendiri.

**d. Teori Nilai ( *Value Theory* )**

Menurut teori ini kepuasan kerja terjadi pada tingkatan dimana hasil pekerjaan diterima individu seperti yang diharapkan. Semakin banyak orang menerima hasil, akan semakin puas dan sebaliknya. Kunci menuju kepuasan pada teori ini adalah perbedaan antara aspek pekerjaan yang dimiliki dengan yang diinginkan seseorang.

**e. Teori Pemenuhan Kebutuhan ( *Need Fulfillment Theory* )**

Menurut teori ini kepuasan kerja karyawan bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan karyawan. Karyawan akan merasa puas apabila ia mendapatkan apa yang dibutuhkannya. Makin besar kebutuhan pegawai terpenuhi, makin puas pula karyawan tersebut. Begitu pula sebaliknya apabila kebutuhan karyawan tidak terpenuhi, karyawan tidak akan merasa puas.

Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima (Robbins, 2010:78). Kepuasan kerja menurut Handoko (2010:193) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dari sudut pandang tenaga kerja atau karyawan yang memandang pekerjaan mereka.

### **2.1.2 Manfaat Kepuasan Kerja**

Jika perusahaan mampu mempengaruhi kepuasan kerja maka akan memperoleh banyak sekali manfaat. Menurut Nitisemito (2002:150) manfaat kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

- a. Pekerjaan akan lebih cepat diselesaikan
- b. Kerusakan akan dapat dikurangi
- c. Absensi dapat diperkecil
- d.
- e. Perpindahan karyawan dapat diperkecil
- f. Produktivitas kerja dapat ditingkatkan
- g. Ongkos per unit dapat diperkecil
- h. Memiliki kepedulian terhadap organisasi.
- i. Memiliki Kemitraan Terhadap Organisasi

### **2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan kerja**

Nursalam (2009) mengungkapkan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

- a. Motivasi

Manajer meningkatkan kepuasan kerja staf berdasarkan pada faktor motivasi. Motivasi merupakan kegiatan yang menyalurkan, memelihara dan mengakibatkan perilaku seseorang. Motivasi tidak dapat diukur secara langsung, tetapi harus disimpulkan dari perilaku yang tampak dari seseorang. Kunci dari motivasi dan kepuasan kerja adalah kebutuhan seseorang untuk mencapai prestasi kerja. Kebutuhan

pencapaian prestasi tersebut berubah sebagai dampak dari beberapa faktor di dalam organisasi, seperti program pelatihan, jenis dan pembagia tugas yang diberikan, tipe supervisi yang dilakukan pada perubahan pola motivasi dan faktor-faktor lain.

b. Seseorang memilih pekerjaan didasarkan pada keterampilan dan kemampuan yang dimiliki. Kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh karyawan apabila tidak digunakan dan dikembangkan dalam melaksanakan pekerjaan akan menyebabkan masalah terhadap motivasi kerja. Motivasi akan timbul ketika diberikan kesempatan untuk mencoba dan mendapat umpan balik dari hasil pekerjaan.

c. Lingkungan

Faktor lingkungan memegang peranan penting dalam mendukung motivasi kerja dalam mencapai kepuasan kerja. Faktor lingkungan meliputi komunikasi, potensi pertumbuhan, upah/gaji, kebijaksanaan individu, dan kondisi kerja yang kondusif.

d. Peran manajer

Peran adalah suatu rangkaian perilaku yang teratur yang timbul karena jabatan. Kepribadian juga mempengaruhi bagaimana peran harus dijalankan. Peran timbul karena seorang manajer menyadari bahwa ia tidak bekerja sendirian. Manajer mempunyai lingkungan pekerjaan yang setiap saat diperlukan interaksi dengan berbagai macam perbedaan yang ada, tetapi perannya harus dimainkan dengan tidak membuat perbedaan antara yang satu dengan yang lain.

#### **2.1.4 Indikator Kepuasan Kerja**

Adapun indikator-indikator kepuasan kerja menurut Hasibuan (2010) antara lain:

a. Kesetiaan

Penilai mengukur kesetiaan karyawan terhadap pekerjaannya, jabatannya, dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam

maupun di luar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab.

b. Kemampuan

Penilai menilai hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan karyawan tersebut dari uraian pekerjaannya.

c. Kejujuran

Penilai menilai kejujuran dalam melaksanakan tugas-tugasnya memenuhi perjanjian baik bagi dirinya sendiri maupun terhadap orang lain.

d. Kreativitas

Penilai menilai kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreativitasnya untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga akan dapat bekerja lebih baik.

e. Kepemimpinan

Penilai menilai kemampuan untuk memimpin, mempunyai pribadi yang kuat, dihormati, berwibawa, dan dapat memotivasi orang lain atau bawahannya untuk bekerja secara efektif.

f. Tingkat Gaji

Penilai menilai jumlah gaji yang diberikan Hotel dan diterima karyawan harus sesuai dengan apa yang karyawan berikan kepada Hotel agar mereka merasa puas.

g. Kompensasi tidak langsung

Penilai menilai pemberian balas jasa yang memadai dan layak kepada para karyawan atas kontribusi mereka membantu Hotel mencapai tujuannya. Pemberian balas jasa atau imbalan atas tenaga, waktu, pikiran serta prestasi yang telah diberikan seseorang kepada Hotel.

h. Lingkungan Kerja

Penilai menilai lingkungan kerja yang baik dapat membuat karyawan merasa nyaman dalam bekerja.



## 2.2 Penelitian Terdahulu

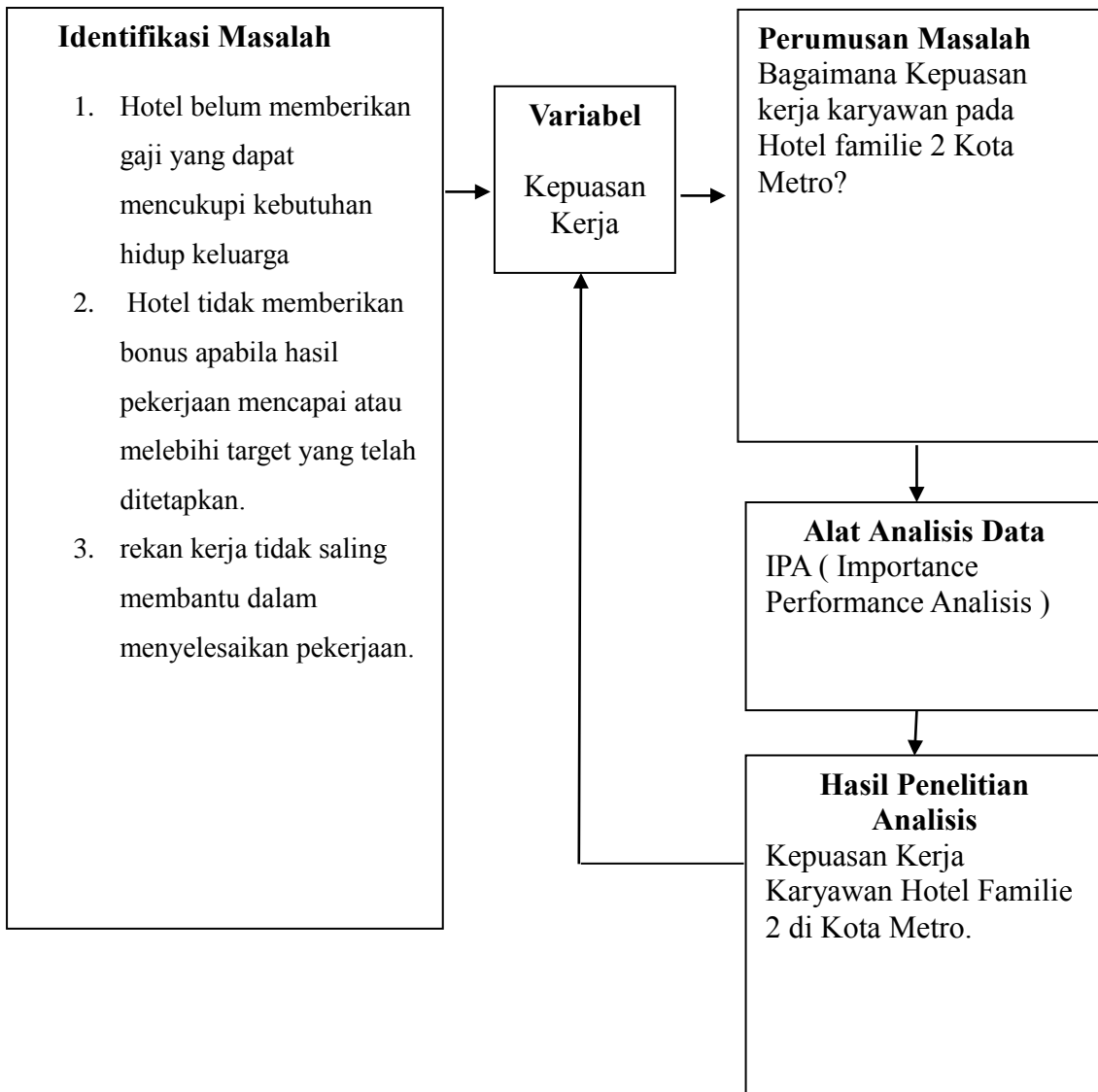
Peneliti	Judul Penelitian	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan (studi kasus pada karyawan kontrak PT. Kharisma Ide Nusantara Garmindo PCibitung - Bekasi)	Sabilla Nurul Imanda, Apriatni Endang Prihatini, Reni Sinta Dewi	Kuantitatif	Berdasarkan hasil <i>important performance analysis</i> diperoleh kesimpulan bahwa rata rata total untuk variable kompensasi adalah sebesar 85,45% yang termasuk dalam kategori sangat puas, untuk variable pengawasan adalah sebesar 79,10% termasuk dalam kategori puas, untuk kategori pekerjaan itu sendiri adalah sebesar 75,91% termasuk dalam kategori puas, untuk kategori dalam hubungan kerja adalah sebesar 79,64% termasuk dalam kategori puas, untuk variable jaminan kerja adalah sebesar 75,13% termasuk dalam kategori puas.
Putri Ragil Purnaningsih	Pengukuran Kepuasan Pelanggan Hotel XYZ Menggunakan Metode Servqual dan Imporetance Performance Analysis (IPA)	Deskriptif Kuantitatif	Berdasarkan hasil dari penerapan IPA (Importance Performance Analysis) pada penelitian ini dapat Atribut pelayanan yang perlu diperbaiki berdasarkan metode Importance Performance Analysis pada tingkat kepuasan dan harapan tiap dimensi yaitu, terdapat 1 atribut pada kuadran A atau kuadran prioritas tinggi yang perlu diperbaiki yaitu atribut tentang kondisi gedung, dan 1 atribut pada kuadran C perlu diperbaiki karena nilai tingkat kepuasannya rendah tetapi nilai tingkat kepentingannya tinggi dan mendekati pada nilai rata-rata pada kuadran A atau kudran prioritas utama berada di bawah nilai rata-rata dan tingkat harapannya tinggi yaitu atribut karyawan melayani dengan cepat.
Alfin Saputra (2012)	Analisis Tingkat Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Jasa Pada Hotel Ratu Mayang Pekanbaru Baru	Kuantitatif	Data dianalisis dengan menggunakan <i>Importance-Performance Analysis</i> . Berdasarkan hasil perhitungan, maka tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan di hotel Ratu Mayang Garden terletak pada rentang 81%-100% yang berkategori Sangat Sesuai.

---

Maskurisutomo (2012)	Kepuasan Pelanggan Menginap Di Hotel Berbintang Di Daerah Istimewa Yogyakarta	Kuantitatif	Data dianalisis dengan menggunakan <i>Importance-Performance Analysis</i> . Hasil penelitian menunjukkan bahwa hotel bintang tiga, empat dan lima di DIY belum memberikan kepuasan pelanggan yang maksimal. Hal ini ditunjukkan lebih tingginya harapan pelanggan terhadap kontak personal, fasilitas fisik pendukung dan peralatan dibandingkan dengan kinerja yang dirasakan oleh pelanggan.
Henry Haris (2017)	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Layanan di Pt. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan kualitas layanan berada pada kategori cukup baik. Kepuasan kerja memiliki pengaruh sebesar 18,93% terhadap kualitas layanan, komitmen organisasional memiliki pengaruh sebesar 29,79% terhadap kualitas layanan secara keseluruhan pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kualitas layanan sebesar 48,72% sedangkan sisanya sebesar 51,28% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

---

### 2.3 Kerangka Pemikiran



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dimana data dinyatakan dalam angka dan dianalisis dengan teknik statistik. Menurut Sugiyono (2017:8) metode penelitian merupakan metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik

#### **3.2 Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Anwar Sanusi (2017:103), data primer adalah data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti. Data primer dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui prasurvey dan kuesioner yang diberikan pada karyawan Hotel Familie 2 Kota Metro.

#### **3.3 Metode Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2017:93), metode pengumpulan data adalah pengajuan dan yang berkaitan dengan sumber dan cara untuk memperoleh data penelitian. Metode pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Lapangan (*Field Research*) dalam metode penelitian lapangan menggunakan teknik kuesioner. Teknik ini dilakukan dengan cara turun secara langsung ke lapangan penelitian untuk memperoleh data-data berkaitan dengan kebutuhan penelitian. Dalam penelitian ini kuesioner dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pengumpulan data dengan cara memberi pertanyaan tertulis kepada karyawan Hotel Familie 2 Kota Metro. Jenis kuesioner tersebut adalah pertanyaan terstruktur dan pertanyaan tidak terstruktur. Pertanyaan terstruktur adalah pertanyaan yang jawabannya telah

ditentukan sebelumnya, sehingga responden cukup memilih jawaban yang telah disediakan pada pertanyaan tersebut. Sedangkan pertanyaan tidak terstruktur adalah daftar pertanyaan yang memberi kebebasan kepada responden untuk menjawab pertanyaan itu dengan cara yang bebas, menurut pengertiannya sendiri, menurut logikanya sendiri, dengan memakai istilah dan gaya bahasanya sendiri.

### **3.4 Populasi Dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Menurut Anwar Sanusi (2017:87), populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan.

Maka populasi dalam penelitian ini adalah 31 jumlah keseluruhan karyawan yang ada di Hotel Familie 2 Kota Metro.

#### **3.4.2 Sampel**

Menurut Sugiyono (2017:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam menentukan data yang akan diteliti, teknik pengambilan sampel yang akan digunakan sampling jenuh. Sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi sebagai sampel. Teknik pengumpulan data penelitian ini melalui penyebaran kuisioner karena yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah karyawan pada Hotel Familie 2 Kota Metro yaitu sebanyak 31 karyawan

### **3.5 Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono (2017:38). Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja karyawan

### 3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Tabel 3.1. Definisi Oprasional Variabel

Variabel	Devinisi konsep	Devinisi oprasional	Indikator	Skala
Kepuasan Kerja	Hasibuan (2010:202), Kepuasan Kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja.	Kepuasan Kerja dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan.	1. Kesetiaan 2. Kemampuan 3. Kejujuran 4. Kreatifitas 5. Kepemimpinan 6. Tingkat Gaji 7. Kompensasi 8. Lingkungan Kerja  Menurut Hasibuan (2010)	Interval

### 3.7 Uji Persyaratan Instrumen

Langkah Awal yang akan di lakukan dalam analisis ini adalah dengan pengolahan data. Pengolahan data di lakukan dengan menggunakan kalkulator dan komputer program SPSS (*Statistical Program For Social Science VersI 2.0*). Sebelum melakukan perhitungan IPA maka kuesioner yang di gunakan harus lebih dahulu di uji validitas dan reliabilitasnya.

#### 3.7.1 Uji Validitas

Uji Validitas di maksud untuk menguji ketepatan item-item dalam kuesioner, apakah item-item yang ada mampu menggambarkan dan menjelaskan variabel yang di teliti. Hal ini membuat peneliti menguji validitas dengan kuesioner yang langsung di berikan kepada karyawan Hotel Familie 2 di Kota Metro. Teknik Pengujian Validitas yang di gunakan adalah rumus *Product Moment*. Untuk menguji tingkat validitas instrumen penelitian atau alat pengukuran data dapat di gunakan teknik *product moment* dari person.

### 3.7.2 Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah bahwa suatu indikator cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keterandalan Lupiyoadi dan Ikhsan (2015, p.54). Reliabel artinya dapat dipercaya jadi dapat diandalkan. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik Formula Alpha Cronbach dan dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 20.0*)

**Tabel 3.2. Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Tinggi
0,80 – 1,000	Sangat Tinggi

### 3.8 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis data statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi Sugiono (2017, p.147).

#### 3.8.1 *Importance Perfomance Analysis (IPA)*

*Importance Perfomance Analysis (IPA)* secara konsep merupakan suatu model multi-atribut. Teknik ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kesesuaian dilihat dari tingkat kepuasan kerja dan harapan kerja dengan cara membandingkan tingkat harapan dan kinerja pada Hotel Familie 2.

Adapun perhitungan sebagai berikut:

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

TK<sub>i</sub> = Tingkat kepuasan responden

x<sub>i</sub> = Skor penilaian tingkat kinerja

y<sub>i</sub> = Skala penilaian tingkat harapan

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja atau pelaksanaan dengan skor kepentingan.

**Tabel 3.3 Interpretasi Tingkat Kesuaian**

Interval	Klasifikasi
95%-100%	Sangat Baik
85%-94%	Baik
70%-84%	Cukup Baik
<70%	Tidak Baik

Sumber : Lupiyoadi, dan Ikhsan (2015, p.242)

Diagram kartesius sangat diperlukan dalam penjabaran unsure-unsur tingkat kesesuaian, kepentingan dalam penjabaran unsur-unsur tingkat kesesuaian, kepentingan, dan kinerja atau kepuasan kerja. Diagram kartesius dibuat dengan suatu bagan yang dua bagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y). Variabel X (Sumbu horizontal) dan Y (Sumbu vertical) masing-masing akan mengisi skor tingkat kenyataan dan skor diagram kartesius digunakan rumus:

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{x}_i}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{y}_i}{n}$$

Dimana:

X<sub>i</sub> : Skor rata-rata tingkat kerja

Y<sub>i</sub> : Skor rata-rata tingkat kepentingan

∑x<sub>i</sub> : Total skor tingkat kerja

∑y<sub>i</sub> : Total skor tingkat pentingan

n : Jumlah responden



Prioritas Utama (A)	Pertahankan Prestasi (B)
Prioritas Rendah (C)	Berlebihan (D)

**Gambar 3.1 Diagram Kartesius Atribut Tingkat Kepuasan**

Keterangan:

- a. Kuadran A menunjukkan variabel yang dianggap mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan dianggap sangat penting, tetapi perusahaan belum dapat melaksanakan sesuai keinginan karyawan.
- b. Kuadran B menunjukkan variabel yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting untuk memuaskan karyawan.
- c. Kuadran C menunjukkan variabel yang dianggap kurang penting dan kurang memuaskan karyawan.
- d. Kuadran D menunjukkan variabel yang memuaskan, tetapi pelaksanaan terlalu berlebihan dan dianggap kurang penting oleh karyawan.

(Sumber : Lupiyoadi dan Ikhsan (2015, p.242).

### **3.8.2 Indeks Kepuasan Karyawan**

Indeks kepuasan karyawan merupakan analisis kuantitatif berupa prosentase kepuasan. Indeks kepuasan karyawan diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut tersebut. Atribut yang digunakan dalam proses analisa untuk mendapatkan indeks kepuasan karyawan adalah ke Sembilan Indikator yang diukur menggunakan skala likert 5 tingkatan. Nilai indeks kepuasan dalam penelitian ini dinyatakan dalam bentuk prosentase untuk memudahkan

interpretasi, Perhitungan keseluruhan indeks kepuasan menurut Bhotte (1996) :

$$\text{Perumusan Indeks Kepuasan Karyawan} : \frac{T}{5 \times Y} \times 100\%$$

Keterangan :

T = Skor total perkalian rata-rata X dan rata-rata Y

Y = Skor total rata-rata kepentingan (Y)

5 = Nilai maksimum pada skala pengukuran

Kriteria Indeks Kepuasan Karyawan (IKK) mengacu pada Kriteria Interpretasi Skor yang di sampaikan oleh Bhotte (1996).

### 3.9 Kriteria Interpretasi Skor

<b>Nilai Interpretasi</b>	<b>Kriteria IKK</b>
0% - 50%	Tidak Puan
51% - 80%	Cukup Puan
81% - 100%	Puan

Sumber: Bhotte (1996)

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Deskripsi Data**

Deskripsi adalah menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa bermaksud membuat simpulan yang berbentuk umum atau generalisasi. Dalam deskripsi data ini penulis akan menggambarkan kondisi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini di lihat dari karakteristik responden antara lain:

##### **4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden**

Dalam penelitian ini karakteristik responden terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, lama bekerja yang ditujukan pada karyawan Hotel Familie 2 berjumlah 31 orang karyawan.

##### **1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Untuk mengetahui jenis kelamin responden, dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>No</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah (orang)</b>	<b>Presentase (%)</b>
1	Laki-laki	11	35,5
2	Perempuan	20	64,5
<b>Total</b>		<b>31</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data diolah pada tahun 2019*

Dari tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, peneliti menyebarkan kuesioner yang ditujukan pada responden didominasi oleh Perempuan sebanyak 20 responden atau 64,5%.

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Untuk mengetahui jenis kelamin responden, dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut:

**Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia**

<b>N0</b>	<b>Usia</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
1	<25	16	51,6
2	25-35	10	32,2
3	36-45	5	16,2
4	46-55	0	0
5	>55	0	0
<b>Total</b>		<b>31</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data diolah pada tahun 2019*

Dari tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan usia, peneliti menyebarkan kuisioner yang ditujukan pada responden, karakteristik responden berdasarkan usia di dominasi oleh usia <25 tahun, sebanyak 16 responden atau 51,6%.

## 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Untuk mengetahui jenis kelamin responden, dapat dilihat pada tabel 4.3 sebagai berikut:

**Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

<b>N0</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
1	SMA	6	19,3
2	SMK	20	64,5
3	D3	5	16,2
4	S1	0	0
<b>Total</b>		<b>31</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data diolah pada tahun 2019*

Dari tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan jenis Pendidikan Terakhir, peneliti menyebarkan kuisioner yang ditujukan pada responden, karakteristik responden berdasarkan Pendidikan Terakhir di dominasi SMK sebanyak 20 responden atau 64,5 %.

#### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Untuk mengetahui jenis kelamin responden, dapat dilihat pada tabel 4.3 sebagai berikut:

**Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Lama Bekerja**

<b>N0</b>	<b>Lama Bekerja</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
1	<3	25	80,6
2	>3	6	19,4
<b>Total</b>		<b>31</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data diolah pada tahun 2019*

Dari tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan jenis Pendidikan Terakhir, peneliti menyebarkan kuisisioner yang ditujukan pada responden, karakteristik responden berdasarkan Lama Bekerja yaitu <3 tahun dengan jumlah 25 responden atau 80,6%.

##### 4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Tujuan kuesioner dibuat untuk menjelaskan pada responden mengenai tujuan pemberian kuesioner atau tujuan penelitian, data apa yang diharapkan, manfaat apa yang dapat diperoleh masyarakat dari hasil penelitian, kewenangan peneliti, dan kerahasiaan jawaban responden. Hasil jawaban mengenai kepuasan kerja karyawan yang disebarkan kepada 31 responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan Harapan**

No	Kriteria	Harapan									
		SS	%	S	%	CS	%	TS	%	STS	%
1	Karyawan bersedia menyelesaikan pekerjaan yang di berikan perusahaan	9	29,0	22	71,1	0	0	0	0	0	0
2	Berusaha untuk loyal terhadap perusahaan	9	29,0	21	67,7	1	3,2	0	0	0	0
3	Memiliki rasa tanggung jawab untuk memajukan perusahaan	12	38,7	19	61,3	0	0	0	0	0	0
4	Pekerjaan saat ini sesuai dengan kemampuan	21	67,7	10	32,3	0	0	0	0	0	0
5	Pekerjaan saat ini sesuai dengan pendidikan/ pengalaman kerja karyawan	9	29,0	22	71,0	0	0	0	0	0	0
6	Setiap pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik	10	32,2	21	67,7	0	0	0	0	0	0
7	Berusaha untuk jujur dalam bekerja	21	67,7	10	32,3	0	0	0	0	0	0
8	Melaksanakan kepercayaan yang diberikan atasan	22	71,0	9	29,0	0	0	0	0	0	0
9	Berusaha untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tugas di kantor	15	48,4	16	51,6	0	0	0	0	0	0
10	Menciptakan ide-ide yang inovatif dalam pekerjaan	10	32,3	21	67,7	0	0	0	0	0	0
11	Berpikir kreatif dalam bekerja	10	32,3	21	67,7	0	0	0	0	0	0
12	Keakuratan dan ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan	10	32,2	21	67,7	0	0	0	0	0	0

13	Atasan memberikan dukungan kepada karyawan	8	25,8	21	67,7	1	3,2	1	3,2	0	0
14	Atasan mendengarkan saran, kritik dan pendapat kepada karyawan	12	38,7	19	61,3	0	0	0	0	0	0
15	Atasan selalu memberikan kesempatan untuk penyampaian ide-ide atau masukan yang mungkin berguna dalam mendukung tercapainya program-program kerja	19	61,3	12	38,7	0	0	0	0	0	0
16	Perusahaan memberikan gaji karyawan sesuai dengan standart yang berlaku.	6	19,4	4	12,9	5	16,1	16	51,6	0	0
17	Perusahaan memberikan gaji yang dapat mencukupi kebutuhan hidup keluarga	6	19,4	4	12,9	10	32,2	20	35,5	1	3,2
18	Gaji yang diterima cukup dan sesuai, berdasarkan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan.	6	19,4	4	12,9	9	29,1	11	35,5	1	3,2
19	Perusahaan memberikan bonus apabila hasil pekerjaan mencapai atau melebihi target yang telah ditetapkan	0	0	0	0	9	29,0	20	64,5	2	6,5
20	Pimpinan memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi tinggi	0	0	0	0	9	29,0	20	64,5	2	6,5

21	Mendapatkan jaminan keamanan dari perusahaan	0	0	0	0	9	29,0	20	64,5	2	6,5
22	Rekan kerja memberikan dukungan yang cukup	3	9,7	5	16,1	5	16,1	16	51,6	2	6,5
23	Rekan kerja saling membantu menyelesaikan pekerjaan	0	0	0	0	9	29,0	20	64,5	2	6,5
24	Rekan kerja bertanggung jawab atas pekerjaannya	5	16,1	5	16,1	3	9,7	17	54,8	1	3,2

Berdasarkan tabel 4.5 di ketahui pengukuran tingkat kerja menyatakan bahwa karyawan sangat puas dengan responden yang paling tinggi terdapat pada pernyataan 4 dengan jumlah 21 orang (67,7) dengan item pernyataan Pekerjaan saat ini sesuai dengan kemampuan dan untuk jawaban tidak puas responden paling tinggi terdapat pada pernyataan 17 dengan jumlah jawaban 20 orang ( 35,5) dengan item pernyataan perusahaan memberikan gaji yang dapat mencukupi kebutuhan hidup keluarga.

**Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan Kenyataan**

No	Kriteria	Kenyataan									
		SS	%	S	%	CS	%	TS	%	STS	%
1	Karyawan bersedia menyelesaikan pekerjaan yang di berikan perusahaan	4	12,9	18	58,1	4	12,9	2	16,1	0	0
2	Berusaha untuk loyal terhadap perusahaan	5	16,1	17	54,8	4	12,9	5	16,1	0	0
3	Memiliki rasa tanggung jawab untuk memajukan perusahaan	12	38,7	10	32,3	4	12,9	5	16,1	0	0



4	Pekerjaan saat ini sesuai dengan kemampuan	10	32,3	16	51,6	3	9,7	2	6,5	0	0
5	Pekerjaan saat ini sesuai dengan pendidikan/ pengalaman kerja karyawan	16	51,6	11	35,5	3	9,7	1	3,2	0	0
6	Setiap pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik	11	35,5	20	64,5	0	0	0	0	0	0
7	Berusaha untuk jujur dalam bekerja	5	16,1	17	54,8	4	12,9	5	16,1	0	0
8	Melaksanakan kepercayaan yang diberikan atasan	22	71,0	9	29,0	0	0	0	0	0	0
9	Berusaha untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tugas di kantor	21	67,7	10	32,3	0	0	0	0	0	0
10	Menciptakan ide-ide yang inovatif dalam pekerjaan	9	29,0	22	71,0	0	0	0	0	0	0
11	Berpikir kreatif dalam bekerja	6	19,4	16	51,6	4	12,9	5	16,1	0	0
12	Keakuratan dan ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan	11	35,5	20	64,5	0	0	0	0	0	0
13	Atasan memberikan dukungan kepada karyawan	17	54,8	5	16,1	3	9,7	6	19,4	0	0
14	Atasan mendengarkan saran, kritik dan pendapat kepada karyawan	9	29,0	22	71,0	0	0	0	0	0	0
15	Atasan selalu memberikan kesempatan untuk penyampaian ide-ide atau masukan yang mungkin berguna	10	32,2	21	67,7	0	0	0	0	0	0

	dalam mendukung tercapainya program-program kerja										
16	Perusahaan memberikan gaji karyawan sesuai dengan standart yang berlaku.	0	0	0	0	9	29,0	20	64,5	2	6,5
17	Perusahaan memberikan gaji yang dapat mencukupi kebutuhan hidup keluarga	0	0	0	0	9	29,0	20	64,5	2	6,5
18	Gaji yang diterima cukup dan sesuai, berdasarkan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan.	6	19,4	4	12,9	4	12,9	15	48,4	2	6,5
19	Perusahaan memberikan bonus apabila hasil pekerjaan mencapai atau melebihi target yang telah ditetapkan	2	6,5	0	0	13	41,9	15	48,4	1	3,2
20	Pimpinan memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi tinggi	0	0	0	0	9	29,0	20	64,5	2	6,5
21	Mendapatkan jaminan keamanan dari perusahaan	0	0	0	0	9	29,0	20	64,5	2	6,5
22	Rekan kerja memberikan dukungan yang cukup	1	3,2	1	3,2	7	22,6	21	67,7	1	3,2
23	Rekan kerja saling membantu menyelesaikan pekerjaan	5	16,1	5	16,1	5	16,1	16	51,6	0	0
24	Rekan kerja bertanggung jawab atas pekerjaannya	2	6,5	0	0	14	45,2	15	48,4	1	3,2

Berdasarkan tabel 4.5 di ketahui pengukuran tingkat kerja menyatakan

bahwa karyawan sangat puas dengan responden yang paling tinggi terdapat pada pernyataan 8 dengan jumlah 22 orang (71,0) dan untuk jawaban tidak puas responden paling tinggi pernyataan 16 dengan jumlah 20 orang (64,5) dengan item pernyataan Perusahaan memberikan gaji yang dapat mencukupi kebutuhan hidup keluarga

## 4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

### 4.2.1 Hasil Uji Validitas

Sebelum dilakukan pengolahan data maka jawaban yang diberikan oleh responden di uji dengan uji validitas dan uji reliabilitas yang diuji cobakan pada responden. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *product moment*. Banyaknya responden untuk uji coba sejauh ini belum ada ketentuan yang mensyaratkan namun disarankan sekitar 30% dari jumlah sampel yaitu sekitar 10 responden dari Hotel Familie 2 dan proses pengujiannya dilakukan dengan menggunakan aplikasi *IBM SPSS20*. Hasil pengujian validitas menggunakan kriteria pengujian untuk uji ini adalah apabila nilai sig >0,05 (alpha), maka tidak valid dan apabila nilai sig <0,05 (alpha) maka valid.

**Tabel 4 7 Uji Validitas berdasarkan Harapan**

Pernyataan	Signifikansi	Alpha (0,05)	Kesimpulan
Butir 1	0,000	0,05	Valid
Butir 2	0,006	0,05	Valid
Butir 3	0,000	0,05	Valid
Butir 4	0,002	0,05	Valid
Butir 5	0,000	0,05	Valid
Butir 6	0,000	0,05	Valid
Butir 7	0,000	0,05	Valid
Butir 8	0,000	0,05	Valid
Butir 9	0,000	0,05	Valid
Butir 10	0,000	0,05	Valid
Butir 11	0,000	0,05	Valid

Butir 12	0,002	0,05	Valid
Butir 13	0,022	0,05	Valid
Butir 14	0,000	0,05	Valid
Butir 15	0,000	0,05	Valid
Butir 16	0,000	0,05	Valid
Butir 17	0,000	0,05	Valid
Butir 18	0,000	0,05	Valid
Butir 19	0,000	0,05	Valid
Butir 20	0,000	0,05	Valid
Butir 21	0,000	0,05	Valid
Butir 22	0,022	0,05	Valid
Butir 23	0,000	0,05	Valid
Butir 24	0,00	0,05	Valid

*Sumber : Data diolah pada tahun 2019*

Berdasarkan tabel 4.8 hasil uji validitas variabel kepuasan kerja tingkat harapan sebanyak 24 butir pernyataan di peroleh nilai Sig lebih kecil dari nilai Alpha (0,05) sehingga dapat di simpulkan bahwa semua butir pernyataan variabel kepuasan pengguna tingkat kinerja berstatus valid.

**Tabel 4.8 Uji Validitas berdasarkan Kenyataan**

<b>Pernyataan</b>	<b>Signifikansi</b>	<b>Alpha (0,05)</b>	<b>Kesimpulan</b>
Butir 1	0,000	0,05	Valid
Butir 2	0,000	0,05	Valid
Butir 3	0,000	0,05	Valid
Butir 4	0,009	0,05	Valid
Butir 5	0,042	0,05	Valid
Butir 6	0,002	0,05	Valid
Butir 7	0,000	0,05	Valid
Butir 8	0,002	0,05	Valid
Butir 9	0,000	0,05	Valid
Butir 10	0,011	0,05	Valid
Butir 11	0,000	0,05	Valid
Butir 12	0,000	0,05	Valid

Butir 13	0,035	0,05	Valid
Butir 14	0,027	0,05	Valid
Butir 15	0,002	0,05	Valid
Butir 16	0,027	0,05	Valid
Butir 17	0,027	0,05	Valid
Butir 18	0,002	0,05	Valid
Butir 19	0,005	0,05	Valid
Butir 20	0,027	0,05	Valid
Butir 21	0,027	0,05	Valid
Butir 22	0,011	0,05	Valid
Butir 23	0,000	0,05	Valid
Butir 24	0,005	0,05	Valid

*Sumber Data diolah tahun 2019*

Berdasarkan tabel 4.8 hasil uji validitas variabel kepuasan kerja tingkat harapan sebanyak 24 butir pernyataan di peroleh nilai Sig lebih kecil dari nilai Alpha (0,05) sehingga dapat di simpulkan bahwa semua butir pernyataan variabel kepuasan pengguna tingkat kinerja berstatus valid.

#### **4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas**

Bedasarkan hasil pengolahan data menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan program *IBM SPSS 20,0*. Hasil uji reliabilitas sebagai berikut :

**Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Koefisien aplha chronbach	Koefisien r	Kesimpulan
Konsep Harapan	0,945	0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
Konsep Kenyataan	0,945	0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi

*Sumber : Data diolah pada tahun 2019*

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 4.10 di atas, nilai cronbach alpha sebesar 0,945 untuk kepuasan kerja karyawan berdasarkan harapan dengan tingkat reliable sangat tinggi. Nilai Chronbach alpha

sebesar 0,945 untuk kepuasan kerja karyawan berdasarkan kenyataan dengan tingkat reliabel sangat tinggi.

### 4.3 Hasil Analisis Data

#### 4.3.1 *Importance Performance Analysis (IPA)*

Bedasarkan hasil kuesioner yang sudah di olah maka peneliti mendapatkan data olahan yang siap untuk di analisis menggunakan diagram kartesius sebagai berikut :

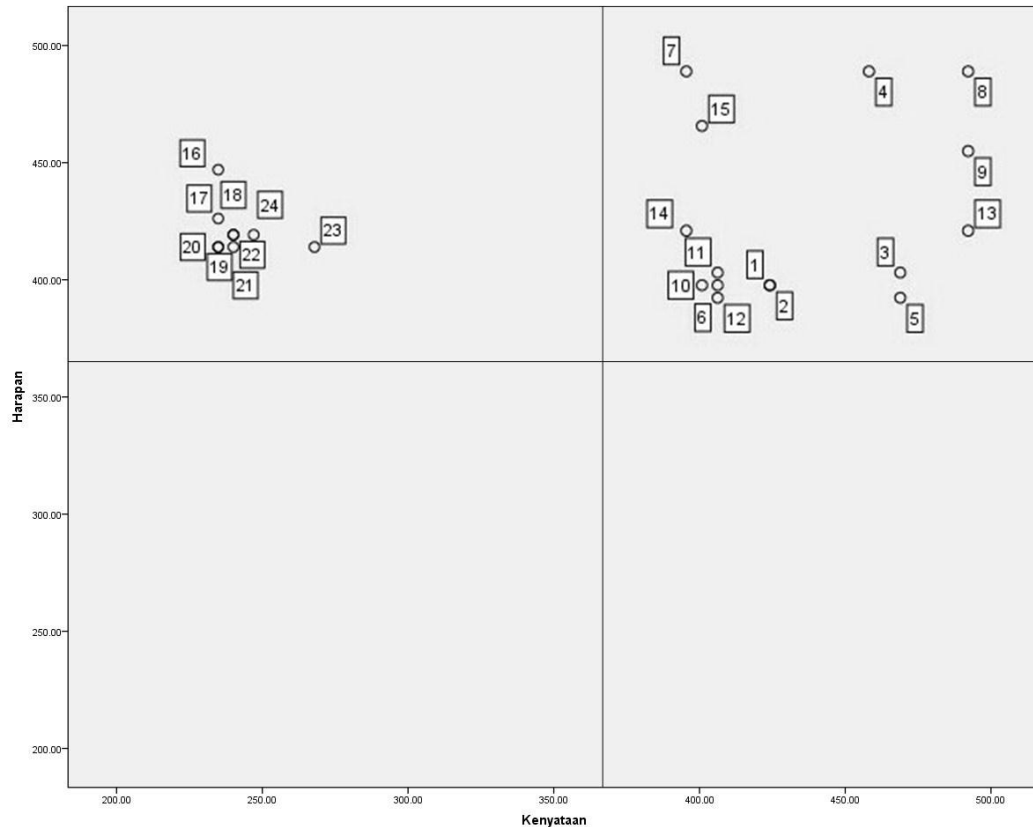
**Tabel 4.11 Skor Rata-Rata Secara Keseluruhan**

No	Pernyataan	Harapan	Kenyataan
1	Butir 1	4,29	3,68
2	Butir 2	4,26	3,71
3	Butir 3	4,39	3,94
4	Butir 4	4,68	4,10
5	Butir 5	4,29	4,35
6	Butir 6	4,32	4,35
7	Butir 7	4,68	3,71
8	Butir 8	4,71	4,71
9	Butir 9	4,48	4,68
10	Butir 10	4,32	4,29
11	Butir 11	4,32	3,74
12	Butir 12	4,32	4,35
13	Butir 13	4,16	4,06
14	Butir 14	4,39	4,29
15	Butir 15	4,61	4,32
16	Butir 16	3,00	2,23
17	Butir 17	3,16	2,23
18	Butir 18	3,10	2,90
19	Butir 19	2,23	2,58
20	Butir 20	2,23	2,23
21	Butir 21	2,23	2,23
22	Butir 22	2,71	2,35
23	Butir 23	2,23	2,97
24	Butir 24	2,87	2,65
Rara-rata		2,60	2,66

*Sumber: Data diolah Tahun 2019*

Penempatan posisi masing–masing dapat dilihat pada diagram kartesius dibagi menjadi empat diagram dengan garis tengah pembagi

berdasarkan nilai rata-rata tingkat harapan (Y) yaitu sebesar 2,60 dan nilai rata-rata tingkat kinerja (X) yaitu sebesar 2,66.



**Gambar 4.1 Diagram Kartesius**

Sumber: data diolah pada tahun 2019.

Dalam gambar 4.1 dari diagram kartesius diatas terlihat bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan atribut yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan terbagi menjadi dua kuadran. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

### 1. Kuadran A

Menunjukkan bahwa atribut-atribut yang berada dikuadran ini perlu mendapat prioritas utama untuk ditangani atau dibenahi terlebih

dahulu. Atribut-atribut atau indikator inilah yang dinilai sangat penting oleh karyawan. Dimensi pada kuadran ini adalah Tingkat Gaji, Kompensasi tidak langsung, Lingkungan Kerja. Adapun atribut atau indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut.

- a. Perusahaan memberikan gaji karyawan sesuai dengan standart yang berlaku. (Pernyataan 16)
- b. Perusahaan memberikan gaji yang dapat mencukupi kebutuhan hidup keluarga (Pernyataan 17)
- c. Gaji yang diterima cukup dan sesuai, berdasarkan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan. (Pernyataan 18)
- d. Perusahaan memberikan bonus apabila hasil pekerjaan mencapai atau melebihi target yang telah ditetapkan (Pernyataan 19)
- e. Pimpinan memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi tinggi (Pernyataan 20)
- f. Mendapatkan jaminan keamanan dari perusahaan (Pernyataan 21)
- g. Rekan kerja memberikan dukungan yang cukup (Pernyataan 22)
- h. Rekan kerja saling membantu menyelesaikan pekerjaan (Pernyataan 23)
- i. Rekan kerja bertanggung jawab atas pekerjaannya (Pernyataan 24)

## **2. Kuadran B**

Atribut-atribut atau indikator yang berada dikuadran ini harus bisa dipertahankan oleh, Hotel Familie 2. Karena tingkat pelaksanaan telah sesuai dengan kepentingan atau harapan karyawan, maka kewajiban mempertahankan karyawan Hotel Familie 2 yang telah ada. Dimensi pada kuadran ini kesetiaan, kemampuan, kejujuran, kreatifitas, kepemimpinan. Adapun atribut atau indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut.



- a. Memutuskan terus bergabung pada perusahaan tempat bekerja untuk memenuhi kebutuhan hidup. (Pernyataan 1)
- b. Bersikap setia atau loyal pada perusahaan (Pernyataan 2)
- c. Berkewajiban untuk loyal dalam memajukan perusahaan (Pernyataan 3)
- d. Pekerjaan saat ini sesuai dengan kemampuan (Pernyataan 4)
- e. Pekerjaan saat ini sesuai dengan pendidikan/ pengalaman kerja karyawan (Pernyataan 5)
- f. Setiap pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik (Pernyataan 6)
- g. Berusaha untuk jujur dalam bekerja (Pernyataan 7)
- h. Melaksanakan kepercayaan yang diberikan atasan (Pernyataan 8)
- i. Berusaha untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tugas di kantor (Pernyataan 9)
- j. Menciptakan ide-ide yang inovatif dalam pekerjaan (Pernyataan 10)
- k. Berpikir kreatif dalam bekerja (Pernyataan 11)
- l. Keakuratan dan ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan (Pernyataan 12)
- m. Atasan memberikan dukungan kepada karyawan (Pernyataan 13)
- n. Atasan mendengarkan saran, kritik dan pendapat kepada karyawan (Pernyataan 14)
- o. Atasan selalu memberikan kesempatan untuk penyampaian ide-ide atau masukan yang mungkin berguna dalam mendukung tercapainya program-program kerja (Pernyataan 15)

#### **4.3.2 Indeks Kepuasan Karyawan**

Indeks kepuasan karyawan merupakan analisis kuantitatif berupa prosentase kepuasan. Indeks kepuasan karyawan diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut tersebut. Atribut yang digunakan dalam proses analisa untuk mendapatkan indeks kepuasan karyawan adalah ke delapan Indikator yang diukur menggunakan skala likert 5 tingkatan. Nilai indeks kepuasan dalam penelitian ini dinyatakan dalam bentuk prosentase untuk memudahkan interpretasi, Perhitungan keseluruhan indeks kepuasan menurut Bhotte (1996) :

$$\frac{T}{5 \times Y} \times 100\%$$

Keterangan :

T = Skor total perkalian rata-rata X dan rata-rata Y

Y = Skor total rata-rata kepentingan (Y)

5 = Nilai maksimum pada skala pengukuran

Kriteria Indeks Kepuasan Karyawan (IKK) mengacu pada Kriteria Interpretasi Skor yang di sampaikan oleh Bhotte (1996).

**Tabel 4.10 Perhitungan Menentukan Rata-Rata Atribut**

Indikator	Harapan	Rata-rata (X)	Kenyataan	Rata-rata (Y)
<b><i>Kesetiaan</i></b>				
Setia 1	4,29		3,68	
Setia 2	4,26		3,71	
Setia 3	4,39		3,94	
		4,31		3,78
<b><i>Kemampuan</i></b>				
Kemamp 1	4,68		4,10	
Kemamp 2	4,29		4,35	
Kemamp 3	4,32		4,35	
		4,36		3,99
<b><i>Kejujuran</i></b>				
Jujur 1	4,68		3,71	
Jujur 2	4,71		4,71	
Jujur 3	4,48		4,68	
		4,43		4,09

<b>Kreatifitas</b>				
Kreaf 1	4,32		4,29	
Kreaf 2	4,32		3,74	
Kreaf 3	4,32		4,35	
		4,41		4,10
<b>Kepemimpinan</b>				
Pimpin 1	4,16		4,06	
Pimpin 2	4,39		4,29	
Pimpin 3	4,61		4,32	
		4,41		4,12
<b>Tingkat Gaji</b>				
Gaji 1	3,00		2,23	
Gaji 2	3,16		2,23	
Gaji 3	2,10		2,90	
		3,09		2,45
<b>Kompensasi</b>				
Komp 1	2,23		2,58	
Komp 2	2,23		2,23	
Komp 3	2,23		2,23	
		2,23		2,35
<b>Lingkungan Kerja</b>				
LK 1	2,71		2,35	
LK 2	2,23		2,97	
LK 3	3,87		2,65	
		2,60		2,66

**Tabel 4.11 Perhitungan Indeks Kepuasan Karyawan**

No	Atribut	X	Y	X.Y (T)	$\frac{T}{5 \times Y} \times 100$ IKK (%)	Kreteria
1	Kesetiaan	4,31	3,78	16,29	86,19	Puas
2	Kemampuan	4,36	3,99	17,39	87,16	Puas
3	Kejujuran	4,43	4,09	18,11	88,55	Puas
4	Kreatifitas	4,41	4,10	18,08	88,19	Puas
5	Kepemimpinan	4,41	4,12	18,16	88,15	Puas
6	Tingkat gaji	3,09	2,45	7,57	61,79	Cukup Puas
7	Kompensasi	2,23	2,35	5,24	44,59	Tidak Puas
8	Lingkungan Kerja	2,60	2,66	6,91	51,95	Cukup Puas
	<b>Rata-rata</b>				<b>73,82</b>	

Kriteria Indeks Kepuasan Karyawan (IKK) mengacu pada Kriteria Interpretasi Skor yang di sampaikan oleh Bothe (1996),

**Tabel 4.12 Kriteria Interpretasi Skor**

<b>Nilai Interpretasi</b>	<b>Kriteria IKK</b>
0% - 50%	Tidak Puas
51% – 80%	Cukup Puas
81% – 100%	Puas

Sumber: Bhote (1996)

Bedasarkan tabel 4.12 kepuasan kerja karyawan di Hotel Familie 2 di Kota Metro hasil rata-rata tingkat kepuasan karyawan di peroleh rata-rata sebesar 73,82 sehingga dapat di simpulkan bahawa tingkat kepuasan kerja karyawan Hotel Familie 2 di Kota Metro berada pada kategori Cukup Puas yang berarti bahwa setiap atribut tersebut cukup melebihi harapan mengenai kepuasan

#### **4.4 Pembahasan**

Bedasarkan hasil perhitungan nilai menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) di dapat yang pertama berada dalam Kuadran A terdapat atribut yang dianggap penting karyawan namun belum terlaksana dengan baik oleh perusahaan, 9 atribut yang berada di dalam kuandran ini yaitu reakan kerja saling membantu menyelesaikan pekerjaan. Kedua berada dalam Kuadran B terdapat atribut-atribut yang di anggap penting dan sudah terlaksana dengan baik, 15 atribut yang berada di kuandran B salah satunya adalah berusaha untuk untuk dalam bekerja.

Dengan hasil perhitungan rata-rata penilain kinerja pelaksanaan perusahaan dengan harapan karyawan atas masing masing atribut Kepuasan Kerja pada tabel 4.12 di dapat nilai tertinggi pada atribut kejujuran dengan tingkat kesusaun sebesar 88,55 dengan demikian hal ini masuk dalam kategori. Hal ini terlihat beberapa atribut yang masuk dalam determinan kepuasan kerja dari tingkat yang diharapkan oleh karyawan Familie 2 di Kota Metro

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

1. **Kuadran A**
  - a. Memutuskan terus bergabung pada perusahaan tempat bekerja untuk memenuhi kebutuhan hidup.
  - b. Bersikap setia atau loyal pada perusahaan
  - c. Berkewajiban untuk loyal dalam memajukan perusahaan
  - d. Pekerjaan saat ini sesuai dengan kemampuan
  - e. Pekerjaan saat ini sesuai dengan pendidikan/ pengalaman kerja karyawan
  - f. Setiap pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik
  - g. Berusaha untuk jujur dalam bekerja
  - h. Melaksanakan kepercayaan yang diberikan atasan
  - i. Berusaha untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tugas di kantor
  - j. Menciptakan ide-ide yang inovatif dalam pekerjaan
  - k. Berpikir kreatif dalam bekerja
  - l. Keakuratan dan ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan
  - m. Atasan memberikan dukungan kepada karyawan
  - n. Atasan mendengarkan saran, kritik dan pendapat kepada karyawan
  - o. Atasan selalu memberikan kesempatan untuk penyampaian ide-ide atau masukan yang mungkin berguna dalam mendukung tercapainya program-program kerja
  
2. **Kuadran B**
  - a. Perusahaan memberikan gaji karyawan sesuai dengan standart yang berlaku.
  - b. Perusahaan memberikan gaji yang dapat mencukupi kebutuhan hidup keluarga

- c. Gaji yang diterima cukup dan sesuai, berdasarkan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan.
- d. Perusahaan memberikan bonus apabila hasil pekerjaan mencapai atau melebihi target yang telah ditetapkan
- e. Pimpinan memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi tinggi
- f. Mendapatkan jaminan keamanan dari perusahaan
- g. Rekan kerja memberikan dukungan yang cukup
- h. Rekan kerja saling membantu menyelesaikan pekerjaan
- i. Rekan kerja bertanggung jawab atas pekerjaannya

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil perhitungan dan kesimpulan, maka penulis memberikan saran kepada pihak Hotel Familie 2 sebagai berikut:

### **5.2.1 Bagi Hotel Familie 2**

1. Pemberian gaji karyawan sesuai dengan standart yang berlaku. Sehingga harapan yang karyawan inginkan terwujud dan menimbulkan kepuasan bagi karyawan Hotel Familie 2
2. Hotel Familie 2 dapat memberikan bonus apabila hasil pekerjaan mencapai atau melebihi target yang telah ditetapkan.
3. Hotel Familie 2 dapat saling memberikan dukungan yang cukup saling membantu menyelesaikan pekerjaann

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Jakarta: Rineka Cipta
- Darmajaya.IIB. 2017. *Penulisan Tugas Akhir Skripsi*. IIB Darmajaya. Bandar Lampung.
- Haris, Henry. 2017. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kualita Layanan. Volume 19 no 2. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Lupioadi, Rambat dah ikhsan, Ridho Bramulya. 2015. *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat
- Maskurisutomo.2012. Kepuasan Pelanggan Menginap Di Hotel Berbintang Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Penelitian*
- Ori Tri WulandarI.2010. Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Sri Indrayani Pekanbaru. *Jurnal Penelitian*
- Purnaningsih Ragil Putri . 2011. Pengukuran Kepuasan Pelanggan Hotel XYZ Menggunakan Metode Servqual dan Imporetance Performance Analysis (IPA).*Jurnal Penelitian*
- Sanusi,Anwar. 2017. *Data Primer Sekunder*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Saputra, Alfin .2012. Analisis Tingkat Kepuasan Atas Kualitias Pelayanan Jasa Pada Hotel Ratu Mayang Pekan Baru. *Jurnal Penelitian*
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.

Sumber Lain :

<http://theorymanajemendanorganisasi.blogspot.com/2015/12/pengertian.html>

<http://eprints.polsri.ac.id/749/3/File%203%20%28BAB%20II%29.pdf>

<https://media.neliti.com/media/publications/87523-ID-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-kepuasan.pdf>

# LAMPIRAN



**KUESIONER PENELITIAN**  
**ANALISIS KEPUASAN KERJA DENGAN METODE IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*) PADA HOTEL FAMILIE 2 KOTA METRO**

---

Dengan hormat,

Nama : Zannuba Amalia Aufa  
NPM : 151210314  
Jurusan : Manajemen  
Perguruan Tinggi : Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya  
Email : [zanubaamaliaaufa96@gmail.com](mailto:zanubaamaliaaufa96@gmail.com)  
Pembimbing : Betty Magdalena, S.Pd., M.M  
Email : [bettymagdalena1969@gmail.com](mailto:bettymagdalena1969@gmail.com)

Memohon kesediaan Bapak/Ibu selaku dosen Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya untuk berpartisipasi menjawab kuesioner yang saya ajukan, guna penulisan skripsi sebagai tugas akhir kuliah saya di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.

Jawaban yang Bapak/Ibu berikan tidak akan berkaitan dengan penilaian kinerja, citra diri, atau kedudukan, karena kuesioner ini ditujukan untuk keperluan ilmiah dan penyelesaian tugas akhir studi. Jawaban Bapak/Ibu akan dijaga kerahasiannya.

Atas Kesediaan dan kerjasama Bapak/Ibu, saya ucapkan terimakasih.

**IDENTITAS RESPONDEN**

---

Pilihlah salah satu jawaban dengan memberikan tanda (X) pada Kotak yang disediakan

1. Jenis Kelamin :  Pria  Wanita
2. Usia :  <25 th  25-35 th  36-45 th  
 46-55 th  >55 th
3. Tingkat Pendidikan :  SMA  SMK  
 D3  S1
4. Lama bekerja/masa kerja :  <3 th  >3 th

---

Berilah tanda centang (√) pada jawaban yang dianggap paling sesuai

- SS = Sangat Setuju  
S = Setuju  
CS = Cukup Setuju  
TS = Tidak Setuju  
STS = Sangat Tidak Setuju

## Kepuasan Kerja

No	Kriteria	SS	S	CS	TS	STS
<b>Indikator Kesetiaan</b>						
1	Memutuskan terus bergabung pada perusahaan tempat bekerja untuk memenuhi kebutuhan hidup.					
2	Bersikap setia atau loyal pada perusahaan					
3	Berkewajiban untuk loyal dalam memajukan perusahaan					
<b>Indikator Kemampuan</b>						
4	Pekerjaan saat ini sesuai dengan kemampuan					
5	Pekerjaan saat ini sesuai dengan pendidikan/ pengalaman kerja karyawan					
6	Setiap pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik					
<b>Indikator Kejujuran</b>						
7	Berusaha untuk jujur dalam bekerja					
8	Melaksanakan kepercayaan yang diberikan atasan					
9	Berusaha untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tugas di kantor					
<b>Indikator Kreatifitas</b>						
10	Menciptakan ide-ide yang inovatif dalam pekerjaan					
11	Berpikir kreatif dalam bekerja					
12	Keakuratan dan ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan					
<b>Indikator Kepemimpinan</b>						
13	Atasan memberikan dukungan kepada karyawan					
14	Atasan mendengarkan saran, kritik dan pendapat kepada karyawan					
15	Atasan selalu memberikan kesempatan untuk penyampaian ide-ide atau masukan yang mungkin berguna dalam mendukung tercapainya program-program kerja					
<b>Indikator Tingkat Gaji</b>						
16	Perusahaan memberikan gaji karyawan sesuai dengan standart yang berlaku.					
17	Perusahaan memberikan gaji yang dapat mencukupi kebutuhan hidup keluarga					
18	Gaji yang diterima cukup dan sesuai,					

	berdasarkan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan.					
<b>Indikator Kompensasi tidak langsung</b>						
19	Perusahaan memberikan bonus apabila hasil pekerjaan mencapai atau melebihi target yang telah ditetapkan					
20	Pimpinan memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi tinggi					
21	Mendapatkan jaminan keamanan dari perusahaan					
<b>Indikator Lingkungan Kerja</b>						
22	Rekan kerja memberikan dukungan yang cukup					
23	Rekan kerja saling membantu menyelesaikan pekerjaan					
24	Rekan kerja bertanggung jawab atas pekerjaannya					



	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Butir9	Pearson Correlation	.079	.079	.127	.225	.177	.079	.225	.225	1	.079	.127	.177	.402*	.538**	.120	.357*	-.364*
	Sig. (1-tailed)	.336	.336	.248	.112	.170	.336	.112	.112		.336	.248	.170	.012	.001	.260	.024	.022
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Butir10	Pearson Correlation	1.000	1.000	.209	.303*	.471*	1.000	.303*	.303*	.079	1	.930**	.167	.344*	.206	.289	.532**	-.385*
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.129	.049	.004	.000	.049	.049	.336		.000	.185	.029	.133	.057	.001	.016
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Butir11	Pearson Correlation	.930**	.930**	.295	.325*	.417*	.930**	.325*	.325*	.127	.930**	1	.268	.275	.140	.177	.463**	-.414*
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.053	.037	.010	.000	.037	.037	.248	.000		.072	.067	.227	.170	.004	.010
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Butir12	Pearson Correlation	.167	.167	.862*	.280	.217	.167	.280	.280	.177	.167	.268	1	.276	-.009	.096	-.111	-.357*
	Sig. (1-tailed)	.185	.185	.000	.063	.120	.185	.063	.063	.170	.185	.072		.066	.480	.304	.275	.024
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Butir13	Pearson Correlation	.344*	.344*	.140	.222	-.152	.344*	.222	.222	.402*	.344*	.275	.276	1	.479**	.152	.411*	-.631**
	Sig. (1-tailed)	.029	.029	.227	.115	.207	.029	.115	.115	.012	.029	.067	.066		.003	.207	.011	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Butir14	Pearson Correlation	.206	.206	.004	.222	.134	.206	.222	.222	.538*	.206	.140	-.009	.479**	1	.438**	.411*	-.382*
	Sig. (1-tailed)	.133	.133	.491	.115	.237	.133	.115	.115	.001	.133	.227	.480	.003		.007	.011	.017
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Butir15	Pearson Correlation	.289	.289	.177	.106	.253	.289	.106	.106	.120	.289	.177	.096	.152	.438**	1	.111	-.326*
	Sig. (1-tailed)	.057	.057	.170	.285	.085	.057	.285	.285	.260	.057	.170	.304	.207	.007		.275	.037
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Butir16	Pearson Correlation	.532**	.532**	-.084	.373*	.177	.532**	.373*	.373*	.357*	.532**	.463**	-.111	.411*	.411*	.111	1	-.349*
	Sig. (1-tailed)	.001	.001	.327	.019	.171	.001	.019	.019	.024	.001	.004	.275	.011	.011	.275		.027
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Butir17	Pearson Correlation	-.385*	-.385*	.414*	-.092	-.220	-.385*	-.092	-.092	.364*	-.385*	-.414*	-.357*	-.631**	-.382*	-.326*	-.349*	1
	Sig. (1-tailed)	.016	.016	.010	.310	.117	.016	.310	.310	.022	.016	.010	.024	.000	.017	.037	.027	

Butir18	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
	Pearson Correlation	-.079	-.079	-.112	-.296	-.045	-.079	-.296	-.296	.821*	-.079	-.112	-.186	-.463**	-.591**	-.095	-.433**	.328*
	Sig. (1-tailed)	.336	.336	.275	.053	.404	.336	.053	.053	.000	.336	.275	.159	.004	.000	.305	.007	.036
Butir19	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
	Pearson Correlation	.468**	.468**	.185	.180	.254	.468**	.180	.180	.181	.468**	.308*	.254	.451**	.216	.133	.363*	-.341*
	Sig. (1-tailed)	.004	.004	.159	.167	.084	.004	.167	.167	.164	.004	.046	.084	.005	.121	.238	.022	.030
Butir20	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
	Pearson Correlation	.468**	.468**	.185	.180	.254	.468**	.180	.180	.181	.468**	.308*	.254	.451**	.216	.133	.363*	-.341*
	Sig. (1-tailed)	.004	.004	.159	.167	.084	.004	.167	.167	.164	.004	.046	.084	.005	.121	.238	.022	.030
Butir21	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
	Pearson Correlation	.468**	.468**	.185	.180	.254	.468**	.180	.180	.181	.468**	.308*	.254	.451**	.216	.133	.363*	-.341*
	Sig. (1-tailed)	.004	.004	.159	.167	.084	.004	.167	.167	.164	.004	.046	.084	.005	.121	.238	.022	.030
Butir22	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
	Pearson Correlation	.295	.295	.019	.355*	.211	.295	.355*	.355*	.576*	.295	.257	.211	.388*	.502**	.166	.421**	-.364*
	Sig. (1-tailed)	.054	.054	.459	.025	.128	.054	.025	.025	.000	.054	.081	.128	.016	.002	.186	.009	.022



## Lampiran 5. Hasil uji Reabilitas Harapan dan Kenyataan

### Reliabilitas Harapan

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	31	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	31	100.0

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.870	24

### RealibilitasKenyataan

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	31	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	31	100.0

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.855	24



## Lampiran 6 : Karakteristik Responden

### JenisKelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki	11	35.5	35.5	35.5
Valid Wanita	20	64.5	64.5	100.0
Total	31	100.0	100.0	

### Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <25	16	51.6	51.6	51.6
Valid 25-35	10	32.3	32.3	83.9
Valid 36-45	5	16.1	16.1	100.0
Total	31	100.0	100.0	

### Tingkat Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid D3	5	16.1	16.1	16.1
Valid SMA	6	19.4	19.4	35.5
Valid SMK	20	64.5	64.5	100.0
Total	31	100.0	100.0	

### Lama Bekerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <3	25	80.6	80.6	80.6
Valid >3	6	19.4	19.4	100.0
Total	31	100.0	100.0	

## Lampiran 7 : Hasil Frekuensi Harapan dan Kenyataan

### 1. Frekuensi Harapan

**Butir1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	21	67.7	67.7	67.7
5	10	32.3	32.3	100.0
Total	31	100.0	100.0	

**Butir2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	21	67.7	67.7	67.7
5	10	32.3	32.3	100.0
Total	31	100.0	100.0	

**Butir3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	20	64.5	64.5	64.5
5	11	35.5	35.5	100.0
Total	31	100.0	100.0	

**Butir4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	5	16.1	16.1	16.1
5	26	83.9	83.9	100.0
Total	31	100.0	100.0	

**Butir5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	22	71.0	71.0	71.0
5	9	29.0	29.0	100.0
Total	31	100.0	100.0	

**Butir6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	4	21	67.7	67.7	67.7
Valid	5	10	32.3	32.3	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

**Butir7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	4	5	16.1	16.1	16.1
Valid	5	26	83.9	83.9	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

**Butir8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	4	5	16.1	16.1	16.1
Valid	5	26	83.9	83.9	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

**Butir9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	4	11	35.5	35.5	35.5
Valid	5	20	64.5	64.5	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

**Butir10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	4	21	67.7	67.7	67.7
Valid	5	10	32.3	32.3	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

**Butir11**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	20	64.5	64.5	64.5
Valid 5	11	35.5	35.5	100.0
Total	31	100.0	100.0	

**Butir12**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	22	71.0	71.0	71.0
Valid 5	9	29.0	29.0	100.0
Total	31	100.0	100.0	

**Butir13**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	17	54.8	54.8	54.8
Valid 5	14	45.2	45.2	100.0
Total	31	100.0	100.0	

**Butir14**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	17	54.8	54.8	54.8
Valid 5	14	45.2	45.2	100.0
Total	31	100.0	100.0	

**Butir15**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	9	29.0	29.0	29.0
Valid 5	22	71.0	71.0	100.0
Total	31	100.0	100.0	

**Butir16**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	18	58.1	58.1	58.1
Valid 3	13	41.9	41.9	100.0
Total	31	100.0	100.0	

**Butir17**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	3.2	3.2	3.2
Valid 2	20	64.5	64.5	67.7
Valid 3	10	32.3	32.3	100.0
Total	31	100.0	100.0	

**Butir18**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	3.2	3.2	3.2
Valid 2	21	67.7	67.7	71.0
Valid 3	9	29.0	29.0	100.0
Total	31	100.0	100.0	

**Butir19**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	6.5	6.5	6.5
Valid 2	20	64.5	64.5	71.0
Valid 3	9	29.0	29.0	100.0
Total	31	100.0	100.0	

**Butir20**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	6.5	6.5	6.5
Valid 2	20	64.5	64.5	71.0
Valid 3	9	29.0	29.0	100.0
Total	31	100.0	100.0	

**Butir21**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	6.5	6.5	6.5
Valid 2	20	64.5	64.5	71.0
Valid 3	9	29.0	29.0	100.0
Total	31	100.0	100.0	

**Butir22**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	6.5	6.5	6.5
Valid 2	19	61.3	61.3	67.7
Valid 3	10	32.3	32.3	100.0
Total	31	100.0	100.0	

**Butir23**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	6.5	6.5	6.5
Valid 2	20	64.5	64.5	71.0
Valid 3	9	29.0	29.0	100.0
Total	31	100.0	100.0	

**Butir24**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	3.2	3.2	3.2
Valid 2	21	67.7	67.7	71.0
Valid 3	9	29.0	29.0	100.0
Total	31	100.0	100.0	

## 2. Frekuensi Kenyataan

**Butir1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	17	54.8	54.8	54.8
Valid 5	14	45.2	45.2	100.0
Total	31	100.0	100.0	

**Butir2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	17	54.8	54.8	54.8
Valid 5	14	45.2	45.2	100.0
Total	31	100.0	100.0	

**Butir3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	9	29.0	29.0	29.0
Valid 5	22	71.0	71.0	100.0
Total	31	100.0	100.0	

**Butir4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	11	35.5	35.5	35.5
Valid 5	20	64.5	64.5	100.0
Total	31	100.0	100.0	

**Butir5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	9	29.0	29.0	29.0
Valid 5	22	71.0	71.0	100.0
Total	31	100.0	100.0	

**Butir6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	4	20	64.5	64.5	64.5
Valid	5	11	35.5	35.5	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

**Butir7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	4	22	71.0	71.0	71.0
Valid	5	9	29.0	29.0	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

**Butir8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	4	5	16.1	16.1	16.1
Valid	5	26	83.9	83.9	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

**Butir9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	4	5	16.1	16.1	16.1
Valid	5	26	83.9	83.9	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

**Butir10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	4	21	67.7	67.7	67.7
Valid	5	10	32.3	32.3	100.0
	Total	31	100.0	100.0	



**Butir11**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
4	20	64.5	64.5	64.5
Valid 5	11	35.5	35.5	100.0
Total	31	100.0	100.0	

**Butir12**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
4	20	64.5	64.5	64.5
Valid 5	11	35.5	35.5	100.0
Total	31	100.0	100.0	

**Butir13**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
4	5	16.1	16.1	16.1
Valid 5	26	83.9	83.9	100.0
Total	31	100.0	100.0	

**Butir14**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
4	22	71.0	71.0	71.0
Valid 5	9	29.0	29.0	100.0
Total	31	100.0	100.0	

**Butir15**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	21	67.7	67.7	67.7
Valid 5	10	32.3	32.3	100.0
Total	31	100.0	100.0	

**Butir16**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	6.5	6.5	6.5
Valid 2	20	64.5	64.5	71.0
Valid 3	9	29.0	29.0	100.0
Total	31	100.0	100.0	

**Butir17**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	6.5	6.5	6.5
Valid 2	20	64.5	64.5	71.0
Valid 3	9	29.0	29.0	100.0
Total	31	100.0	100.0	

**Butir18**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	6.5	6.5	6.5
Valid 2	19	61.3	61.3	67.7
Valid 3	10	32.3	32.3	100.0
Total	31	100.0	100.0	

**Butir19**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	3.2	3.2	3.2
Valid 2	21	67.7	67.7	71.0
Valid 3	9	29.0	29.0	100.0
Total	31	100.0	100.0	

**Butir20**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	6.5	6.5	6.5
Valid 2	20	64.5	64.5	71.0
Valid 3	9	29.0	29.0	100.0
Total	31	100.0	100.0	

**Butir21**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	6.5	6.5	6.5
Valid 2	20	64.5	64.5	71.0
Valid 3	9	29.0	29.0	100.0
Total	31	100.0	100.0	

**Butir22**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	3.2	3.2	3.2
Valid 2	21	67.7	67.7	71.0
Valid 3	9	29.0	29.0	100.0
Total	31	100.0	100.0	

**Butir23**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	18	58.1	58.1	58.1
Valid 3	13	41.9	41.9	100.0
Total	31	100.0	100.0	

**Butir24**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	3.2	3.2	3.2
Valid 2	20	64.5	64.5	67.7
Valid 3	10	32.3	32.3	100.0
Total	31	100.0	100.0	

