

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Deskripsi data yang merupakan gambaran yang akan digunakan untuk proses selanjutnya yaitu menguji hipotesis. Hal ini dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan kondisi responden yang menjadi objek dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden antara lain jenis kelamin, usia dan pendapatan.

4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini untuk membuktikan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, telah dilakukan penelitian terhadap karyawan PT Sinarniaga Sejahtera Bandar Lampung berjumlah 82 karyawan. Untuk mengetahui data jenis kelamin responden, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	55	6,1
2	Perempuan	27	32,9
	Total	82	100

Sumber : Hasil data diolah tahun 2020

Dari tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa jumlah tertinggi yaitu laki-laki artinya karyawan PT Sinarniaga Sejahtera Bandar Lampung didominasi oleh jenis kelamin laki-laki sebanyak 55 orang.

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia (tahun)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	20 – 30	37	45,1
2	31 – 40	38	46,3
3	<40	7	8,5
Total		82	100

Sumber : Hasil data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan usia diketahui usia 31– 40 tahun menempati tingkat tertinggi artinya karyawan PT Sinarniaga Sejahtera Bandar Lampung didominasi oleh karyawan yang berusia 31– 40 tahun sebanyak 38 orang.

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	SD	2	2,4
2	SMP	4	4,9
3	SMA	44	53,7
4	Diploma	11	13,4
5	S1	21	25,6
Total		82	100

Sumber : Hasil data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan diketahui pendidikan SMA menempati tingkat tertinggi artinya karyawan PT Sinarniaga Sejahtera Bandar Lampung didominasi oleh tingkat pendidikan SMA sebanyak 44 orang.

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	1 – 3 tahun	35	42,7
2	4 – 7 tahun	26	31,7
3	>7 tahun	21	25,6
Total		82	100

Sumber : Hasil data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.4 karakteristik responden berdasarkan masa kerja diketahui 1 – 3 tahun menempati tingkat tertinggi artinya karyawan PT Sinarniaga Sejahtera Bandar Lampung didominasi oleh masa kerja 1 – 3 tahun sebanyak 35 orang.

4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Hasil jawaban Mengenai Kepuasan Karyawan atas pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan yang disebarkan kepada 82 responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan Harapan

No	Pernyataan	Jawaban									
		STP		TP		CP		P		SP	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Penggajian sesuai tingkat golongan karyawan	0	0,0	3	3,7	13	15,9	29	35,4	37	45,1
2	Ketepatan waktu menerima gaji	0	0,0	4	4,9	7	8,5	20	24,4	51	62,2
3	Proses seleksi berdasarkan penilaian kompetensi karyawan	0	0,0	4	4,9	6	7,3	22	26,8	50	61,0
4	Hasil kerja yang baik memberikan kesempatan promosi kepada Karyawan	0	0,0	4	4,9	20	24,4	27	32,9	31	37,8
5	Atasan memberikan apresiasi pada karyawan berprestasi	0	0,0	5	6,1	19	23,2	30	36,6	28	34,1

6	Komunikasi antara atasan dan bawahan berjalan dengan baik	1	1,2	3	3,7	11	13,4	33	40,2	34	41,5
7	Uang makan diberikan sesuai kebutuhan	1	1,2	6	7,3	15	18,3	33	40,2	27	32,9
8	Karyawan menerima tunjangan hari raya sesuai dengan aturan perusahaan	1	1,2	1	1,2	17	20,7	33	40,2	30	35,6
9	Penghargaan berdasarkan hasil analisa jabatan, uraian pekerjaan, atau tugas, evaluasi pekerjaan dan struktur pekerjaan	0	0,0	2	2,4	11	13,4	28	34,1	41	50,0
10	Besarnya kontribusi dijadikan dasar penetapan <i>rewards</i>	1	1,2	6	7,3	16	19,5	28	34,1	31	37,8
11	Suasana kerja yang kondusif	2	2,4	6	7,3	15	18,3	35	42,7	24	29,3
12	Ruangan nyaman, bersih dan rapih	0	0,0	0	0,0	10	12,2	26	31,7	46	56,1
13	Terciptanya hubungan baik dengan rekan kerja	0	0,0	2	2,4	11	13,4	26	31,7	43	52,4
14	Tanggung jawab rekan kerja terhadap pekerjaanya	0	0,0	3	3,7	23	28,0	27	32,9	29	35,4
15	Pekerjaan mencapai target kerja tepat waktu	1	1,2	0	0,0	12	14,6	34	41,5	35	42,7
16	Jabatan sesuai kemampuan dan pendidikan	0	0,0	4	4,9	26	31,7	28	34,1	24	29,3
17	Pengirim menguasai teknik pengiriman pesan dengan baik untuk penerima pesan	1	1,2	9	11,0	21	25,6	27	32,9	24	29,3
18	Kewarusan pengirim memiliki sikap ramah kepada penerima pesan	0	0,0	3	3,7	14	17,1	31	37,8	34	41,5
19	<i>Receiver</i> memiliki daya tanggap secara baik	0	0,0	4	4,9	8	9,8	23	28,0	47	57,3
20	<i>Receiver</i> menghindari	0	0,0	1	1,2	11	13,4	30	36,6	40	48,8

sikap apriori, meremehkan, buruk sangka terhadap <i>sender</i>											
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Dari tabel 4.4 diperoleh jawaban atas beberapa pernyataan yang diajukan ke 82 responden pernyataan 2 mengenai “Ketepatan waktu menerima gaji” mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat penting yaitu sebanyak 62 orang atau 62,2%, sedangkan pernyataan 16 yang salah satunya mengenai “Jabatan sesuai kemampuan dan pendidikan” mendapat respon terendah dengan jawaban sangat penting yaitu sebanyak 24 orang atau 29,3%.

Tabel 4.5
Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Kerja Karyawan
Berdasarkan Kepuasan

No	Pernyataan	Jawaban									
		STP		TP		CP		P		SP	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Penggajian sesuai tingkat golongan karyawan	1	1,2	4	4,9	15	18,3	22	26,8	40	48,8
2	Ketepatan waktu menerima gaji	1	1,2	4	4,9	30	36,6	23	28,0	24	29,3
3	Proses seleksi berdasarkan penilaian kompetensi karyawan	3	3,7	7	8,5	23	28,0	25	30,5	24	29,3
4	Hasil kerja yang baik memberikan kesempatan promosi kepada Karyawan	3	3,7	4	4,9	19	23,2	37	45,1	19	23,2
5	Atasan memberikan apresiasi pada karyawan berprestasi	3	3,7	5	6,1	13	15,9	30	36,6	31	37,8
6	Komunikasi antara atasan dan bawahan berjalan dengan baik	2	2,4	4	4,9	15	18,3	33	40,2	28	34,1
7	Uang makan diberikan sesuai kebutuhan	3	3,7	0	0,0	20	24,4	26	31,7	33	40,2
8	Karyawan menerima tunjangan hari raya	3	3,7	3	3,7	16	19,5	31	37,8	29	35,4

	sesuai dengan aturan perusahaan										
9	Penghargaan berdasarkan hasil analisa jabatan, uraian pekerjaan, atau tugas, evaluasi pekerjaan dan struktur pekerjaan	2	2,4	3	3,7	17	20,7	32	39,0	28	34,1
10	Besarnya kontribusi dijadikan dasar penetapan <i>rewards</i>	2	2,4	9	11,0	23	28,0	24	29,3	24	29,3
11	Suasana kerja yang kondusif	2	2,4	4	4,9	18	22,0	27	32,9	31	37,8
12	Ruangan nyaman, bersih dan rapih	2	2,4	2	2,4	18	22,0	29	35,4	31	37,8
13	Terciptanya hubungan baik dengan rekan kerja	3	3,7	4	4,9	23	28,0	23	28,0	29	35,4
14	Tanggung jawab rekan kerja terhadap pekerjaanya	3	3,7	7	8,5	26	31,7	24	29,3	22	26,8
15	Pekerjaan mencapai target kerja tepat waktu	2	2,4	5	6,1	25	30,5	28	34,1	22	26,8
16	Jabatan sesuai kemampuan dan pendidikan	2	2,4	2	2,4	18	22,0	28	34,1	32	39,0
17	Pengirim menguasai teknik pengiriman pesan dengan baik untuk penerima pesan	2	2,4	4	4,9	19	23,2	24	29,3	33	40,2
18	Kewarusan pengirim memiliki sikap ramah kepada penerima pesan	2	2,4	3	3,7	27	32,9	31	37,8	19	23,2
19	<i>Receiver</i> memiliki daya tanggap secara baik	3	3,7	4	4,9	18	22,0	32	39,0	25	30,5
20	<i>Receiver</i> menghindari sikap apriori, meremehkan, buruk sangka terhadap <i>sender</i>	3	3,7	6	7,3	26	31,7	27	32,9	20	24,4

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling direspon adalah pernyataan 1 dengan pernyataan “Penggajian sesuai tingkat golongan karyawan” mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat penting yaitu sebanyak 40 orang atau 48,8%, sedangkan pernyataan 4 mengenai “Hasil kerja yang baik memberikan kesempatan promosi kepada Karyawan” mendapat respon terendah dengan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 19 orang atau 23,2%.

4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

4.2.1 Hasil Uji Validitas

Sebelum dilakukan pengolahan data maka seluruh jawaban yang diberikan oleh responden di uji dengan uji validitas dan uji realibilitas yang diuji cobakan pada responden. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *product moment*. Dengan penelitian ini, uji validitas untuk menghitung data yang akan dihitung dan proses pengujiannya dilakukan dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS 20. Hasil pengujian validitas menggunakan kriteria pengujian untuk uji ini adalah apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka tidak valid dan apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka valid.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Kuesioner Mengenai Kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan Harapan

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Keterangan
Butir 1	0,794	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,584	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,515	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,556	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0,560	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 6	0,497	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 7	0,592	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 8	0,497	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 9	0,488	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 10	0,497	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 11	0,402	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 12	0,389	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Butir 13	0,709	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 14	0,660	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 15	0,497	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 16	0,660	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 17	0,650	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 18	0,672	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 19	0,496	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 20	0,794	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.6 hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai Kepuasan Kerja Karyawan atas pelayanan berdasarkan harapan. Hasil yang didapatkan yaitu nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,361). Dengan demikian seluruh item pernyataan mengenai Kepuasan Kerja Karyawan atas pelayanan berdasarkan harapan dinyatakan valid.

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Kuesioner Mengenai Kepuasan Kerja Karyawan
Kerdasarkan Kepuasan

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Keterangan
Butir 1	0,659	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,472	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,640	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,454	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0,640	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 6	0,703	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 7	0,659	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 8	0,629	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 9	0,659	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 10	0,652	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 11	0,659	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 12	0,542	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 13	0,535	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 14	0,524	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 15	0,458	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 16	0,542	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 17	0,458	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 18	0,415	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 19	0,629	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 20	0,535	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.7 hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang mengenai mengenai Kepuasan Kerja Karyawan atas pelayanan berdasarkan kinerja. Hasil yang didapatkan yaitu nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,361). Dengan demikian seluruh item pernyataan mengenai Kepuasan Kerja Karyawan atas pelayanan berdasarkan kepentingan adalah valid.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas maka pengujian kemudian melakukan uji realibilitas terhadap masing-masing instrumen variabel mengenai Kepuasan Kerja Karyawan atas pelayanan berdasarkan harapan dan kinerja menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan program IBM SPSS 20. Hasil uji realibilitas setelah dikonsultasikan dengan daftar interpretasi koefisien r dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.8
Daftar Interpretasi Koefisien

Koefisien <i>r</i>	Realibilitas
0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang / Cukup
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,1999	Sangat Rendah

Sumber : Sugiyono (2013)

Berdasarkan tabel 4.8 ketentuan reliabel diatas, maka dapat dilihat hasil pengujian sebagai berikut :

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien alpha chronbach	Koefisien r	Simpulan
Konsep harapan	0,896	0,8000 – 1,000	Sangat Tinggi
Konsep Kepuasan	0,896	0,8000 – 1,000	Sangat Tinggi

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tabel 4.9 nilai cronbach's alpha sebesar 0,896 untuk Kepuasan Kerja Karyawan atas pelayanan berdasarkan harapan dengan tingkat reliabel sangat tinggi. Nilai 0,896 untuk Kepuasan Kerja Karyawan berdasarkan kinerja dengan tingkat reliable sangat tinggi.

4.3 Hasil Analisis Data

4.3.1 Importance Performance Analysis (IPA)

Pada analisis tingkat Kepuasan Kerja Karyawan terhadap pengguna jasa service PT Sinarniaga Sejahtera Bandar Lampung dapat diketahui sampai sejauh mana tingkat kinerja atau pelaksanaan variabel yang dibahas dapat memenuhi kebutuhan atau harapan dari karyawan. Variabel yang dibahas adalah indicator dari pelayanan yaitu : *tangible, reliability, responsiveness, emphaty* dan *ansurance*.

Tabel 4.10
Hasil Rata-Rata Nilai dari Atribut Harapan

No.	Indikator	Jumlah Skor Jawaban					Total	Rata-rata
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)		
1	G1	0	3	13	29	37	346	4,22
2	G2	0	4	7	20	51	364	4,44
3	KP1	0	4	6	22	50	364	4,44
4	KP2	0	4	20	27	31	331	4,04
5	S1	0	5	19	30	28	327	3,99
6	S2	1	3	11	33	34	342	4,17
7	FB1	1	6	15	33	27	325	3,96
8	FB2	1	1	17	33	30	336	4,10
9	CR1	0	2	11	28	41	354	4,32
10	CR2	1	6	16	28	31	328	4,00
11	K1	2	6	15	35	24	319	3,89
12	K2	0	0	10	26	46	364	4,44
13	RS1	0	2	11	26	43	356	4,34
14	RS2	0	3	23	27	29	328	4,00
15	P1	1	0	12	34	35	348	4,24
16	P2	0	4	26	28	24	318	3,88
17	KO1	1	9	21	27	24	310	3,78
18	KO2	0	3	14	31	34	342	4,17
19	KO3	0	4	8	23	47	359	4,38
20	KO4	0	1	11	30	40	355	4,33
Total Rata-rata							69,55	4,16

Sumber: Data diolah,2020

Berdasarkan tabel 4.11 hasil analisis dari 82 responden, nilai rata-rata tertinggi atribut harapan pada indikator gaji dan kesempatan promosi sebesar 4,44. Hal ini disebabkan karena responden merasa bahwa indikator gaji dan kesempatan promosi merupakan hal yang sangat penting karena PT Sinarniaga Sejahtera memiliki citra baik di mata karyawan

Tabel 4.11
Hasil Rata-Rata Nilai dari Atribut Kepuasan

No.	Indikator	Jumlah Skor Jawaban					Total	Rata-rata
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)		
1	G1	1	4	15	22	40	342	4,17
2	G2	1	4	30	23	24	311	3,79
3	KP1	3	7	23	25	24	306	3,73
4	KP2	3	4	19	37	19	311	3,79
5	S1	3	5	13	30	31	327	3,99
6	S2	2	4	15	33	28	327	3,99
7	FB1	3	0	20	26	33	332	4,05
8	FB2	3	3	16	31	29	326	3,98
9	CR1	2	3	17	32	28	327	3,99
10	CR2	2	9	23	24	24	305	3,72
11	K1	2	4	18	27	31	327	3,99
12	K2	2	2	18	29	31	331	4,04
13	RS1	3	4	23	23	29	317	3,87
14	RS2	3	7	26	24	22	301	3,67
15	P1	2	5	25	28	22	309	3,77
16	P2	2	2	18	28	32	332	4,05
17	KO1	2	4	19	24	33	328	4,00
18	KO2	2	3	27	31	19	308	3,76
19	KO3	3	4	18	32	25	318	3,88
20	KO4	3	6	26	27	20	301	3,67
		Total Rata-rata					63,86	3,89

Sumber: Data diolah,2020

Berdasarkan tabel 4.12 hasil analisis dari 82 karyawan, nilai rata-rata tertinggi atribut kepuasan pada indikator gaji sebesar 4,17 hal ini hal ini menunjukkan bahwa kinerja dari indikator gaji merupakan hal yang sangat baik, karena penggajian sesuai tingkat golongan karyawan dan perusahaan memberikan gaji sesuai dengan waktunya.

Setelah mendapatkan nilai rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan masing-masing variabel, langkah selanjutnya adalah memplotkan nilai-

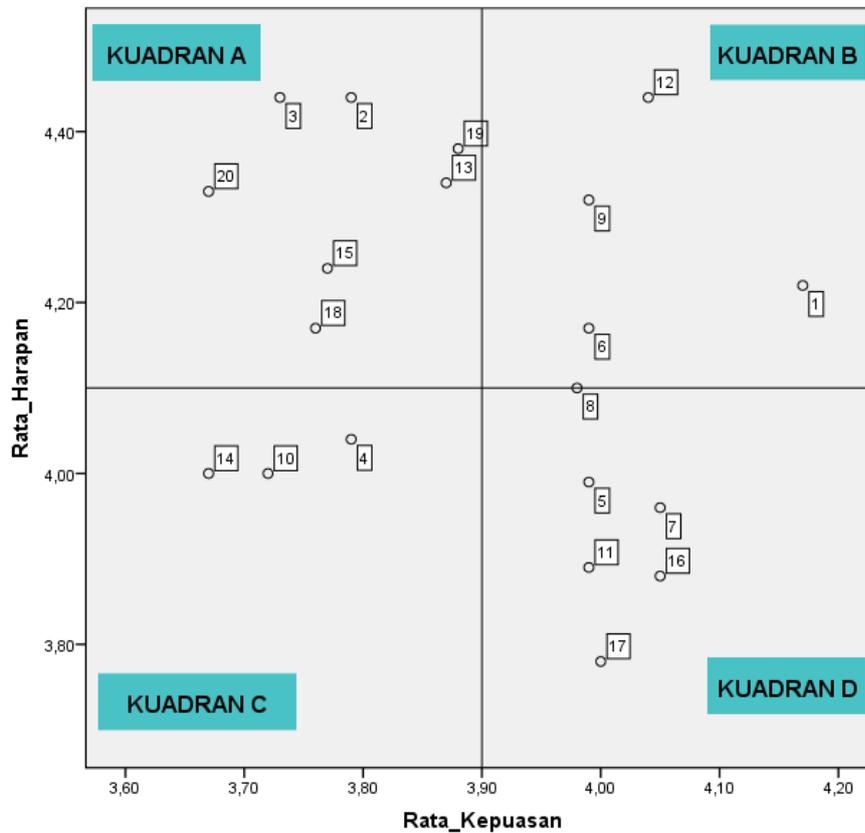
nilai tersebut ke dalam diagram kartesius. Berikut ini merupakan skor rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja secara keseluruhan.

Tabel 4.12
Skor Rata-Rata Secara Keseluruhan

Indikator	Rata – Rata	
	Harapan	Kepuasan
G1	4,22	4,17
G2	4,44	3,79
KP1	4,44	3,73
KP2	4,04	3,79
S1	3,99	3,99
S2	4,17	3,99
FB1	3,96	4,05
FB2	4,10	3,98
CR1	4,32	3,99
CR2	4,00	3,72
K1	3,89	3,99
K2	4,44	4,04
RS1	4,34	3,87
RS2	4,00	3,67
P1	4,24	3,77
P2	3,88	4,05
KO1	3,78	4,00
KO2	4,17	3,76
KO3	4,38	3,88
KO4	4,33	3,67
Rata-rata	4,16	3,89

Sumber: Data diolah,2020

Penempatan posisi masing-masing dapat dilihat pada diagram kartesius. Diagram kartesius dibagi menjadi empat kuadran dengan garis tengah pembagi berdasarkan nilai rata-rata tingkat harapan (Y) yaitu sebesar 4,16 dan nilai total rata-rata tingkat kepuasan (X) yaitu sebesar 3,89.



Gambar 4.1
Diagram Kartesius

Sumber: Data diolah, 2020

1. Kuadran A

Variabel-variabel pada kuadran A perlu mendapat prioritas utama untuk ditangani terlebih dahulu. Atribut-atribut inilah yang dinilai sangat penting oleh karyawan PT Sinarniaga Sejahtera Bandar Lampung tetapi tingkat pelayanan yang diberikan masih belum memuaskan. Dimensi pada kuadran ini adalah gaji, kesempatan promosi, rekan sekerja, pekerjaan itu sendiri dan komunikasi. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

- a. Ketepatan waktu menerima gaji (2)
- b. Proses seleksi berdasarkan penilaian kompetensi karyawan (3)

- c. Terciptanya hubungan baik dengan rekan kerja (13)
- d. Pekerjaan mencapai target kerja tepat waktu (15)
- e. Keharusan pengirim memiliki sikap ramah kepada penerima pesan (18)
- f. *Receiver* memiliki daya tanggap secara baik (19).
- g. *Receiver* menghindari sikap apriori, meremehkan, buruk sangka terhadap *sender* (20)

2. Kuadran B

Atribut atau indikator yang berada di kuadran ini harus bias dipertahankan oleh karyawan PT Sinarniaga Sejahtera Bandar Lampung, karena tingkat pelaksanaannya yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh karyawan PT Sinarniaga Sejahtera Bandar Lampung maka karyawan PT Sinarniaga Sejahtera Bandar Lampung harus dapat mempertahankan kinerja yang sudah ada. Dimensi pada kuadran ini adalah gaji, supervise, *fringer benefits*, *countingen reward* dan kondisi perusahaan Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

- a. Penggajian sesuai tingkat golongan karyawan (1)
- b. Komunikasi antara atasan dan bawahan berjalan dengan baik (6)
- c. Karyawan menerima tunjangan hari raya sesuai dengan aturan perusahaan (8)
- d. Penghargaan berdasarkan hasil analisa jabatan, uraian pekerjaan, atau tugas, evaluasi pekerjaan dan struktur pekerjaan (9)
- e. Ruangan nyaman, bersih dan rapih (12)

3. Kuadran C

Menunjukkan bahwa atribut atau indikator yang berada di kuadran ini dinilai kurang penting atau berprioritas rendah oleh karyawan PT Sinarniaga Sejahtera Bandar Lampung, Dimensi pada kuadran ini

adalah kesempatan promosi, *contingen reward* dan rekan sekerja. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

- a. Hasil kerja yang baik memberikan kesempatan promosi kepada Karyawan (4)
- b. Besarnya kontribusi dijadikan dasar penetapan *rewards* (10).
- c. Tanggung jawab rekan kerja terhadap pekerjaannya (14)

4. Kuadran D

Atribut atau indikator yang berada di kuadran ini dinilai tidak penting oleh karyawan PT Sinarniaga Sejahtera Bandar Lampung, Dimensi pada kuadran ini adalah supervise, *fringer benefits*, kondisi perusahaan dan pekerjaan itu sendiri. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

- a. Atasan memberikan apresiasi pada karyawan berprestasi (5)
- b. Uang makan diberikan sesuai kebutuhan (7)
- c. Suasana kerja yang kondusif (11)
- d. Jabatan sesuai kemampuan dan pendidikan (16)
- e. Pengirim menguasai teknik pengiriman pesan dengan baik untuk penerima pesan (17)

4.4 Pembahasan

4.4.1 Pembahasan *Importance Performance Analysis*

Hasil *Importance Performance Analysis* menunjukkan atribut yang harus diprioritaskan karyawan PT Sinarniaga Sejahtera Bandar Lampung yaitu Ketepatan waktu menerima gaji, Proses seleksi berdasarkan penilaian kompetensi karyawan, Terciptanya hubungan baik dengan rekan kerja, Pekerjaan mencapai target kerja tepat waktu, Keharusan pengirim memiliki sikap ramah kepada penerima pesan, *Receiver* memiliki daya tanggap secara baik, *Receiver* menghindari sikap apriori, meremehkan, buruk sangka terhadap *sender*.

Sedangkan untuk atribut yang harus tetap dipertahankan oleh karyawan PT Sinarniaga Sejahtera Bandar Lampung adalah Penggajian sesuai tingkat golongan karyawan, Komunikasi antara atasan dan bawahan berjalan dengan baik, Karyawan menerima tunjangan hari raya sesuai dengan aturan perusahaan, Penghargaan berdasarkan hasil analisa jabatan, uraian pekerjaan, atau tugas, evaluasi pekerjaan dan struktur pekerjaan, Ruangan nyaman, bersih dan rapih, Penampilan fisik gedung, kerapihan karyawan, Kelengkapan alat service bengkel, Karyawan tidak membeda-bedakan pelayanan, Pelayanan *customer service* yang optimal, Karyawan memberikan solusi yang tepat, Harga service sudah tepat dan sesuai dan Karyawan merasa aman dalam setiap transaksinya.

Atribut yang prioritas rendah Hasil kerja yang baik memberikan kesempatan promosi kepada Karyawan, Besarnya kontribusi dijadikan dasar penetapan *rewards*, Tanggung jawab rekan kerja terhadap pekerjaannya. Untuk itu diperlukan perbaikan terkait kinerja karyawan karena menurut Wilson Bangun (2012 ; 327) menyatakan bahwa dengan Kepuasan Kerja seorang pegawai dapat merasakan pekerjaannya apakah menyenangkan atau tidak menyenangkan untuk dikerjakan. Robbins dan Coulter yang diterjemahkan oleh Emron at al (2016,p.213) mendefinisikan bahwa Kepuasan Kerja Karyawan diukur melalui komponen sebagai berikut : gaji, kesempatan promosi, supervise, finger benefit, penghargaan, kondisi perusahaan, rekan kerja, pekerjaan itu sendiri.