

## ABSTRAK

Nomor Mahasiswa : 2013050397  
Nama Mahasiswa : Dio Martly  
Program/Angkatan : Sekolah Manajemen Bisnis 9  
Judul Skripsi : Program Peningkatan Kepuasan Kerja Karyawan PT. Jasa Tania Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Dalam menghadapi tuntutan, perkembangan jaman mendorong perusahaan untuk mengoptimalkan tanggung jawab perusahaan terutama mempertimbangkan secara matang kualitas sumber daya manusia. Karyawan merupakan aset yang sangat berharga yang harus dikelola oleh perusahaan agar dapat memberikan kontribusi yang maksimal. Salah satu hal yang menjadi perhatian perusahaan dalam perilaku organisasi adalah mengenai kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini akan menguji faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, faktor apa saja yang perlu ditingkatkan, dipertahankan dan mungkin dievaluasi perusahaan dalam peningkatan kepuasan kerja. Terdapat 5 faktor yang menjadi acuan dalam pembahasan, yaitu: pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, *supervisor* dan rekan kerja. Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan menyebarkan kuesioner dengan perbandingan antara kepuasan dan harapan. Didapat total 50 responden dari 94 total karyawan pada perusahaan PT Jasa Tania.

**Kata kunci:** Perilaku Organisasi, Kepuasan Kerja, *Importance Performance Analysis*.