

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan pada PT Bandung Express yang dilakukan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana persepsi atau kenyataan (*Performance*) dan harapan (*Importance*) terhadap kepuasan kerja karyawan PT Bandung Express serta untuk mengetahui indikator apa saja yang perlu mendapat prioritas untuk dilakukan perbaikan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis deskriptif. Teknik analisis yang digunakan analisis deskriptif, analisis kesenjangan (GAP) dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila anggota populasi digunakan sebagai sampel dengan jumlah responden yang diambil sebanyak 62 responden.

Persepsi Kepuasan Kerja PT Bandung Express dalam Penilaian Kenyataan (*Performance*) dikatakan cukup baik. Hal ini ditandai oleh tanggapan para responden yang memberikan hasil rata-rata sebesar 66,17%, Penilaian Harapan (*Importance*) tanggapan responden memberikan hasil rata-rata sebesar 67,19% jumlah nilai tersebut termasuk ke dalam kategori cukup baik. Nilai rata-rata total *Importance Performance Analysis* nilai tingkat kesesuaiannya sebesar 98,84% termasuk dalam kategori sangat baik. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat dua indikator yang penting dan memiliki prioritas utama untuk diperbaiki, yaitu gaji yang didapat mencukupi kebutuhan hidup dan rekan kerja memiliki motivasi kerja yang tinggi.

Kata kunci: Kepuasan Kerja Karyawan, Sumber Daya Manusia, *Importance Performance Analysis* (IPA)