

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT LAMPUNG CERDAS**

**Oleh:**

**Edo Gusti Parizon**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan PT Lampung Cerdas melalui customer satisfaction index (CSI). Untuk mengetahui atribut-atribut yang perlu dipertahankan, diperbaiki dan dikurangi intensitasnya untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan PT Lampung Cerdas melalui importance performance analysis (IPA). Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Lampung Cerdas yang berjumlah 203 karyawan. Metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah probability sampling dengan menggunakan teknik simple random sampling, Pada penelitian ini sampel yang diambil menggunakan rumusan penentuan yang dinyatakan oleh slovin sehingga didapatkan sampel sebanyak 67 karyawan. Jenis Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menggunakan metode analisis importance performance analysis (IPA) dan customer satisfaction index (CSI). Hasil analisis menyatakan bahwa terdapat tiga atribut yang harus diprioritaskan oleh pihak oleh PT Lampung Cerdas adalah gaji yang diberikan sudah sesuai posisi jabatan, semua karyawan di perusahaan ini diberikan kesempatan yang sama untuk promosi dan promosi karyawan di perusahaan dilakukan secara objektif sehingga akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Tingkat kepuasan kerja karyawan PT Lampung Cerdas berada pada kategori puas memiliki persentase sebesar 72,92%.

**Kata Kunci: Kepuasan Kerja**

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF EMPLOYEE JOB SATISFACTION LEVEL PT LAMPUNG CERDAS**

**By:**

**Edo Gusti Parizon**

This study aims to determine the level of employee job satisfaction of PT Lampung Cerdas through customer satisfaction index (CSI). To determine the attributes that need to be maintained, improved and reduced in intensity to increase employee job satisfaction of PT Lampung Cerdas through importance performance analysis (IPA). The population selected in this study were all employees of PT Lampung Cerdas, totaling 203 employees. The sampling method used in this study was probability sampling using simple random sampling technique, in this study the sample was taken using the determination formula stated by Slovin so that a sample of 67 employees was obtained. This type of research is quantitative using the importance performance analysis (IPA) and customer satisfaction index (CSI) analysis methods. The results of the analysis state that there are three attributes that must be prioritized by PT Lampung Cerdas, namely the salary given is in accordance with the position of the position, all employees in this company are given the same opportunity for promotion and promotion of employees in the company is carried out objectively so that it will increase employee job satisfaction. The level of job satisfaction of PT Lampung Cerdas employees is in the satisfied category with a percentage of 72.92%.

**Keywords: Employee Satisfaction**

## **PRAKATA**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Jurusan Manajemen IIB Darmajaya Bandar Lampung. Dalam penyusunan skripsi ini telah banyak pihak yang turut membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan sebaik - baiknya. Untuk itu pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak R.Z. Abdul Aziz, S.T., M.T., Ph.D, selaku Rektor Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung.
2. Bapak Dr. Sutedi , S.Kom., M.T.I, selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Riset Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung.
3. Bapak Muprihan Thaib S.Sos., M. M, selaku Wakil Rektor Bidang Non Akademik Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung.
4. Ibu Aswin S.E., M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung.
5. Bapak Dr. Novita Sari, S.Sos., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung.
6. Bapak Muhammad Rafiq S.E., M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar terutama Program Studi Manajemen yang telah membagi ilmu dan pengetahuan mereka yang bermanfaat kepada penyusun dalam pembelajaran.
8. Seluruh angkatan manajemen yang selalu mendukung dan selalu bekerja bersama-sama dalam menyelesaikan tugas skripsi serta seluruh pihak yang telah membantu penyusun baik secara langsung maupun tidak langsung
9. Almamaterku IIB Darmajaya Bandar Lampung.

Penulis menyadari bahwa didalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga masih jauh dari kesempurnaan. Semua ini tidak luput dari keterbatasan penulis, terutama dalam membuat suatu karya tulis. 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 jauh lebih baik untuk kesempurnaan tulisan dimasa yang akan datang.

Bandar Lampung, 7 Agustus 2024



Penulis,  
Edo Gusti Parizon

x

x