

ABSTRAK

Pada umumnya karyawan meninggalkan pekerjaannya untuk mendapatkan pekerjaan yang baru dikarenakan faktor ketidakpuasan di perusahaan saat ini. Untuk itu kepuasan kerja karyawan yang tinggi perlu dicapai oleh perusahaan untuk mempertahankan karyawan - karyawan potensial sehingga mendorong produktivitas kerja yang tinggi, proses kreatif dan inovatif sebagai keunggulan bersaing dengan kompetitor. Indikasi *turnover* yang terjadi di CMNC disebabkan oleh kinerja yang dirasakan karyawan (*Performance*) tidak sesuai dengan tingkat kepentingan yang diharapkan (*Importance*) sehingga tingkat kepuasan kerja karyawannya rendah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada perbedaan rata-rata antara kinerja yang dirasakan karyawan dengan harapan karyawan, lalu seberapa tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan juga ingin mengetahui bagaimana kesenjangan antara kinerja yang dirasakan dan harapan karyawan di PT. Citra Maharlika Nusantara Corpora Tbk. Cabang Bandung.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Employee Satisfaction Index (ESI)* untuk mengukur tingkat kepuasan kerja karyawan dan menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengukur kesenjangan antara kinerja dengan tingkat kepentingannya. Sementara untuk uji hipotesis menggunakan uji beda *Independent Sample T-Test* dengan bantuan *software SPSS for windows* versi 23.

Uji hipotesis membuktikan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kinerja yang dirasakan dengan kinerja yang diharapkan karyawan CMNC. Hasil analisis *Employee Satisfaction Index (ESI)* menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan level Staff, Supervisor dan Manager berturut-turut adalah 55,56%, 57,65% dan 58,01%. Dan kesenjangan antaran kinerja dengan tingkat kepentingannya pada seluruh item variabel memiliki nilai negatif yang menunjukkan bahwa kinerja yang dirasakan karyawan saat ini masih dibawah harapan.

Kata Kunci : *Turnover, Importance Performance Analysis (IPA), Employee Satisfaction Index (ESI), Kepuasan Kerja.*