

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Deskripsi Data

Deskriptif 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 penelitian ini dilihat dari karakteristik responden, yaitu jenis kelamin, usia, pekerjaan, hasil jawaban responden *performance* dan hasil jawaban responden *importance*.

**Tabel 4.1**  
**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	29	43.3%
Perempuan	38	56.7%
Total	67	100%

Sumber: Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat bahwa jenis kelamin yang paling banyak pada karyawan PT Lampung Cerdas adalah berjenis kelamin perempuan sebanyak 38 responden atau 56,7%. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata karyawan PT Lampung Cerdas pada penelitian ini, berjenis kelamin perempuan.

**Tabel 4.2**  
**Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	Persentase
17 Tahun-22 Tahun	7	10.4%
23 Tahun-28 Tahun	12	17.9%
29 Tahun-34 Tahun	41	61.2%
>34 Tahun	7	10.4%
Total	67	100%

Sumber: Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat bahwa usia yang paling banyak pada karyawan PT Lampung Cerdas adalah usia 29 Tahun-34 Tahun sebanyak 41 responden atau 61.2%. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata karyawan PT Lampung Cerdas pada penelitian ini, berusia 29 Tahun-34 Tahun

**Tabel 4.3**

**Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat *Performance***

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Tugas pekerjaan yang diberikan saat ini sesuai dengan kemampuan	0	0	25	25	17
2	Merasa puas dengan beban pekerjaan yang diberikan	0	2	23	21	21
3	Gaji yang diberikan sudah sesuai posisi jabatan	3	8	30	17	9
4	Gaji yang diberikan sudah sesuai dengan tingkat keterampilan	3	7	24	21	12
5	Semua karyawan di perusahaan ini diberikan kesempatan yang sama untuk promosi	3	8	29	15	12
6	Promosi karyawan di perusahaan dilakukan secara objektif	3	7	23	20	14
7	Atasan selalu memberikan pengarahan kepada bawahan dalam setiap pekerjaan	0	5	20	24	18
8	Atasan selalu memberikan kesempatan untuk penyampaian masukan yang berguna dalam mendukung tercapainya program kerja	2	4	21	22	18
9	Seluruh rekan kerja bertanggung jawab terhadap hasil pekerjaan	0	3	15	29	20
10	Komunikasi dengan rekan kerja terjalin dengan baik	6	8	18	20	15

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.3 jawaban responden diatas pernyataan sangat setuju yang terbesar ,terdapat pada pernyataan 2 yaitu Merasa puas dengan beban pekerjaan yang diberikan, sebanyak 21 responden, sedangkan untuk

pernyataan sangat setuju yang terendah terdapat pada pernyataan 3 yaitu Gaji yang diberikan sudah sesuai posisi jabatan sebanyak 9 responden

**Tabel 4.4**

**Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat *Importance***

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Tugas pekerjaan yang diberikan saat ini sesuai dengan kemampuan	0	0	16	25	26
2	Merasa puas dengan beban pekerjaan yang diberikan	0	2	6	18	41
3	Gaji yang diberikan sudah sesuai posisi jabatan	0	2	4	18	43
4	Gaji yang diberikan sudah sesuai dengan tingkat keterampilan	0	2	10	16	39
5	Semua karyawan di perusahaan ini diberikan kesempatan yang sama untuk promosi	0	1	4	19	43
6	Promosi karyawan di perusahaan dilakukan secara objektif	0	2	8	14	43
7	Atasan selalu memberikan pengarahan kepada bawahan dalam setiap pekerjaan	0	0	9	21	37
8	Atasan selalu memberikan kesempatan untuk penyampaian masukan yang berguna dalam mendukung tercapainya program kerja	0	0	12	16	39
9	Seluruh rekan kerja bertanggung jawab terhadap hasil pekerjaan	0	1	8	20	38
10	Komunikasi dengan rekan kerja terjalin dengan baik	2	2	8	22	33

Sumber: Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.4 jawaban responden diatas pernyataan sangat setuju yang terbesar terdapat pada pernyataan 3, 5 dan 6 yaitu gaji yang diberikan sudah sesuai posisi jabatan waktu, semua karyawan di perusahaan ini diberikan kesempatan yang sama untuk promosi dan promosi karyawan di perusahaan dilakukan secara objektif sebanyak 43 responden, sedangkan untuk pernyataan sangat setuju yang terendah terdapat pada pernyataan 1 yaitu

tugas pekerjaan yang diberikan saat ini sesuai dengan kemampuan, sebanyak 26 responden.

## 4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

### 4.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi product moment. Dengan penelitian ini. uji validitas untuk menghitung data yang akan dihitung dan proses pengujiannya dilakukan terhadap 30 responden dengan menggunakan aplikasi SPSS. Hasil pengujian validitas menggunakan kriteria pengujian untuk uji ini adalah apabila  $Sig < 0.05$ . maka valid dan apabila  $Sig > 0.05$  maka tidak valid.

**Tabel 4.5**

**Hasil Uji Validitas Kuesioner *Performance***

Pernyataan	<i>Performance</i>			
	Sig	Alpha	Kondisi	Simpulan
1	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
2	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
3	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
4	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
5	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
6	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
7	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
8	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
9	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
10	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.5 hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kinerja dengan menampilkan seluruh item pernyataan kepuasan karyawan yang bersangkutan mengenai *performance*. Hasil yang didapatkan yaitu nilai  $Sig < Alpha$ . Dengan demikian seluruh item pernyataan variabel kepuasan karyawan berdasarkan tingkat *performance* dinyatakan valid.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Validitas Kuesioner *Importance***

Pernyataan	<i>Importance</i>			
	Sig	Alpha	Kondisi	Simpulan
1	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
2	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
3	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
4	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
5	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
6	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
7	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
8	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
9	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
10	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.6 hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kinerja dengan menampilkan seluruh item pernyataan kepuasan karyawan yang bersangkutan mengenai *importance*. Hasil yang didapatkan yaitu nilai Sig < Alpha. Dengan demikian seluruh item pernyataan variabel kepuasan karyawan berdasarkan tingkat *importance* dinyatakan valid.

#### 4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas maka pengujian kemudian melakukan uji reliabilitas terhadap masing-masing instrumen variabel kepentingan dan variabel kinerja menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan program SPSS, maka dapat dilihat hasil pengujian sebagai berikut:

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Koefisien Cronbach Alpha	Koefisien r	Simpulan
Tingkat <i>Performance</i>	0,915	0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
Tingkat <i>Importance</i>	0,875	0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tabel 4.7 diatas nilai *cronbach's alpha*, menjelaskan bahwa variabel kepuasan karyawan berdasarkan tingkat

*performance* dan *importance* memiliki kategori reliabel sangat tinggi, karena berada pada rentan 0,8000 – 1,0000

#### 4.3 Hasil Analisis Data

Untuk mengukur kepuasan pengguna layanan ShopeeFood , alat analisis data yaitu *metode importance performance analysis* (IPA) dan *customer satisfaction index* (CSI) dan adalah sebagai berikut:

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

Analisis untuk mengetahui sejauh mana tingkat kesesuaian dilihat dari kepuasan akryawan. Dengan menggunakan analisis tingkat *importance performance analysis*. Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data maka diperoleh data *importance performance analysis* (IPA) dan Analisis *customer satisfaction index* (CSI) sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{\overline{Yi}} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat Kesesuaian

Xi = Skor Penilaian Kinerja

Yi = Skor Penilaian Kepentingan

**Tabel 4.8**

**Penilaian Tingkat Kesesuaian *Performance* Dan *Importance*  
Kepuasan kerja karyawan**

No	Pernyataan	Skor <i>Performance</i>	Skor <i>Importance</i>
1	Tugas pekerjaan yang diberikan saat ini sesuai dengan kemampuan	260	278
2	Merasa puas dengan beban pekerjaan yang diberikan	262	299
3	Gaji yang diberikan sudah sesuai posisi jabatan	222	303
4	Gaji yang diberikan sudah sesuai dengan tingkat keterampilan	233	293
5	Semua karyawan di perusahaan ini diberikan kesempatan yang sama untuk promosi	226	305
6	Promosi karyawan di perusahaan dilakukan secara objektif	236	299

7	Atasan selalu memberikan pengarahan kepada bawahan dalam setiap pekerjaan	256	296
8	Atasan selalu memberikan kesempatan untuk penyampaian masukan yang berguna dalam mendukung tercapainya program kerja	251	295
9	Seluruh rekan kerja bertanggung jawab terhadap hasil pekerjaan	267	296
10	Komunikasi dengan rekan kerja terjalin dengan baik	231	283
Total		2444	2947

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.8 penilaian tingkat kesesuaian *importance* dan *performance* kepuasan kerja karyawan pt lampung cerdas, memiliki nilai tingkat kesesuaian pada seluruh item pernyataan sebesar 83%. Tingkat kesesuaian *importance* dan *performance* kepuasan kerja karyawan PT Lampung Cerdas tertinggi pada pernyataan 1, yaitu tugas pekerjaan yang diberikan saat ini sesuai dengan kemampuan sebesar 94%, sedangkan tingkat kesesuaian *importance* dan *performance* kepuasan kerja karyawan PT Lampung Cerdas terendah pada pernyataan 3, yaitu gaji yang diberikan sudah sesuai posisi jabatan sebesar 73%.

**Tabel 4.9**

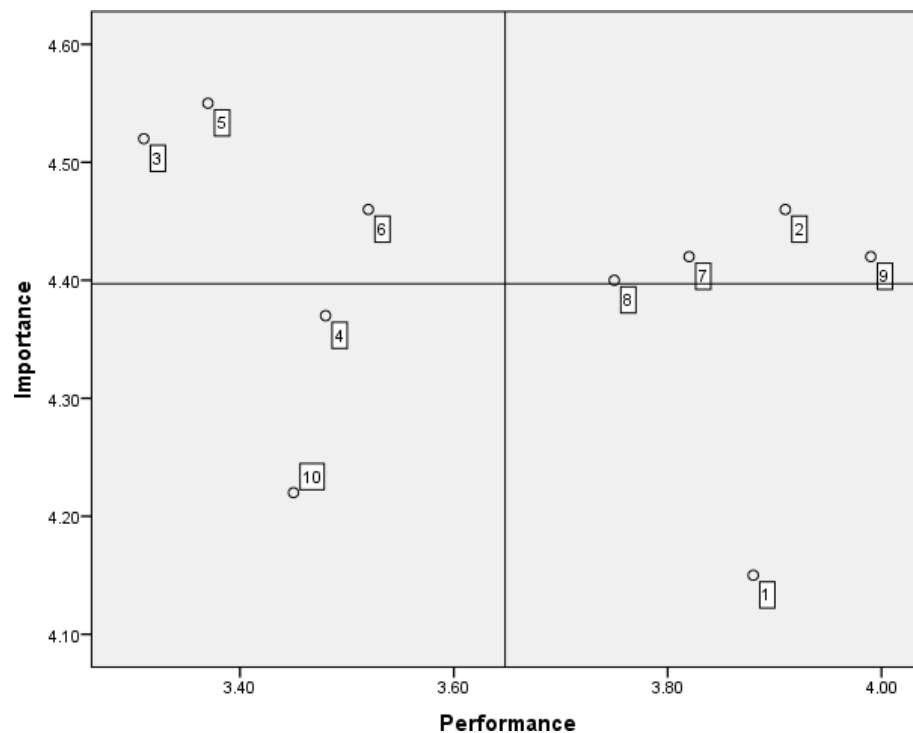
**Perhitungan Rata - Rata Dari Penilaian *Performance* Dan *Importance* Kepuasan kerja**

No	Pernyataan	Rata-Rata <i>Performance</i>	Rata-Rata <i>Importance</i>
1	Tugas pekerjaan yang diberikan saat ini sesuai dengan kemampuan	3,88	4,15
2	Merasa puas dengan beban pekerjaan yang diberikan	3,91	4,46
3	Gaji yang diberikan sudah sesuai posisi jabatan	3,31	4,52
4	Gaji yang diberikan sudah sesuai dengan tingkat keterampilan	3,48	4,37
5	Semua karyawan di perusahaan ini diberikan kesempatan yang sama untuk promosi	3,37	4,55
6	Promosi karyawan di perusahaan dilakukan secara objektif	3,52	4,46

7	Atasan selalu memberikan pengarahan kepada bawahan dalam setiap pekerjaan	3,82	4,42
8	Atasan selalu memberikan kesempatan untuk penyampaian masukan yang berguna dalam mendukung tercapainya program kerja	3,75	4,40
9	Seluruh rekan kerja bertanggung jawab terhadap hasil pekerjaan	3,99	4,42
10	Komunikasi dengan rekan kerja terjalin dengan baik	3,45	4,22
Total		36,48	43,99
Rata-Rata		3,65	4,40

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4.9 mengenai perhitungan rata-rata dari penilaian *performance* dan *importance* kepuasan kerja karyawan PT Lampung Cerdas, dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai *performance* dan *importance*, diperoleh nilai rata-rata pada tingkatan *performance* sebesar 3,65 dan tingkat *importance* sebesar 4,40.



Gambar 4.1 Hasil Uji Diagram Kartesius



Berdasarkan gambar 4.1 Penempatan posisi masing-masing dapat dilihat pada diagram kartesius dibagi menjadi empat diagram dengan garis tengah pembagi berdasarkan nilai rata-rata pada tingkatan *performance* sebesar 3,65 dan tingkat *importance* sebesar 4,40. Dari diagram kartesius diatas terlihat bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan atribut yang mempengaruhi harapan pengguna aplikasi ShopeeFood terbagi menjadi empat kuadran. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

### **1. Kuadran A**

Kuadran A (*Concentrance These*) wilayah yang berisi faktor-faktor yang dianggap penting tetapi pada implementasinya belum sesuai harapan karyawan atau tingkat kepuasan karyawan masih rendah. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- a. Atribut 3, yaitu gaji yang diberikan sudah sesuai posisi jabatan
- b. Atribut 5, yaitu semua karyawan di perusahaan ini diberikan kesempatan yang sama untuk promosi
- c. Atribut 6, yaitu promosi karyawan di perusahaan dilakukan secara objektif

### **2. Kuadran B**

Kuadran B (*Keep Up The Good Work*) wilayah yang berisi faktor-faktor yang dianggap penting oleh karyawan dan sudah sesuai dengan tingkat kepuasan yang dirasakan. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- a. Atribut 2, yaitu Merasa puas dengan beban pekerjaan yang diberikan
- b. Atribut 7, yaitu Atasan selalu memberikan pengarahan kepada bawahan dalam setiap pekerjaan

- c. Atribut 8, yaitu Atasan selalu memberikan kesempatan untuk penyampaian masukan yang berguna dalam mendukung tercapainya program kerja
- d. Atribut 9, yaitu Atasan selalu memberikan kesempatan untuk penyampaian masukan yang berguna dalam mendukung tercapainya program kerja

### **3. Kuadran C**

Kuadran C (*Low Priority*) wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh karyawan, dan pada kenyatannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- a. Atribut 4, yaitu gaji yang diberikan sudah sesuai dengan tingkat keterampilan
- b. Atribut 10, yaitu komunikasi dengan rekan kerja terjalin dengan baik

### **4. Kuadran D**

Kuadran D (*Possible Overkill*) wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh karyawan, dan dirasakan terlalu berlebihan. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- a. Atribut 1, yaitu tugas pekerjaan yang diberikan saat ini sesuai dengan kemampuan

#### **4.3.2 Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)**

##### **1. Mean Importance Score (MIS)**

MIS merupakan nilai rata-rata tingkat harapan responden dari tiap variabel atau atribut yang dapat dihitung menggunakan

rumus:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^N x_i}{n}$$

Keterangan:

n : Jumlah responden

Y<sub>i</sub> : Harapan atribut ke-i

**Tabel 4.10**

**Hasil Skor Rata-Rata *Importance* (MIS)**

No	Pernyataan	Skor <i>Importance</i>	Rata-Rata Skor <i>Importance</i>
1	Tugas pekerjaan yang diberikan saat ini sesuai dengan kemampuan	278	4,15
2	Merasa puas dengan beban pekerjaan yang diberikan	299	4,46
3	Gaji yang diberikan sudah sesuai posisi jabatan	303	4,52
4	Gaji yang diberikan sudah sesuai dengan tingkat keterampilan	293	4,37
5	Semua karyawan di perusahaan ini diberikan kesempatan yang sama untuk promosi	305	4,55
6	Promosi karyawan di perusahaan dilakukan secara objektif	299	4,46
7	Atasan selalu memberikan pengarahan kepada bawahan dalam setiap pekerjaan	296	4,42
8	Atasan selalu memberikan kesempatan untuk penyampaian masukan yang berguna dalam mendukung tercapainya program kerja	295	4,40
9	Seluruh rekan kerja bertanggung jawab terhadap hasil pekerjaan	296	4,42
10	Komunikasi dengan rekan kerja terjalin dengan baik	283	4,22
Total		2947	43,99

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.10 mengenai hasil skor rata-rata *importance* (MIS) dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang

bersangkutan. Diperoleh seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai *importance* terdapat total hasil rata-rata (MIS) sebesar 43,99 dan yang tertinggi pada pertanyaan (5), yaitu semua karyawan di perusahaan ini diberikan kesempatan yang sama untuk promosi sebesar 4,50.

**Tabel 4.11**

**Hasil Skor Rata-Rata *Performance* (MSS)**

No	Pernyataan	Skor <i>Performance</i>	Rata-Rata Skor <i>Performance</i>
1	Tugas pekerjaan yang diberikan saat ini sesuai dengan kemampuan	260	3,88
2	Merasa puas dengan beban pekerjaan yang diberikan	262	3,91
3	Gaji yang diberikan sudah sesuai posisi jabatan	222	3,31
4	Gaji yang diberikan sudah sesuai dengan tingkat keterampilan	233	3,48
5	Semua karyawan di perusahaan ini diberikan kesempatan yang sama untuk promosi	226	3,37
6	Promosi karyawan di perusahaan dilakukan secara objektif	236	3,52
7	Atasan selalu memberikan pengarahan kepada bawahan dalam setiap pekerjaan	256	3,82
8	Atasan selalu memberikan kesempatan untuk penyampaian masukan yang berguna dalam mendukung tercapainya program kerja	251	3,75
9	Seluruh rekan kerja bertanggung jawab terhadap hasil pekerjaan	267	3,99
10	Komunikasi dengan rekan kerja terjalin dengan baik	231	3,45
Total		2444	36,48

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.11 mengenai hasil skor rata-rata kinerja (MSS) dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang

bersangkutan. Diperoleh seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai *performance* terdapat total hasil rata-rata (MIS) sebesar 36,48 dan yang tertinggi pada pertanyaan (9), yaitu seluruh rekan kerja bertanggung jawab terhadap hasil pekerjaan sebesar 3,99

## 2. Menentukan *Weight Factor* (WF)

Menentukan *Weight Factor* (WF). skor ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut dengan menggunakan rumus:

$$(1). \sum_{i=1}^n MIS_i = MIS_1 + MIS_2 + MIS_3 + \dots + MIS_{25}$$

$$(2). WF = \frac{MIS}{\sum_i^p MIS_i}$$

Keterangan:

P : Jumlah atribut kepentingan (k=33)

i : Atribut pelayanan ke-i

**Tabel 4.12**

### Hasil Nilai *Weight Factor*

No	Pernyataan	Nilai MIS	Nilai WF
1	Tugas pekerjaan yang diberikan saat ini sesuai dengan kemampuan	4,15	9,43
2	Merasa puas dengan beban pekerjaan yang diberikan	4,46	10,15
3	Gaji yang diberikan sudah sesuai posisi jabatan	4,52	10,28
4	Gaji yang diberikan sudah sesuai dengan tingkat keterampilan	4,37	9,94
5	Semua karyawan di perusahaan ini diberikan kesempatan yang sama untuk promosi	4,55	10,35
6	Promosi karyawan di perusahaan dilakukan secara objektif	4,46	10,15
7	Atasan selalu memberikan pengarahan kepada bawahan dalam setiap pekerjaan	4,42	10,04
8	Atasan selalu memberikan kesempatan untuk penyampaian masukan yang berguna dalam mendukung tercapainya program kerja	4,40	10,01
9	Seluruh rekan kerja bertanggung jawab terhadap hasil pekerjaan	4,42	10,04
10	Komunikasi dengan rekan kerja terjalin dengan baik	4,22	9,60
Total		43,99	10,00

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.12 mengenai hasil *wieght factor* (WF) dari seluruh hasil indikator kepuasan kerja diperoleh rata-rata *wieght factor* (WF) sebesar 10,00.

### 3. Menentukan *Weight Score* (WS)

Bobot ini merupakan perkalian antara Weight Factor (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan (X) (Mean Satisfaction Score=MSS).

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

**Table 4.13**  
**Hasil Nilai *Weight Score***

No	Pernyataan	Nilai WF	Nilai MSS	Nilai WS
1	Tugas pekerjaan yang diberikan saat ini sesuai dengan kemampuan	9,43	3,88	36,61
2	Merasa puas dengan beban pekerjaan yang diberikan	10,15	3,91	39,68
3	Gaji yang diberikan sudah sesuai posisi jabatan	10,28	3,31	34,07
4	Gaji yang diberikan sudah sesuai dengan tingkat keterampilan	9,94	3,48	34,58
5	Semua karyawan di perusahaan ini diberikan kesempatan yang sama untuk promosi	10,35	3,37	34,91
6	Promosi karyawan di perusahaan dilakukan secara objektif	10,15	3,52	35,74
7	Atasan selalu memberikan pengarahan kepada bawahan dalam setiap pekerjaan	10,04	3,82	38,38
8	Atasan selalu memberikan kesempatan untuk penyampaian masukan yang berguna dalam mendukung tercapainya program kerja	10,01	3,75	37,50
9	Seluruh rekan kerja bertanggung jawab terhadap hasil pekerjaan	10,04	3,99	40,03
10	Komunikasi dengan rekan kerja terjalin dengan baik	9,60	3,45	33,11
Weight Total (WT)				364,59

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.13 mengenai hasil *wieght score* (WS) dari seluruh hasil indikator kepuasan kerja diperoleh total *wieght score* (WS) sebesar 379,38.

#### 4. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\%$$

Dimana:

p = Atribut kepentingan

HS = (Highest Scale)

Skala maksimum yang digunakan (skala5)

$$CSI = \frac{364,59 \times 100\%}{5} = 72,92\%$$

**Tabel 4.14**

#### **Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Konsumen**

<b>Nilai Indeks</b>	<b>Kategori</b>
81% - 100%	Sangat Puas
66% - 80%	Puas
51% - 65%	Cukup Puas
35% - 50%	Kurang Puas
0% - 34%	Tidak Puas

Sumber: Pertiwi dan Meitasari, 2022

Dari hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 72,92%, berdasarkan kriteria nilai indeks kepuasan konsumen nilai tersebut berada di rentan 66%-80%, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan PT Lampung Cerdas berada pada kategori puas.

## 4.4 Pembahasan

### 4.4.1 Pembahasan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Kuadran A (*Concentrance These*) wilayah yang berisi faktor-faktor yang dianggap penting tetapi pada implementasinya belum sesuai

harapan karyawan atau tingkat kepuasan karyawan masih rendah. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut, Atribut 3, yaitu gaji yang diberikan sudah sesuai posisi jabatan, Atribut 5, yaitu semua karyawan di perusahaan ini diberikan kesempatan yang sama untuk promosi dan Atribut 6, yaitu promosi karyawan di perusahaan dilakukan secara objektif. Karena atribut pada kuadran A dianggap sangat penting dalam mempengaruhi kerja karyawan dari pihak PT Lampung Cerdas belum melaksanakannya sesuai harapan, karyawan merasa besaran gaji yang diterima belum sesuai harapan, kemudian karyawan merasa tidak semua memiliki kesempatan mendapatkan promosi jabatan serta kurang jelas kualifikasi yang diberikan bagi karyawan yang mendapatkan promosi jabatan sehingga karyawan merasa penilaian yang dilakukan kurang objektif, sebaiknya dari pihak PT Lampung Cerdas secepatnya melakukan perbaikan pada atribut atribut pada kuadran A seperti, memberikan besaran gaji yang menarik, memberikan kesempatan promosi bagi semua karyawan dengan penilaian yang jelas dan terukur dengan demikian karyawan akan merasa lebih puas dalam bekerja di PT Lampung Cerdas. Indrastuti (2020:p66) kepuasan kerja merupakan hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan tersebut dimata karyawan dan memberikan hal yang dinilai penting bagi karyawan. Izzati dan Mulyana (2019:p83) Dalam meningkatkan kepuasan dan moral kerja karyawan, perusahaan membuat dan mengimplementasikan berbagai jenis program yang dirancang untuk membuat pekerjaan menjadi lebih menarik. Program yang dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kepuasan dan moral dari karyawan, yaitu: menaikkan upah karyawan, memberikan kenaikan jabatan kepada karyawan yang berprestasi, kepastian kerja, memberikan bonus uang tunai kepada karyawan yang berkinerja baik dalam perusahaan, memberikan kompensasi kepada karyawan dan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis.



#### 4.4.2 Pembahasan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Nilai kepuasan konsumen dengan menggunakan model *Customer Satisfaction Index* (CSI) pengguna layanan ShopeeFood, secara umum indeks kepuasan konsumen untuk atribut-atribut yang diuji dan diperoleh hasil dengan lima kategori yang pertama sangat puas yang artinya kinerja yang dilakukan perusahaan sudah melewati harapan karyawan, puas yang artinya kinerja yang dilakukan perusahaan sudah lebih dari cukup dengan harapan karyawan, cukup puas artinya kinerja yang dilakukan perusahaan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh karyawan, tidak puas artinya kinerja perusahaan tidak sesuai dengan harapan karyawan dan sangat tidak puas artinya kinerja perusahaan sangat jauh dengan harapan karyawan. Dari hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 72,92%, berdasarkan kriteria nilai indeks kepuasan konsumen nilai tersebut berada di rentan 66%-80%, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan PT Lampung Cerdas berada pada kategori puas, Meskipun berdasarkan hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan bahwa kepuasan kerja pada ShopeeFood dikategorikan puas, masih ada beberapa atribut yang harus dipertahankan serta ditingkatkan pada kuadran A kepuasan kerja yang diberikan lebih optimal sehingga nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada PT Lampung Cerdas meningkat atau mendekati 100%. Apabila karyawan yang merasa puas dalam bekerja akan lebih optimal dalam bekerja, sebaliknya jika tidak puas maka hasil pekerjaan yang dilakukan tidak optimal. Kepuasan kerja merujuk kepada sikap dan perilaku seseorang terhadap pekerjaannya, seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi akan menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya, namun sebaiknya jika kepuasan kerja seseorang rendah akan menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya dan komitmen orang tersebut terhadap organisasinya rendah sehingga dapat menyebabkan orang tersebut mangkir dari perusahaannya.

Departemen SDM atau yang membidangi masalah SDM hendaknya senantiasa memantau kepuasan kerja para karyawan karena hal tersebut besar pengaruhnya terhadap kinerja karyawan (Fathurohman:p27).