

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Ruang Lingkup Penelitian .....	6
1.3.1 Ruang Lingkup Subjek.....	6
1.3.2 Ruang Lingkup Objek .....	6
1.3.3 Ruang Lingkup Tempat.....	6
1.3.4 Ruang Lingkup Waktu .....	6
1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian. ....	7
1.5.1 Bagi Peneliti .....	7
1.5.2 Bagi Institusi.....	7
1.5.3 Bagi Perusahaan .....	7
1.6 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
2.1 <i>Two Factor Theory</i> .....	9
2.2 Kepuasan Kerja.....	9
2.3 Unsur Kepuasan Kerja.....	12
2.4 Ciri-Ciri Kepuasan Kerja.....	13
2.5 Kategori Kepuasan Kerja.....	13
2.6 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	15
2.7 Dampak Ketidakpuasan Kerja .....	16
2.8 Startegi Untuk Meningkatkan Kepuasan Kerja .....	17
2.9 Indikator Kepuasan Kerja .....	17

2.10 Penelitian Terdahulu .....	19
2.11 Kerangka Pemikiran .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	22
3.2 Sumber Data .....	22
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	23
3.4 Populasi dan Sampel.....	24
3.4.1 Populasi .....	24
3.4.2 Sampel.....	24
3.5 Variabel Penelitian.....	25
3.6 Definisi Operasional Variabel .....	26
3.7 Uji Persyaratan Instrumen .....	26
3.7.1 Uji Validitas .....	26
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	27
3.8 Metode Analisis Data.....	27
3.8.1 Analisis Importance Performance Analysis (IPA) .....	27
3.8.2 Analisis Customer Satisfaction Index (CSI).....	30
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>33</b>
4.1 Deskripsi Data .....	33
4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen .....	36
4.2.1 Hasil Uji Validitas .....	36
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	37
4.3 Hasil Analisis Data .....	38
4.3.1 Hasil Uji Importance Performance Analysis (IPA).....	38
4.3.2 Hasil Uji Customer Satisfaction Index (CSI) .....	42
4.4 Pembahasan .....	47
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>51</b>
5.1 Simpulan .....	51
5.2 Saran .....	51
5.2.1 Bagi Perusahaan .....	51
5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya.....	52

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1 Tingkat Turnover Karyawan PT. Lampung Cerdas .....	3
1.2 Pra Survei Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan PT. Lampung Cerdas .....	4
2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
3.1 Penentuan Skor Tingkat Performance Dan Importance .....	24
3.2 Data karyawan PT Lampung Cerdas .....	24
3.3 Definisi Operasional Variabel .....	26
3.4 Interpretasi Nilai r .....	27
3.5 Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Karyawan.....	32
4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	33
4.2 Responden Berdasarkan Usia .....	33
4.3 Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Performance .....	34
4.4 Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Importance.....	35
4.5 Hasil Uji Validitas Kuesioner Performance .....	36
4.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner Importance .....	37
4.7 Hasil Uji Reabilitas Kuesioner .....	37
4.8 Penilaian Tingkat Kesesuaian Performance Dan Importance Kepuasan Kerja Karyawan .....	38
4.9 Perhitungan Rata-Rata Dari Penilaian Performance Dan Importance Kepuasan Kerja Karyawan .....	39
4.10 Hasil Skor Rata-Rata <i>Importance</i> (MIS) .....	43
4.11 Hasil Skor Rata-Rata <i>Performance</i> (MSS).....	44
4.12 Hasil Nilai <i>Weight Factor</i> .....	45
4.13 Hasil Nilai <i>Weight Scorer</i> .....	46
4.14 Hasil Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Karyawan .....	47

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2.1 Kerangka Pemikiran .....	21
3.1 Diagram Kartesius .....	29
4.1 Hasil Uji Diagram Kartesius .....	40

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran</b>	<b>I</b>	Kuesioner Penelitian
<b>Lampiran</b>	<b>II</b>	Hasil Jawaban Kuisisioner
<b>Lampiran</b>	<b>III</b>	Hasil Uji Deskriptif
<b>Lampiran</b>	<b>IV</b>	Hasil Uji Validitas
<b>Lampiran</b>	<b>V</b>	Hasil Uji Reliabilitas