

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

SKRIPSI



**OLEH:
SASI AMBAWANI
NPM.17610165**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2021**



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

PROPOSAL

Diajukan
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Program Studi Manajemen



Dibuat Oleh:
SASI AMBAWANI
NPM.17610165

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2021**

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

¹Sasi Ambawani, ²Febriyanto, ³Nina Lelawati

Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Metro

E-mail : sasiambawani603@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) pada Hotel Familie 2 Kota Metro. Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Data diperoleh dari hasil observasi, dokumentasi dan hasil kuesioner kepada 31 orang responden karyawan Hotel Familie 2. Analisa data penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik *Importance Performance Analysis (IPA)*. Inti dari konsep ini adalah tingkat kepentingan (*expectation*) diukur dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh perusahaan agar menghasilkan produk dan jasa yang sesuai dengan harapan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Nilai kepuasan kerja karyawan pada indeks kepuasaan karyawan adalah 0,7625 berada pada range 51% – 80%. Sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indeks kepuasan karyawan di Hotel Familie 2 untuk atribut-atribut yang di uji adalah pada kriteria cukup puas. Aspek yang memiliki kontribusi yang paling besar dalam membentuk kepuasan kerja karyawan di Hotel Familie 2 adalah Kepemimpinan yang telah didapat nilai indeks yaitu sebesar 0,9058 atau 90.58% .

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, *Importance Performance Analysis (IPA)*.

EMPLOYEE JOB SATISFACTION ANALYSIS WITH IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS METHOD AT HOTEL FAMILIE 2 METRO CITY

¹Sasi Ambawani, ² Febriyanto, ³ Nina Lelawati
Management Study Program, Economics and Business Faculty
Muhammadiyah University of Metro
E-mail : sasiambawani603@gmail.com

ABSTRACT

This study aimed to determine the level of employee job satisfaction with the IPA (Importance Performance Analysis) method at Hotel Famille 2 Metro City. The type of research used by the author was descriptive quantitative research. The data were obtained from the results of observations, documentation and questionnaire results to 31 respondents from Hotel Famille 2 employees. The research data analysis was carried out using the Importance Performance Analysis (IPA) technique. The essence of this concept was the level of importance (expectation) was measured in relation to what the company should do in order to produce products and services that meet expectations. The results showed that the value of employee job satisfaction on the employee satisfaction index was 0.7625 in the range of 51% - 80%. So it can be said that in general the employee satisfaction index at Hotel Famille 2 for the attributes tested was quite satisfied. The aspect that had the greatest contribution in shaping employee job satisfaction at Hotel Famille 2 was Leadership which had an index value of 0.9058 or 90.58 % .

Keywords: Job Satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA).

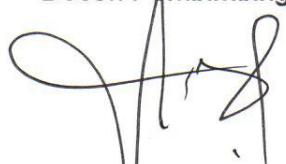
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

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

SASI AMBAWANI

NPM.17610165

Metro, Mei 2021
Dosen Pembimbing I



Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.
NIDN. 0223027901

Dosen Pembimbing II



Nina Lelawati, S.E., M.M.
NIDN. 0212028802

Mengetahui
Ketua Program Studi S1 Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Metro



Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.
NIDN. 0223027901

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

SKRIPSI

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

SASI AMBAWANI

NPM. 17610165

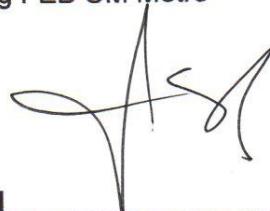
Telah Diuji Dan Dinyatakan Lulus Pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 29 Juli 2021

Tempat Ujian : Ruangan Sidang FEB UM Metro

Tim Penguji



Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M

NIDN. 0223027901

Penguji



Nina Lelawati, S.E., M.M

NIDN. 0212028802

Penguji II



H. Suryadi, S.E., M.M

NIDN. 0228035801

Penguji Utama



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

M. Suwario, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

MOTTO

“walaupun terpuruk teruslah berusaha memperbaiki kesalahan dan terus maju
demi masa depan yang lebih baik”

“Sebelum Kamu Menghakimi Seseorang, Cobalah Berjalan Jauh Dengan Sepatu
Orang Itu”

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul "**ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN DENGAN METODE IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*) DI HOTEL FAMILIE 2 KOTA METRO**". Dengan baik.

Adapun tujuan dari penulisan proposal ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Penulis menyadari bahwa terwujudnya proposal ini karena adanya bimbingan,bantuan,saran dan pengarahan dari berbagai pihak. Dengan kerendahan hati dan rasa hormat penulis menyampaikan terimakasih ats segala bantuan yang telah diberikan. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd, Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwarto, S.E., M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro dan Selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dengan memberikan saran dan pengarahan dengan sabar dalam membimbing hingga proposal ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M., Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Dr. H. Febriyanto, S.E, M.M Sekaligus Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu, memberikan saran dan pengarahan serta dengan sabar membimbing hingga terselesaikannya proposal ini.
5. Nina Lelawati, S.E., M.M Selaku Pembimbing II terimakasih atas kesabaran dan keikhlasannya dalam membimbing dan yang telah memberikan waktu untuk memberikan bimbingan dan petunjuk dalam menyelesaikan proposal ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Metro yang sabar dan tulus memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Dan semua pihak yang membantu menyelesaikan proposal ini.

Dalam penulisan proposal ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam proposal ini. Dengan demikian, penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun dan memperbaiki dalam penyusunan proposal ini. Semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi penulis umumnya dan pembaca khususnya.

Metro, Februari 2021
Penulis



SASI AMBAWANI
NPM.17610165

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sasi Ambarwati

NPM : 17610165

Prodi : Manajemen

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul "**ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN DENGAN METODE IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*) DI HOTEL FAMILIE 2 KOTA METRO**". Adalah karya saya dan bukan dari plagiarisme.

Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi pencabutan Gelar Akademik Strata I Manajemen dan akan mempertanggung jawabkan secara hukum.

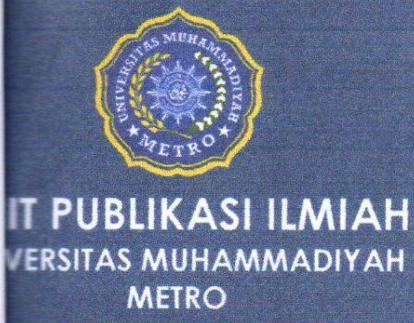
Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, 18 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan



Sasi Ambarwani
NPM 17610165



SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)

Nomor: 2421/II.3.AU/F/UPI-UK/2021

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : SASI AMBAWANI
NPM : 17610165
Jenis Dokumen : SKRIPSI

JUDUL:

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

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Tumitin*. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syaratp bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase kesamaan $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LOGO.....	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
ABSTRAK.....	iv
RINGKASAN	vi
PERSETUJUAN	vii
PENGESAHAN	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN.....	x
KATA PENGANTAR	xi
SURAT PENYATAAN	xii
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masaah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN TEORITIK	
A. Kepuasan Kerja	5
1. Pengertian Kepuasan Kerja.....	5
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	7
3. Indikator Kepuasan Kerja	7
4. Importance Performance	8
B. Penelitian Relevan.....	10
C. Kerangka Pemikiran	12
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	13
B. Tahap Penelitian.....	13
1. Teknik Sampling.....	13
a. Populasi	13
b. Sampel.....	13
2. Tahap	14
C. Definisi Operasional Variabel.....	14
D. Teknik Pengumpulan Data	15
E. Instrumen Data	16
F. Teknik Analisis Data	16
1. Uji Validasi	16
2. Uji Reliabilitas	17

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum	20
1. Sejarah Perusahaan	20
2. Struktur Organisasi	2
3. Job Description	2
B. Hasil Penelitian	2
1. Deskripsi Jawaban Responden.....	23
2. Hasil Uji Persyaratan Instrumen.....	34
3. Hasil Analisis Data.....	38
C. Pembahasan.....	44

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	46
B. Saran	46

DAFTAR LITERATUR**LAMPIRAN****RIWAYAT HIDUP**

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penelitian Relevan	10
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	14
3.3 Tabel Instrumen Skala Likert	16
3.4 Interpretasi Uji Reabilitas	17
4.4 Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan Harapan.....	23
4.5 Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan Kenyataan	28
4.6 Uji Validitas Berdasarkan Harapan.....	34
4.7 Uji Validitas Berdasarkan Kenyataan	35
4.8 Interpretasi Nilai r Alpha Indeks Korelasi.....	36
4.9 Hasil Uji Reliabilitas	36
4.10 Skor Rata-rata Secara Keseluruhan	37
4.11 Perhitungan Menentukan Rata-rata Atribut	40
4.12 Perhitungan Indeks Kepuasan Karyawan	42
4.13 Kriteria Interpretasi Skor	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran.....	12
3.2 Diagram Kartesius	19
4.3 Struktur Organisasi	21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Data Kuensoner	50
2. Output.....	53
3. Reliabilitas	83