

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN DEWAN PENGUJI .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN PERUSAHAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>8</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	8
2.1.1 Definisi Kepuasan Kerja.....	8
2.1.2 Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja.....	9
2.1.3 Faktor yang menentukan Kepuasan Kerja .....	11
2.2 Importance Performance Analysis (IPA) .....	15
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>19</b>

3.1 Jenis Penelitian.....	19
3.2 Populasi dan Sampel .....	19
3.2.1 Populasi .....	19
3.2.2 Sampel .....	19
3.3 Operasionalisasi Variabel.....	20
3.4 Jenis Data .....	20
3.4.1 Data Primer.....	20
3.4.2 Data Sekunder .....	21
3.5 Metode pengumpulan data .....	21
3.5.1 Studi Pustaka .....	21
3.5.2 Kuesioner.....	21
3.6 Teknis Analisis Data .....	23
3.6.1 Uji Validitas.....	23
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	23
3.7 Metode Pengolahan data .....	24
<b>BAB IV GAMBARAN OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
4.1 PT Asuransi Jasa Tania .....	25
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	25
4.1.2 Nilai-nilai Perusahaan .....	26
4.1.3 Visi Misi Perusahaan .....	27
4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan.....	28
4.1.5 Produk dari Perusahaan .....	29
<b>BAB V HASIL &amp; PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>

5.1 Demografi Responden.....	31
5.1.1 Umur.....	31
5.1.2 Jenis Kelamin .....	32
5.1.3 Pendidikan Terakhir .....	32
5.1.4 Divisi .....	33
5.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	34
5.2.1 Uji Validitas.....	34
5.2.2 Uji Reliabilitas.....	35
5.3 Hasil Data Kuesioner .....	36
5.3.1 Hasil Data Tingkat Kepuasan .....	36
5.3.2 Hasil Data Tingkat Harapan .....	38
5.3.3 Rata-rata Antara Kepuasan dan Harapan .....	39
5.3.4 Analisis Rata-rata data Setiap Indikator .....	40
5.4 Matriks <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	42
5.4.1 Matriks IPA indikator Pekerjaan itu Sendiri.....	42
5.4.2 Matriks IPA indikator Gaji .....	44
5.4.3 Matriks IPA indikator Promosi .....	46
5.4.4 Matriks IPA indikator Supervisor.....	48
5.4.5 Matriks IPA indikator Rekan Kerja.....	49
5.5 Hasil Matriks <i>Importance Performance Analysis</i> Keseluruhan .....	51
5.6 Program Peningkatan Kepuasan Kerja .....	53
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>56</b>
6.2 Kesimpulan .....	56

6.2 Saran.....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>60</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian Kepuasan Kerja .....	13
Gambar 2. 2 Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i> .....	16
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. Asuransi Jasa Tania.....	28
Gambar 5. 1 Matrix IPA Pekerjaan itu sendiri .....	43
Gambar 5. 2 Matrix IPA Gaji .....	45
Gambar 5. 3 Matriks IPA Promosi .....	47
Gambar 5. 4 Matriks IPA <i>Supervisor</i> .....	48
Gambar 5. 5 Matriks IPA Rekan Kerja.....	50
Gambar 5. 6 Matriks IPA Keseluruhan .....	52

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1 Daftar Absensi dan Terlambat Karyawan.....	4
Tabel 3. 1 Daftar Operasionalisasi Variabel .....	20
Tabel 5. 1 Demografi Umur.....	31
Tabel 5. 2 Demografi Jenis Kelamin .....	32
Tabel 5. 3 Demografi Pendidikan Terakhir .....	32
Tabel 5. 4 Demografi Divisi .....	33
Tabel 5. 5 Hasil Uji Validitas .....	34
Tabel 5. 6 Hasil dan Uji Reliabilitas.....	36
Tabel 5. 7 Tingkat Kepuasan .....	36
Tabel 5. 8 Tingkat Harapan .....	38
Tabel 5. 9 Olah Data Perbandingan Gap Kepuasan dan Harapan .....	39
Tabel 5. 10 Olah Data Indikator Pekerjaan itu sendiri .....	41
Tabel 5. 11 Olah Data Indikator Gaji .....	41
Tabel 5. 12 Olah Data Indikator Promosi .....	41
Tabel 5. 13 Olah Data Indikator Supervisor .....	41
Tabel 5. 14 Olah Data Indikator Rekan Kerja .....	42

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner Penelitian .....	60
LAMPIRAN 2 Validitas dan Reliabilitas .....	64

