



### Importance-performance analysis untuk pemetaan indikator kepuasan kerja karyawan industri komponen otomotif di masa pandemi

Nuraida Wahyuni\*, Shanti Kirana Anggraeni, Triwin Rushliana Ambarwaty

Jurusan Teknik Industri, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Jl. Jend. Sudirman KM 3, Cilegon 42435, Banten, Indonesia

#### ARTICLE INFO

##### Keywords:

Kepuasan kerja  
Indeks kepuasan karyawan  
Importance-performance analysis  
Industri komponen otomotif

#### ABSTRACT

Kondisi di awal pandemi akibat penyebaran virus corona, menyebabkan adaptasi pada dunia industri manufaktur, khususnya industri komponen otomotif. Salah satu fungsi pokok perusahaan yaitu sumber daya manusia, juga merasakan dampak nyata adaptasi di kondisi ini. Beberapa perusahaan harus beradaptasi dengan melakukan pemutusan kerja. Namun masih banyak perusahaan yang mempertahankan karyawan dengan pertimbangan retensi karyawan terbaik. Kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu cara untuk mengelola retensi karyawan. Oleh karena itu, menghitung indeks kepuasan kerja karyawan menjadi relevan sebagai langkah awal untuk mengelola retensi karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui berapa indeks kepuasan kerja karyawan di sebuah industri pembuat komponen otomotif. Metode pengambilan data adalah dengan memberikan kuesioner tertutup pada karyawan tentang kepuasan kerja selama masa pandemi. Pengolahan data dilakukan untuk mengetahui indeks kepuasan karyawan (IKK) dan analisisnya menggunakan *importance-performance analysis* (IPA). Hasil penelitian didapatkan IKK adalah 86,018% artinya karyawan merasa puas dalam bekerja. Hasil IPA menyatakan kepuasan terhadap pengawasan kerja, hubungan industri, dan lingkungan kerja sudah sangat baik. Perusahaan berusaha menerapkan protokol kesehatan yang jelas dan ketat. Sedangkan kepuasan terhadap pendapatan dirasa masih kurang baik, namun karyawan dapat menerima di tengah kondisi ini di mana banyak perusahaan lain yang harus melakukan pemutusan kerja.

## 1. Pendahuluan

Kepuasan kerja dalam suatu organisasi atau perusahaan adalah variabel yang penting bagi organisasi/perusahaan. Kepuasan kerja yang tinggi bermanfaat tidak hanya bagi karyawan, namun juga bagi perusahaan. Kepuasan kerja dari sisi karyawan didapat dari pendapatan karyawan yang baik, stabilitas kerja, peningkatan karir, dan sebagainya. Kepuasan kerja dari sisi perusahaan harus beradaptasi dengan melakukan pemutusan kerja. Namun masih banyak perusahaan yang mempertahankan karyawan dengan pertimbangan retensi karyawan terbaik. Mengukur kepuasan kerja menjadi relevan untuk melakukan retensi karyawan dan mengetahui apa saja indikator kepuasan kerja yang dapat ditingkatkan perusahaan.

Kondisi pandemi akibat penyebaran virus corona yang terjadi sejak tahun 2020, berdampak pada berbagai industri. Tidak hanya industri jasa, namun juga industri manufaktur. Beberapa perusahaan harus beradaptasi dengan melakukan pemutusan kerja. Namun masih banyak perusahaan yang mempertahankan karyawan dengan pertimbangan retensi karyawan terbaik. Mengukur kepuasan kerja menjadi relevan untuk melakukan retensi karyawan dan mengetahui apa saja indikator kepuasan kerja yang dapat ditingkatkan perusahaan.

Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan, dibutuhkan pengukuran indeks kepuasan kerja. Indeks kepuasan kerja dapat diperoleh dengan cara membandingkan kenyataan yang dirasakan karyawan dengan harapan karyawan atas indikator kepuasan kerja. Untuk itu, diperlukan uraian indikator apa saja yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Indikator yang

hasilnya dirasakan baik perlu dipertahankan, sebaliknya, indikator yang hasilnya dirasa masih kurang, perlu ditingkatkan. Misalnya dengan membuat kebijakan yang dapat mendorong peningkatan kepuasan kerja karyawan. Oleh karenanya, diperlukan pemetaan indikator ke dalam suatu kuadran yang menampilkan kesenjangan antara harapan dengan kenyataan.

*Importance-performance analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James tahun 1977 [1]. IPA dapat digunakan untuk menampilkan kesenjangan antara harapan dengan kenyataan ke dalam suatu kuadran harapan-kenyataan. Umumnya dipakai untuk melihat kesenjangan harapan-kenyataan dalam konteks penerimaan konsumen akan suatu program *marketing*. Chen dan Lin menggunakan IPA untuk meningkatkan program *marketing* internal pada manajemen rumah sakit di Taiwan [2]. Phadermrot, Crowder, dan Wills menggunakan IPA untuk mengevaluasi rencana strategis pada pendidikan setingkat universitas di Thailand [3].

Penelitian yang menggunakan IPA sebagai metode analisis juga banyak membahas IPA dalam konteks kualitas pelayanan jasa yang dihubungkan dengan kepuasan pelanggan. Contohnya, Geng dan Chu mengevaluasi kepuasan konsumen dengan pendekatan IPA untuk mendukung desain produk [4]. Lai dan Hitchcock menulis bahwa IPA dapat digunakan dalam bidang pariwisata [5]. Wahyuni *et al.* menggunakan IPA untuk menganalisis kepuasan pelanggan dari salah satu *e-commerce* di Indonesia [6]. Lee menggunakan IPA untuk mengukur kepuasan pengunjung kebun binatang di Korea [7]. Wilkins menerapkan IPA untuk mengevaluasi kepuasan tamu hotel di Queensland,

\* Corresponding author.

Email: [n.wahyuni@untirta.ac.id](mailto:n.wahyuni@untirta.ac.id)

Received: 14 Maret 2022; Revision: 8 April 2022;

Accepted: 15 April 2022; Available online: 16 April 2022

<http://dx.doi.org/10.36055/jiss.v7i2.14455>



Australia [8]. Dari beberapa penelitian terdahulu, terlihat bahwa IPA banyak digunakan pada industri jasa.

Penggunaan IPA untuk menganalisis kepuasan kerja juga pernah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu. Seperti yang dilakukan oleh Pan, yang mengaplikasikan IPA untuk menentukan indikator kepuasan kerja karyawan pada bidang perhotelan [9]. Dalam penelitian tersebut, objek yang digunakan masih dalam kategori industri jasa. Dalam penelitian ini, penggunaan IPA dilakukan pada industri manufaktur. Apalagi jika melihat kondisi pandemi saat ini, tidak hanya industri jasa yang berdampak, tetapi juga pada industri manufaktur. Bertambahnya prosedur berkaitan dengan kesehatan menjadi salah satu program wajib yang dimiliki oleh semua industri termasuk industri manufaktur. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, konsep IPA akan diadopsi dalam konteks kesenjangan antara harapan dengan kenyataan kepuasan kerja karyawan pada karyawan industri manufaktur.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui berapa indeks kepuasan kerja karyawan pada industri komponen otomotif di tengah kondisi pandemi. Tujuan berikutnya, untuk mengetahui indikator kepuasan kerja yang masih perlu ditingkatkan melalui analisis kesenjangan antara harapan dengan kenyataan. Harapannya, hasil penelitian ini dapat bermanfaat secara umum bagi para peneliti sebagai referensi dalam penelitian berikutnya. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara khusus bagi pelaku industri komponen otomotif agar dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

## 2. Metode dan material

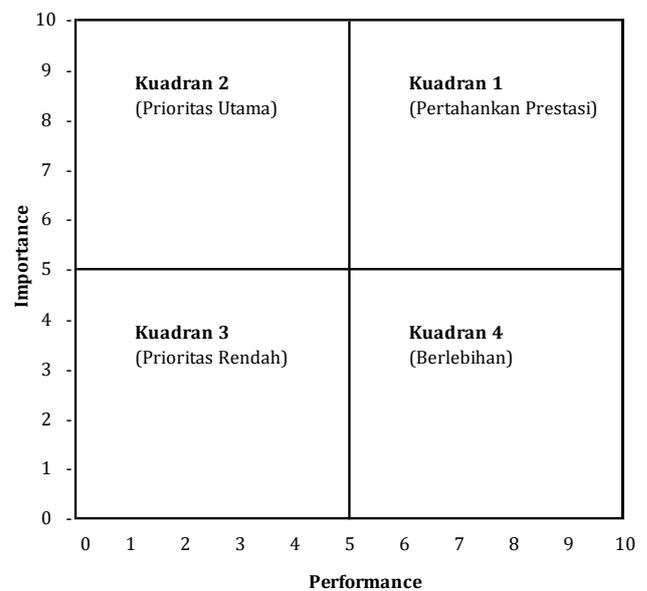
Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode survey. Survey dilakukan pada karyawan PT XYZ, sebuah perusahaan manufaktur yang memproduksi komponen otomotif. Survey dilakukan menggunakan kuesioner tertutup pada indikator kepuasan kerja karyawan. Bagian pertama kuesioner adalah karakteristik responden. Bagian kedua adalah indikator kepuasan kerja.

Indikator kepuasan kerja diperoleh dari hasil pengamatan dan beberapa sumber referensi seperti pada Sutanto dan Gunawan [10], Bahri dan Chairatun Nisa [11], Susanto [12], dan Nabawi [13]. Berdasarkan penelitian terdahulu dan hasil observasi, maka dalam penelitian ini, indikator kepuasan kerja karyawan PT XYZ adalah kepuasan terhadap pendapatan, kepuasan terhadap promosi, kepuasan terhadap pekerjaan, kepuasan terhadap rekan kerja, kepuasan terhadap lingkungan kerja, kepuasan terhadap pelatihan dan pengembangan, dan kepuasan terhadap hubungan industrial. Indikator tersebut diisi oleh responden, dalam hal ini karyawan PT XYZ.

Kuesioner diisi per indikator berdasarkan kolom harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh responden. Kolom harapan dan kenyataan berisi skala likert 1 sampai 5. Untuk harapan, skala 1 adalah tidak mengharapkan sedangkan skala 5 adalah sangat mengharapkan. Sedangkan untuk kenyataan, skala 1 adalah sangat tidak puas sedangkan skala 5 adalah sangat puas.

Indeks kepuasan kerja dihitung berdasarkan perbandingan antara total perkalian harapan dengan kenyataan dibandingkan dengan total dari 5 kali harapan dikali 100%. Nilai harapan dikali 5 dikarenakan skala maksimal yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5.

Kesenjangan antara harapan dengan kenyataan didapatkan dari selisih antara nilai kenyataan dengan nilai harapan pada masing-masing indikator. Nilai kesenjangan tersebut kemudian dipetakan ke dalam kuadran IPA. Dimana sumbu X adalah kenyataan, dan sumbu Y adalah harapan. Ada empat kuadran, kuadran 1 adalah pertahankan prestasi, kuadran 2 adalah prioritas utama, kuadran 3 adalah prioritas rendah, dan kuadran 4 adalah berlebihan. Lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Kuadran IPA [14]

Tabel 1. Karakteristik responden

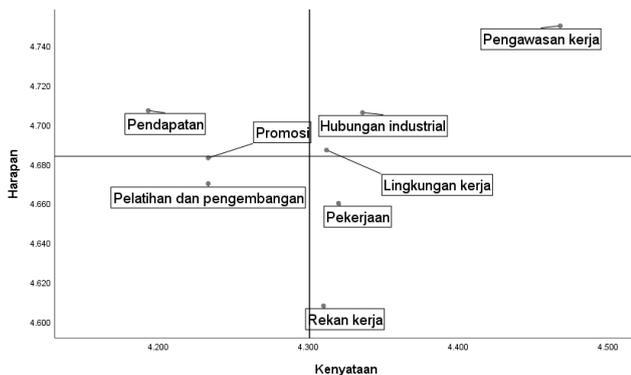
Karakteristik	Uraian	%
Jenis kelamin	Laki-laki	96
	Perempuan	4
Usia	15-20 tahun	4
	21-25 tahun	7
	26-30 tahun	33
	>30 tahun	56
Divisi	Machining	3
	HRD	1
	Finance & Accounting	3
	Engineering	13
	Procurement	3
	Marketing	3
	PPIC	5
	General Affair	3
	Produksi	51
	Maintanance Management	13
	Representative	1
Masa kerja	Warehouse	1
	<1 tahun	1
	1-10 tahun	40
	11-20 tahun	15
Pendidikan terakhir	>20 tahun	44
	SMA sederajat	85
	Diploma	1
	Sarjana	14

## 3. Hasil dan pembahasan

Tabel 2 merupakan ringkasan hasil yang diperoleh dari kuesioner bagian 2. Dalam Tabel 2 juga ditampilkan hasil kali antara kolom harapan dengan kolom kenyataan. Total nilai harapan pada Tabel 2 adalah 37,470 sedangkan total perkalian antara nilai harapan dan nilai kenyataan adalah 161,155. Maka, indeks kepuasan kerja karyawan adalah 86,018%. Menurut Bhote jika indeks kepuasan kurang dari 50% dikategorikan kepuasan kerja dikategorikan “kurang puas”, bila indeks kepuasan berada di antara 50% sampai dengan 80% kepuasan kerja dikategorikan “cukup puas”, sedangkan apabila indeks kepuasan lebih besar dari 80% kepuasan kerja dikategorikan “puas” [15].

**Tabel 2.**  
Rata-rata harapan dan kenyataan

Indikator kepuasan kerja	Harapan	Kenyataan	Harapan x Kenyataan
Kepuasan terhadap pendapatan	4,707	4,193	19,737
Kepuasan terhadap promosi	4,683	4,233	19,826
Kepuasan terhadap pekerjaan	4,660	4,320	20,131
Kepuasan terhadap rekan kerja	4,608	4,310	19,858
Kepuasan terhadap pengawasan kerja	4,750	4,468	21,221
Kepuasan terhadap lingkungan kerja	4,687	4,312	20,207
Kepuasan terhadap pelatihan dan pengembangan	4,670	4,233	19,770
Kepuasan terhadap hubungan industrial	4,706	4,336	20,405



**Gambar 2.** Pemetaan indikator kepuasan kerja berdasarkan IPA

Tabel 2 berisi indikator kepuasan kerja yang digunakan dalam penelitian ini. Jika dilihat dari nilai rata-rata harapan dan kenyataan, terlihat kesenjangan antara apa yang diharapkan dengan kenyataan yang terjadi. Kesenjangan tersebut merupakan selisih antara kenyataan yang dirasakan oleh karyawan dengan harapan karyawan terhadap kepuasan kerja. Indeks kepuasan kerja karyawan sebesar 86,018% termasuk ke dalam kategori puas. Hal ini dirasakan karyawan PT XYZ di masa pandemi merasa tenang karena tidak ada karyawan yang dirumahkan. Karyawan juga mengapresiasi langkah perusahaan untuk tetap meretensi karyawan di tengah masa pandemi.

Gambar 2 merupakan hasil pemetaan IPA yang diperoleh dari kesenjangan antara kenyataan dengan harapan tiap indikator. Gambar 2 berisi posisi setiap indikator kepuasan kerja pada kuardran IPA. Sumbu X dalam penelitian ini adalah kenyataan. Semakin ke kanan, artinya kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan akan semakin baik. Sedangkan sumbu Y dalam penelitian ini adalah harapan. Harapan ini dianggap harapan terhadap indikator kepuasan kerja yang diselenggarakan oleh perusahaan. Semakin ke atas, artinya harapan karyawan mendapatkan kepuasan kerja semakin tinggi.

Kepuasan terhadap pendapatan berkaitan dengan kompensasi yang diberikan oleh perusahaan atas tanggung jawab yang diberikan pada karyawan. Termasuk di dalamnya pembayaran gaji tepat waktu dan pemberian insentif seperti lembur. Kesenjangan pada indikator ini sebesar -0,513. Indikator ini berada pada kuadran 2, yaitu prioritas utama. Artinya, pada indikator ini, karyawan merasa masih perlu peningkatan oleh perusahaan. Mokodompit *et al.* menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kesejahteraan pegawai dengan kepuasan kerja [16].

Kepuasan terhadap promosi berkaitan dengan kesempatan yang diberikan oleh perusahaan untuk karyawan dapat berkembang, memberikan kesempatan karyawan mendapatkan peningkatan *grade* dan kesempatan mendapatkan promosi ke jenjang yang lebih baik. Kesenjangan

pada indikator ini sebesar -0,450. Indikator ini berada pada kuadran 3, yaitu prioritas rendah. Artinya, pada indikator ini, karyawan memberi harapan yang tidak tinggi dengan kenyataan yang tidak tinggi pula. Namun, perusahaan tetap dapat mempertimbangkan peningkatan kinerja pada indikator ini. Promosi merupakan salah satu apresiasi bagi karyawan karena kinerjanya diakui oleh perusahaan [17].

Kepuasan terhadap pekerjaan berkaitan dengan beban tanggung jawab yang diberikan pada karyawan yang sesuai dengan kemampuan karyawan. Kesenjangan pada indikator ini sebesar -0,340. Indikator ini berada pada kuadran 4, yaitu berlebihan. Artinya, pada indikator ini karyawan merasa beban kerja yang diberikan oleh perusahaan tidak begitu tinggi, sehingga karyawan dapat melaksanakan tanggungjawab dengan baik. Hal ini sesuai dengan penelitian Safitri dan Astutik yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dengan kepuasan kerja [18].

Kepuasan terhadap rekan kerja berkaitan dengan hubungan yang terjadi baik sesama rekan kerja dengan level atas, satu level maupun rekan kerja level bawah. Kesenjangan pada indikator ini sebesar -0,297. Indikator ini berada pada kuadran 4, yaitu berlebihan. Artinya, pada indikator ini, harapan terhadap rekan kerja tidak tinggi, namun kenyataannya karyawan merasa puas. Putra *et al.* menyatakan dalam penelitiannya tidak ada hubungan yang signifikan antara hubungan dengan rekan kerja terhadap kepuasan kerja [19].

Kepuasan terhadap pengawasan kerja berkaitan dengan atasan yang memiliki kompetensi sesuai dengan level jabatannya yang mampu mengambil keputusan dengan baik dan mampu mengelola tim dengan baik agar tujuan tercapai. Kesenjangan pada indikator ini sebesar -0,283. Indikator ini berada pada kuadran 1, yaitu pertahankan prestasi. Artinya, pada indikator ini, harapan karyawan mendapatkan atasan yang berkompeten sangat tinggi dan dirasakan sendiri oleh karyawan bahwa atasan saat ini berkompeten. Jamaludin menyatakan bahwa hubungan atasan-bawahan berpengaruh positif dan signifikan [20].

Kepuasan terhadap lingkungan kerja berkaitan dengan ketersediaan perusahaan dalam mengakomodir perlengkapan kerja, termasuk penyelenggaraan protokol kesehatan yang ketat. Kesenjangan pada indikator ini sebesar -0,375. Indikator ini berada pada kuadran 1, yaitu pertahankan prestasi. Artinya, pada indikator ini, harapan karyawan terhadap ketersediaan perlengkapan kerja, keselamatan kerja, dan perlengkapan menjalankan protokol kesehatan sangat tinggi, dibarengi dengan kenyataan di lapangan sehingga karyawan merasa puas. Hal ini sejalan dengan penelitian Hanafi dan Yohana yang menyatakan lingkungan kerja baik lingkungan fisik maupun non fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan [21].

Kepuasan terhadap pelatihan dan pengembangan berkaitan dengan ketersediaan program pelatihan dan pengembangan dari perusahaan untuk meningkatkan *soft skill* maupun *hard skill* karyawan yang sesuai dengan *job description* karyawan.

Kesenjangan pada indikator ini sebesar -0,437. Indikator ini berada pada kuadran 3, yaitu prioritas rendah. Artinya, pada indikator ini, harapan karyawan terhadap pelatihan dan pengembangan cukup rendah, terlihat kepuasan karyawan pada indikator ini juga rendah. Namun, perusahaan dapat mempertimbangkan indikator ini untuk dapat ditingkatkan kinerjanya. Meidita menyatakan ada hubungan yang signifikan antara pelatihan dengan kepuasan kerja karyawan [22].

Kepuasan terhadap hubungan industrial berkaitan dengan hubungan PT XYZ dengan lingkungan sekitar pabrik, baik dengan pemerintah daerah, dengan masyarakat sekitar maupun dengan sesama pekerja (serikat kerja). Kesenjangan indikator ini sebesar -0,370. Indikator ini berada pada kuadran 1, yaitu pertahankan prestasi. Artinya, pada indikator ini harapan karyawan terhadap hubungan industrial PT XYZ dengan berbagai stakeholder tinggi dan kenyataan di lapangan kepuasan terhadap indikator ini jg sangat tinggi. Hal ini sejalan dengan penelitian Merta *et al.* yang menyatakan hubungan industrial mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan dengan kepuasan kerja karyawan [23].

#### 4. Kesimpulan

Pada masa pandemi, indeks kepuasan kerja karyawan industri komponen otomotif pada penelitian ini didapatkan indeks sebesar 86,018% artinya karyawan merasa puas karena perusahaan masih melakukan retensi karyawan. Indikator yang menjadi perhatian perusahaan adalah memberikan kepuasan terhadap pendapatan. Indikator yang sudah baik kinerjanya sehingga karyawan merasa puas adalah lingkungan kerja, hubungan industrial, dan pengawasan kerja. Penelitian berikutnya dapat dilakukan pada industri manufaktur yang berbeda sehingga dapat menggambarkan kondisi pada industri manufaktur secara umum.

#### References

- [1] J. A. Martilla and J. C. James, "Importance-Performance Analysis," *Journal of Marketing*, vol. 41, no. 1, pp. 77–79, Jan. 1977, doi: [10.1177/002224297704100112](https://doi.org/10.1177/002224297704100112).
- [2] Y.-C. Chen and S. Lin, "Applying importance-performance analysis for improving internal marketing of hospital management in Taiwan," *Int. Bus. Res.*, vol. 6, no. 4, pp. 45–54, 2013, doi: [10.5539/ibr.v6n4p45](https://doi.org/10.5539/ibr.v6n4p45).
- [3] B. Phadermrod, R. M. Crowder, and G. B. Wills, "Importance-Performance Analysis based SWOT analysis," *International Journal of Information Management*, vol. 44, pp. 194–203, Feb. 2019, doi: [10.1016/j.ijinfomgt.2016.03.009](https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2016.03.009).
- [4] X. Geng and X. Chu, "A new importance-performance analysis approach for customer satisfaction evaluation supporting PSS design," *Expert Syst. Appl.*, vol. 39, no. 1, pp. 1492–1502, 2012, doi: [10.1016/j.eswa.2011.08.038](https://doi.org/10.1016/j.eswa.2011.08.038).
- [5] I. K. W. Lai and M. Hitchcock, "Importance-performance analysis in tourism: A framework for researchers," *Tour. Manag.*, vol. 48, pp. 242–267, 2015, doi: [10.1016/j.tourman.2014.11.008](https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.11.008).
- [6] N. Wahyuni, A. Gunawan, and A. Rahmawati, "Measurement of e-service quality from user perceptions using the IPA-Kano integration model," *IOP Conf. Ser. Mater. Sci. Eng.*, vol. 673, no. 1, 2019, doi: [10.1088/1757-899X/673/1/012096](https://doi.org/10.1088/1757-899X/673/1/012096).
- [7] H. S. Lee, "Measurement of visitors' satisfaction with public zoos in Korea using importance-performance analysis," *Tour. Manag.*, vol. 47, pp. 251–260, 2015, doi: [10.1016/j.tourman.2014.10.006](https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.10.006).
- [8] H. Wilkins, "Using importance-performance analysis to appreciate satisfaction in hotels," *J. Hosp. Mark. Manag.*, vol. 19, no. 8, pp. 866–888, 2010, doi: [10.1080/19368623.2010.514554](https://doi.org/10.1080/19368623.2010.514554).
- [9] F. C. Pan, "Practical application of importance-performance analysis in determining critical job satisfaction factors of a tourist hotel," *Tour. Manag.*, vol. 46, pp. 84–91, 2015, doi: [10.1016/j.tourman.2014.06.004](https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.06.004).
- [10] E. M. Sutanto and C. Gunawan, "Kepuasan kerja, komitmen organisasional dan turnover intentions," *J. Mitra Ekon. dan Manaj. Bisnis*, vol. 4, no. 1, pp. 76–88, 2013.
- [11] S. Bahri and Y. Chairatun Nisa, "Pengaruh pengembangan karir dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan," *J. Ilm. Manaj. dan Bisnis*, vol. 18, no. 1, pp. 9–15, 2017, doi: [10.30596/jimb.v18i1.1395](https://doi.org/10.30596/jimb.v18i1.1395).
- [12] N. Susanto, "Pengaruh motivasi kerja, kepuasan kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Divisi Penjualan PT Rembaka," *Agora*, vol. 7, no. 1, pp. 6–12, 2019.
- [13] R. Nabawi, "Pengaruh lingkungan kerja, kepuasan kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai," *Maneggio J. Ilm. Magister Manaj.*, vol. 2, no. 2, pp. 170–183, 2019, doi: [10.30596/maneggio.v2i2.3667](https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i2.3667).
- [14] G. Tontini, J. D. Pico, and A. Silveira, "Comparing Importance-Performance Analysis with Improvement Gap Analysis," *Total Qual. Manag. Bus.*, vol. 25, pp. 705–719, 2014.
- [15] Heriyanto, P. B. Katili, and N. Wahyuni, "Analisis tingkat kepuasan karyawan terhadap kinerja manajemen perusahaan PT. XYZ," *J. Tek. Ind.*, vol. 5, no. 3, pp. 234–238, 2017.
- [16] H. K. N. Mokodompit, L. E. N. Tendean, and M. F. J. Mantik, "Analisis hubungan tingkat kesejahteraan tanggung jawab dan motivasi terhadap kepuasan kerja perawat dan bidan," *e-CliniC*, vol. 9, no. 2, pp. 517–523, Oct. 2021, doi: [10.35790/ecl.v9i2.36066](https://doi.org/10.35790/ecl.v9i2.36066).
- [17] S. Harini and S. Damayanti, "Pengaruh promosi jabatan dan kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Perwita Margasakti Jakarta," *Jurnal Visionida*, vol. 4, no. 1, pp. 45–55, Oct. 2018, doi: [10.30997/jvs.v4i1.1316](https://doi.org/10.30997/jvs.v4i1.1316).
- [18] L. N. Safitri and M. Astutik, "Pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja perawat dengan mediasi stress kerja," *JMD : Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, vol. 2, no. 1, pp. 13–26, Jun. 2019, doi: [10.26533/jmd.v2i1.344](https://doi.org/10.26533/jmd.v2i1.344).
- [19] K. D. Y. Putra, I. Wahyuni, and B. Kurniawan, "Hubungan supervisi, rekan kerja, gaji, keamanan kerja, kondisi kerja, promosi jabatan dan jenis pekerjaan dengan kepuasan kerja (Studi kasus pada karyawan koperasi simpan pinjam X di Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah)," *J. Kesehat. Masy.*, vol. 6, no. 4, pp. 321–329, 2018.
- [20] A. Jamaludin, "Pengaruh gaya kepemimpinan dan komunikasi organisasi antara atasan-bawahan dalam membangun budaya organisasi (Studi Kasus pada PD. Serba Jaya Tahun 2016)," *BUANA ILMU*, vol. 2, no. 2, Jun. 2018, doi: [10.36805/bi.v2i2.338](https://doi.org/10.36805/bi.v2i2.338).
- [21] B. D. Hanafi and C. Yohana, "Pengaruh motivasi, dan lingkungan kerja, terhadap kinerja karyawan, dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada PT BNI Lifeinsurance," *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis (JPBE)*, vol. 5, no. 1, pp. 73–89, Mar. 2017, doi: [10.21009/JPBE.005.1.6](https://doi.org/10.21009/JPBE.005.1.6).
- [22] A. Meidita, "Pengaruh pelatihan dan kompetensi terhadap kepuasan kerja melalui motivasi kerja," *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, vol. 2, no. 2, pp. 226–237, Aug. 2019, doi: [10.30596/maneggio.v2i2.3772](https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i2.3772).
- [23] I. K. Merta, A. A. E. Astari, and N. K. E. Kertagam, "Pengaruh komunikasi dan hubungan industrial terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Fave Petitenget Kabupaten Badung Bali," *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, vol. 1, no. 2, pp. 23–44, 2018, doi: [10.47532/jis.v1i2.44](https://doi.org/10.47532/jis.v1i2.44).