



Tersedia secara online di <http://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/jurmatis/index>

JURMATIS

Jurnal Mahasiswa Teknik Industri Universitas Kediri



Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Menggunakan Metode (AHP) Di PT. Wonojati Wijoyo Kediri

Jose Ximenes*¹, Heribertus Budi Santoso², Sri Rahayuningsih³
ximenes33@gmail.com*¹, heribertus@unik-kediri.ac.id², nuning@unik-kediri.ac.id³
^{1,2,3}Fakultas Teknik, Universitas Kediri

Informasi Artikel

Riwayat Artikel :

Received : 20 – Januari – 2019

Revised : 25 – Januari – 2019

Accepted : 27 – Januari – 2019

Kata kunci :

AHP

Consistency Index

Employee Satisfaction Level

Abstract

This research has been conducted at PT. Wonojati Wijoyo, which is located at Mataram Street, 1, Karangrejo Village, Ngasem District, Kediri Regency. This research was conducted for three months, namely from April to June 2016. The objectives of this study were 1). To determine the factors that affect the level of job satisfaction of employees at PT. Wonojati Wijoyo Kediri; 2). Analyze what factors most influence the level of job satisfaction of employees of PT. Wonojati Wijoyo Kediri, using the method of observation and analyzed by descriptive statistics. Primary data collection is done using observation, interviews, and measurement of respondents who have been determined. This study's results indicate that the factors that affect the level of job satisfaction of employees at PT. Wonojati Wijoyo, Kediri, based on the hierarchical weighting level sequentially, is that the financial aspect is the first most crucial thing that must be considered by the new management to feed the psychological, social, and lastly physical elements. Based on the questionnaire that has been carried out using the five-point liker scale, the average satisfaction results are obtained. Consistency Index is calculated to ensure the consistency level of decision-makers when filling in the comparison value between a pair of objects. The results show that 44% of respondents rated the company's policies received so far as very satisfying, 28% considered satisfied, and 12% rated quite satisfied. Meanwhile, 9% were not satisfied with the various company policies, and only 5% considered dissatisfied.

Abstrak

Penelitian ini telah dilakukan di PT. Wonojati Wijoyo yang berlokasi di JL. Mataram No.1, Desa Karangrejo Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri. Penelitian ini dilakukan selama tiga bulan yakni pada bulan April sampai Juni 2016. Tujuan penelitian ini adalah 1). Untuk menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan di PT. Wonojati Wijoyo Kediri; 2). Menganalisis faktor apa yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan PT. Wonojati Wijoyo Kediri, menggunakan metode observasi dan dianalisis

Untuk melakukan sitasi pada penelitian ini dengan format : Budiaji, W. (2013). Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert. *Jurnal Ilmu Pertanian Dan Perikanan*.

secara statistik deskriptif. Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan pengukuran responden yang telah ditetapkan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan di PT. Wonojati Wijoyo, Kediri berdasarkan tingkat pembobotan hirarki secara berurutan, adalah aspek finansial merupakan hal terpenting pertama yang harus di perhatikan oleh pihak manajemen baru menyusun aspek psikologi, social dan terakhir aspek fisik. Berdasarkan kuisisioner yang telah dilakuka dengan menggunakan five point liker scale, didapatkan hasil rata-rata kepuasan. Consistency Index dihitung untuk memastikan tingkat konsistensi pengambil keputusan saat mengisi nilai perbandingan antar sepasang objek diperoleh hasil bahwasebanyak 44% responden menilai kebijakanperusahaan yang diterima selama ini sangatmemuaskan 28% menilai puas dansebanyak 12% menilaicukuppuas. Sedangkan yang memberikan penilaian kurang puas terhadap berbagai kebijakan perusahaansebanyak 9% danhanya 5% yang menilai tidak puas.

1. Pendahuluan

PT. Wonojati Wijoyo Kediri adalah perusahaan manufaktur yang bergerak di bidang industri *meubel*. perubahan yang terjadi mulai dari penambahan karyawan baru sampai re-organisasi susunan manajemennya. Selain itu juga memiliki berapa pesaing yang berskala besar dalam memperebutkan kayu bulat menjadi lantai dan dinding kayu, untuk mengatasi persaingan dan menjaring keuntungan yang sebanyak-banyaknya maka yang perlu di perhatikan. Menurut hasil survey awal, yang dilakukan pada bulan Mei 2016, diketahui terjadi penurunan produktifitas dan kualitas kayu yang dihasilkan, penyusun menemukan beberapa kendala yang terjadi pada bagian sumber daya manusianya, yaitu menurut hasil wawancara pada beberapa pekerja, ternyata terjadi penurunan semangat dan gairah kerja pada beberapa pekerja. Kepuasan kerja yang disebabkan oleh beberapa kondisi yang terdapat di dalam perusahaan (Indrasari, 2017). Oleh karena itu pihak manajemen perusahaan perlu merekondisikan atmosfir di lingkungan perusahaan yang dapat memberikan kepuasan kerja pada karyawannya (Saidani & R Sudiarditha, 2019). Dari permasalahan tersebut, maka penyusunan mencoba melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan demi meningkatkan kepuasan kerja karyawan di PT. Wonojati Wijoyo Kediri. Hal ini yang bertujuan agar perusahaan yang melakukan dalam prioritas dalam perbaikan demi meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan diharapkan akan berdampak baik untuk perusahaan. Penyusunan prioritas ini menggunakan suatu metode yaitu metode *Analytical Herarchy Proses* (AHP) (Khaira & Dwivedi, 2018)(Rahayu et al., 2019). *Analytical Herarchy Process* telah banyak digunakan untuk pengambilan

keputusan dalam menyelesaikan masalah-masalah dalam perencanaan, penentuan alternatif, penyusunan prioritas, pemilihan kebijaksanaan, alokasi sumber daya, penentuan kebutuhan, peramalan hasil, perencanaan sistem, pengukuran performansi, optimal, dan pemecahan konflik (Khaira & Dwivedi, 2018). Penggunaan metode *analytical hierarchy process* (AHP) pada penelitian ini karena permasalahan yang ada masih kompleks, sedangkan AHP (Longaray et al., 2015). Dapat menyelesaikan suatu masalah yang kelompok dengan membuat suatu *hierarchy* kriteria dari permasalahan tersebut sehingga dapat mempermudah pengambilan keputusan (Meilani, 2013)(Panjaitan, H., & Komari, 2018). Tujuan penelitian ini adalah menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan di PT. Wonojati Wijoyo Kediri dan menganalisa faktor apa yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan PT. Wonojati Wijoyo Kediri. Dari tujuan penelitian dan agar permasalahan yang diteliti terarah pada pembahasan yang profesional, maka pembahasan masalah di batasi hanya pada bagian unit packing. Pengukuran tingkat kepuasan kerja karyawan dalam penelitian ini menggunakan indikator fisik, psikologi, sosial dan finansial yang dianggap mempunyai pengaruh yang sama. Kepuasan kerja dianggap sebagai hasil pengalaman karyawan kaitannya dengan penilaian terhadap diri sendiri seperti apa yang dikehendaki atau diharapkan dari pekerjaannya.

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah masalah yang penting dalam setiap individu, organisasi industri, organisasi jasa, organisasi sosial, organisasi politik dan sebagainya untuk mencapai tujuan tertentu secara bersama-sama (Hariyono et al., 2019; Sari et al., 2018; Yuriansyah, 2013). Kepuasan kerja sangat penting, karena terbukti besar manfaatnya baik bagi kepentingan individu dan perusahaan. Kepuasan kerja pada umumnya mengacu pada sikap seorang pegawai (Meilani, 2013; Panjaitan & Djunaedi, 2017; Suh et al., 2019). Kepuasan kerja menunjukkan kesesuaian antara harapan seseorang yang timbul dan imbalan yang disediakan pekerjaan, jadi kepuasan kerja juga berkaitan dengan teori keadilan, perjanjian psikologis dan motivasi.

2.2. AHP

Metode AHP menguji konsistensi anggapan terhadap suatu *alternative* dalam pengambilan keputusan, sehingga ketika ditemukan ketidak konsistenan dalam memberikan anggapan atau bobot maka perlu dilakukan evaluasi, terhadap bobot-bobot

yang diberikan kepada setiap faktor (De Felice et al., 2015; Kumar & Garnaik, 2016; Mahmudi et al., 2014; Octaviani, 2013; Okfalisa et al., 2018). Untuk itu pada kondisi dimana terdapat kesulitan, baik Metode *Multifactor Evaluation Process* (MFEP) maupun metode (AHP), maka diperlukan asistensi dari para pakar dalam menentukan bobot suatu faktor (Prayitno & Wibowo, 2017).

3. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Wonojati, Kediri dengan tahap sebagai berikut :

3.1. Observasi

Dilakukan penelitian lapangan dengan cara melakukan wawancara kepada pejabat berwenang dan bagian divisi lainnya yang berhubungan dengan rumusan masalah serta pengamatan objek penelitian sebagai pendukung keputusan (Hasanah, 2017).

3.2. Angket

Kuisisioner dalam riset ini menggunakan dua skala yaitu skala nominal dan skala ordinal. Skala nominal digunakan untuk mengetahui profil responden seperti variabel demografi responden (Budiaji, 2013).

3.3. Populasi dan Sampel

Identifikasi populasi merupakan langkah awal dalam penelitian ini. Adapun jumlah seluruh karyawan (Populasi) di PT. Wonojati Wijoyo Kediri adalah sebanyak 370 orang karyawan. Dalam penelitian ini penulis mengambil 10% dari populasi sebagai sampel ($10\% \times 370$ responden) sehingga di peroleh sampel sebanyak 37 responden (Budijanto, 2013).

3.4. Pengolahan Data

- a. Dilakukan uji validitas menggunakan metode *corrected item-total correlation* yaitu dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing score item dengan scor total dan melakukan korelasi terhadap nilai koefisien korelasi yang *over estimate* (Yusup, 2018).
- b. Uji realibilitas adalah suatu pengujian yang dilakukan untuk mengetahui kehandalan atau reliabel item pertanyaan yang digunakan dengan syarat reliabel apabila nilai korelasi di atas dari 0,60 (Yusup, 2018).
- c. Metode AHP dengan tahapan pendefinisian masalah, penentuan solusi dan penyusunan hirarki. Dilakukan penentuan prioritas elemen dnegan cara membuat perbandingan pasangan sesuai dengan kriteria untuk membentuk matriks

berpasangan sesuai kepentingan relatif. Dilanjutkan tahap sistesis dengan cara menjumlahkan nilai – nilai tiap kolom pada matriks dan membagi tiap nilai dari kolom dengan total kolom bersangkutan (Marhavilas et al., 2020).

4. Hasil dan Pembahasan

Langkah pertama dalam penggunaan metode AHP adalah membuat matriks perbandingan berpasangandari hasil rekapitulasi kuisisioner pembobotan. Hasil rekapitulasi kuisisioner pembobotan hirarki untuk Indikator Fisik dan Sub-indikatornya.

Tabel 4.1 Matriks Faktor Pembobotan Hirarki Indikator Fisik

| Sub-indikator | a | b | c | d | e |
|---------------------------------|-----|-----|-----|-----|---|
| Waktu kerja & jam istirahat (a) | 1 | 3 | 7 | 4 | 5 |
| Suhu ruang kerja (b) | 1/3 | 1 | 1/3 | 1/2 | 3 |
| Penerangan ruang kerja (c) | 1/7 | 3 | 1 | 1/3 | 4 |
| Kebersihan tempat kerja (d) | 1/4 | 2 | 1/3 | 1 | 2 |
| Kondisi kerja (e) | 1/5 | 1/3 | 1/4 | 1/2 | 1 |

(Sumber: Data primer diolah)

Kemudian melakukan penjumlahan nilai a_{ij} pada setiap kolom matriks awal perbandingan berpasangan sub-indikator dari indikator Fisik.

Tabel 4.2 Matriks Awal Sub-Indikator Dari Indikator Fisik

| Sub-indikator | a | b | c | d | e |
|---------------------------------|--------|--------|--------|--------|---------|
| Waktu kerja & jam istirahat (a) | 1.0000 | 3.0000 | 7.0000 | 4.0000 | 5.0000 |
| Suhu ruang kerja (b) | 0.3333 | 1.0000 | 0.3333 | 0.5000 | 3.0000 |
| Penerangan ruang kerja (c) | 0.1429 | 3.0000 | 1.0000 | 0.3333 | 4.0000 |
| Kebersihan tempat kerja (d) | 0.2500 | 2.0000 | 0.3333 | 1.0000 | 2.0000 |
| Kondisi kerja (e) | 0.2000 | 0.3333 | 0.2500 | 0.5000 | 1.0000 |
| Total | 1.9262 | 9.3333 | 8.9167 | 6.3333 | 15.0000 |

Sumber: Data primer diolah

Setelah itu bagi nilai a_{ij} dengan jumlah nilaikolom tersebut yang menghasilkan matriks ternormalisasi.

Tabel 4.3 Matriks Ternormalisasi Sub-Indikator Dari Indikator Fisik

| Sub-indikator | a | b | c | d | e |
|-----------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Waktu kerja dan jam istirahat (a) | 0.5192 | 0.3214 | 0.7850 | 0.6316 | 0.3333 |
| Suhu ruang kerja (b) | 0.1731 | 0.1071 | 0.0374 | 0.0789 | 0.2000 |
| Penerangan ruang kerja (c) | 0.0742 | 0.3214 | 0.1121 | 0.0526 | 0.2667 |
| Kebersihan tempat kerja (d) | 0.1298 | 0.2143 | 0.0374 | 0.1579 | 0.1333 |
| Kondisi kerja (e) | 0.1038 | 0.0357 | 0.0280 | 0.0789 | 0.0667 |
| <i>Vektor eigen</i> (dinormalkan) | 0.5181 | 0.1193 | 0.1654 | 0.1345 | 0.0626 |

Sumber: Data primer diolah

Setelah didapatkan matriks normalisasi, hitung bobot parsial dengan cara merata-rata masing-masing baris dari matriks ternormalisasi.

Tabel 4.4 Perhitungan Bobot Parsial sub-indikator dari indikator Fisik

| | a | b | c | d | e | Total |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| A | 0.5181 | 0.3579 | 1.1579 | 0.5381 | 0.3132 | 2.8852 |
| B | 0.1727 | 0.1193 | 0.0551 | 0.0673 | 0.1879 | 0.6023 |
| C | 0.0740 | 0.3579 | 0.1654 | 0.0448 | 0.2506 | 0.8927 |
| D | 0.1295 | 0.2386 | 0.0551 | 0.1345 | 0.1253 | 0.6831 |
| E | 0.1036 | 0.0398 | 0.0414 | 0.0673 | 0.0626 | 0.3147 |

Sumber: Data primer diolah

Langkah selanjutnya yaitu menghitung nilai *weighted sum vector*, *consistency vector* dan *eigen* maksimum (*Lambda*) dapat dihitung dengan cara menjumlahkan hasil perkalian jumlah kolom dengan *vektor eigen*. Nilai *lambda* diperoleh dengan cara menjumlahkan nilai *consistency vector* dibagi dengan ukuran matriks yang ada (*n*). Perhitungan nilai *weighted sum vector*, *consistency vector* dan *eigen* maksimum (*Lambda*).

Tabel 4.5 Perhitungan nilai *weighted sum vector*, *consistency vector* dan *Lambda*

| | a | b | c | d | e |
|----------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <i>Weighted Sum Vector</i> | 2.8852 | 0.6023 | 0.8927 | 0.6831 | 0.3147 |

| | | | | | |
|---------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <i>Consistency Vector</i> | 5.5688 | 5.0487 | 5.3972 | 5.0773 | 5.0232 |
| Lambda | 5.2230 | | | | |

Sumber: Data primer diolah

Nilai *eigen* maksimum (Lambda) ini nantinya yang akan digunakan untuk menghitung nilai *consistency index* (CI). Perhitungan nilai *Consistency Index* (CI) sebagai berikut: Hasil dari perhitungan nilai *consistency index* (CI) di atas, digunakan untuk menghitung nilai konsistensi rasio (CR). Berikut adalah perhitungan konsistensi rasio (CR), dengan cara: $CR = CI / RI$ (Rahardjo, 2017). Diperoleh dari tabel nilai RI berdasarkan jumlah N (ukuran matriks), dengan demikian nilai RI untuk matriks N (5) = 1,12. Maka : Karena nilai $CR < 0.10$ maka dinyatakan konsisten (Al-Harbi, 2001).

Hasil rekapitulasi kuesioner pembobotan hirarki kriteria Indikator pengukuran tingkat kepuasan karyawan.

Tabel 4.6 Matriks Faktor Pembobotan Hirarki Kriteria Indikator

| Kriteria | Finansial | Psikologi | Sosial | Fisik |
|-----------|-----------|-----------|--------|-------|
| Finansial | 1 | 1 | 1/5 | 1/7 |
| Psikologi | 1 | 1 | 6 | 4/1 |
| Sosial | 5 | 1/6 | 1 | 1/3 |
| Fisik | 7 | ¼ | 3/1 | 1 |

Sumber: Data primer diolah

Penjumlahan nilai a_{ij} pada setiap kolom matriks perbandingan berpasangan untuk Indikator dan Sub-indikator Psikologi.

Tabel 4.7 Matriks awal Kriteria Indikator

| Kriteria | Finansial | Psikologi | Sosial | Fisik |
|-----------|-----------|-----------|---------|---------|
| Finansial | 1.0000 | 1.0000 | 5.0000 | 7.0000 |
| Psikologi | 1.0000 | 1.0000 | 6.0000 | 4.0000 |
| Sosial | 0.2000 | 0.1667 | 1.0000 | 0.3333 |
| Fisik | 0.1429 | 0.2500 | 3.0000 | 1.0000 |
| Total | 2.3429 | 2.4167 | 15.0000 | 12.3333 |

Sumber: Data primer diolah

Setelah itu bagi nilai a_{ij} dengan jumlah nilai kolom tersebut yang menghasilkan matriks ternormalisasi.

Tabel 4.8 Matriks ternormalisasi Kriteria Indikator

| Kriteria | Finansial | Psikologi | Sosial | Fisik |
|-----------------------------------|-----------|-----------|--------|--------|
| Finansial | 0.4268 | 0.4138 | 0.3333 | 0.5676 |
| Psikologi | 0.4268 | 0.4138 | 0.4000 | 0.3243 |
| Sosial | 0.0854 | 0.0690 | 0.0667 | 0.0270 |
| Fisik | 0.0610 | 0.1034 | 0.2000 | 0.0811 |
| <i>Vektor eigen</i> (dinormalkan) | 0.4354 | 0.3912 | 0.0620 | 0.1114 |

Sumber: Data primer diolah

Hitung bobot parsial dengan cara merata-rata masing-masing baris dari matriks ternormalisasi.

Tabel 4.9 Perhitungan Bobot Parsial Kriteria Indikator

| Kriteria | Finansial | Psikologi | Sosial | Fisik | Total |
|-----------|-----------|-----------|--------|--------|--------|
| Finansial | 0.4354 | 0.3912 | 0.3100 | 0.7796 | 1.9163 |
| Psikologi | 0.4354 | 0.3912 | 0.3720 | 0.4455 | 1.6442 |
| Sosial | 0.0871 | 0.0652 | 0.0620 | 0.0371 | 0.2514 |
| Fisik | 0.0622 | 0.0978 | 0.1860 | 0.1114 | 0.4574 |

Sumber: Data primer diolah

Nilai *weighted sum vector*, *consistency vector* dan *eigen* maksimum (λ) dapat dihitung dengan cara menjumlahkan hasil perkalian jumlah kolom dengan *vektor eigen*. Nilai λ diperoleh dengan cara menjumlahkan nilai *consistency vector* dibagi dengan ukuran matriks yang ada (n). Perhitungan nilai *weighted sum vector*, *consistency vector* dan *eigen* maksimum (λ).

Tabel 4.10 Perhitungan nilai *weighted sum vector*, *consistency vector* dan λ

| Kriteria | Finansial | Psikologi | Sosial | Fisik |
|----------------------------|-----------|-----------|--------|--------|
| <i>Weighted Sum Vector</i> | 1.9163 | 1.6442 | 0.2514 | 0.4574 |
| <i>Consistency Vector</i> | 4.4014 | 4.2025 | 4.0547 | 4.1068 |
| λ | 4.1913 | | | |

Sumber: Data primer diolah

Dari hasil perhitungan pada tabel di atas menunjukkan bahwa; kriteria indikator finansial merupakan indikator yang paling penting bagi responden dengan nilai bobot 0,4354 atau 43,5%, berikutnya adalah kriteria indikator psikologi dengan nilai bobot 0,3912 atau 39,1%, indikator fisik dengan nilai bobot 0,1114 atau 11,1%, dan indikator sosial dengan nilai bobot 0,0620 atau 6,2%.

Setelah dilakukan perhitungan, didapatkan hasil prioritas hasil perhitungan nilai

indikator dan sub-indikator sebagaimana perhitungan pada masing-masing tabel di atas, kemudian di rekapitulasi kedalam matriks hasil akhir penilaian sebagaimana tersaji pada Tabel Sebagai berikut :

Tabel 4.11 Hasil Perhitungan AHP

| Indikator | Bobot | SP | P | CP | KP | TP |
|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Finansial | 0.4354 | 0.4158 | 0.3648 | 0.095 | 0.0802 | 0.0442 |
| Psikologi | 0.3912 | 0.4799 | 0.1493 | 0.1889 | 0.109 | 0.0729 |
| Sosial | 0.1114 | 0.4120 | 0.3876 | 0.0578 | 0.0976 | 0.0450 |
| Fisik | 0.0620 | 0.4077 | 0.3836 | 0.0772 | 0.0809 | 0.0506 |
| | 1.0000 | 0.4400 | 0.2842 | 0.1265 | 0.0934 | 0.0509 |

Keterangan: SP (Sangat Puas); P (Puas); CP (Cukup Puas); KP (Kurang Puas) dan TP (Tidak Puas).

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan di PT. Wonojati Wijoyo Kediri berdasarkan tingkat pembobotan hirarki secara berurutan, adalah aspek finansial merupakan hal terpenting pertama yang harus diperhatikan oleh pihak manajemen baru menyusul aspek psikologi, sosial dan terakhir aspek fisik.

Kepuasan kerja karyawan akan tercapai apabila kinerja perusahaan sesuai dengan kepentingannya. Kebijakan perusahaan untuk memberdayakan sumberdaya manusia yang sesuai merupakan variabel yang dirasakan langsung terhadap karyawan, seperti peraturan perusahaan, kenaikan jabatan, promosi dan kenaikan golongan merupakan salah satu variabel yang tuut memberikan kontribusi bagi perbaikan kinerja karyawan. Berdasarkan penelitian sebanyak 44% responden menilai kebijakan perusahaan yang diterima selama ini sangat memuaskan 28 % menilai puas dan sebanyak 12% menilai cukup puas. Sedangkan yang memberikan penilaian kurang puas terhadap berbagai kebijakan perusahaan sebanyak 9% dan hanya 5% yang menilai tidak puas.

5. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dari penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan di PT. Wonojati Wijoyo Kediri berdasarkan tingkat pembobotan hirarki secara berurutan, adalah aspek finansial merupakan hal terpenting pertama yang harus diperhatikan oleh pihak manajemen baru menyusul aspek psikologi, sosial dan terakhir aspek fisik dan berdasarkan kuisisioner yang telah dilakukan dengan menggunakan *five point liker scale*, didapatkan hasil rata-rata kepuasan *Consistency Index* dihitung

untuk memastikan tingkat konsistensi pengambil keputusan saat mengisi nilai perbandingan antar sepasang objek diperoleh hasil bahwa sebanyak 44% responden menilai kebijakan perusahaan yang diterima selama ini sangat memuaskan, 28% menilai puas dan sebanyak 12% menilai cukup puas. Sedangkan yang memberikan penilaian kurang puas terhadap berbagai kebijakan perusahaan sebanyak 9% dan hanya 5 % yang menilai tidak puas.

Saran yang dapat diberikan adalah Hasil rancangan ini diharapkan bisa dijadikan dasar implementasi penerapan kebijakan perusahaan lebih lanjut. Perlu penelitian lanjutan dengan jumlah responden yang lebih banyak dan beragam jika ingin mendapatkan hasil lebih objektif dan komperhensif.

Daftar Pustaka

- Al-Harbi, K. M. A. S. (2001). Application of the AHP in project management. *International Journal of Project Management*, 19(1), 19–27. [https://doi.org/10.1016/S0263-7863\(99\)00038-1](https://doi.org/10.1016/S0263-7863(99)00038-1)
- Budijaji, W. (2013). Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert. *Jurnal Ilmu Pertanian Dan Perikanan*.
- Budijanto, D. (2013). Populasi, Sampling, dan Besar Sampel. *Kementerian Kesehatan RI*.
- De Felice, F., Deldoost, M. H., Faizollahi, M., & Petrillo, A. (2015). Performance measurement model for the supplier selection based on AHP. *International Journal of Engineering Business Management*, 7, 1–13. <https://doi.org/10.5772/61702>
- Hariyono, P. A., Laely, N., & Prastiti, E. (2019). Analisis Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kedai Ice Cream Gubuk Bambu Kab. Kediri. *JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 1(2), 189. <https://doi.org/10.30737/jimek.v1i2.314>
- Hasanah, H. (2017). TEKNIK-TEKNIK OBSERVASI (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial). *At-Taqaddum*, 8(1), 21. <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>
- Indrasari, L. D. (2017). Analisis Pengaruh Retail Marketing Mix Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Pasar Modern (Studi Kasus pada Indomaret Bandar Kediri). *J. Urnal JATI UNIK*, 1(1), 47–5.
- Khaira, A., & Dwivedi, R. K. (2018). A State of the Art Review of Analytical Hierarchy Process. *Materials Today: Proceedings*, 5(2, Part 1), 4029–4035. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.matpr.2017.11.663>
- Kumar, S., & Garnaik, A. (2016). A Case Study in Chair by Applying Quality Function Deployment & Analytic Hierarchy Process. 2006, 1001–1007. <https://doi.org/10.15680/IJIRSET.2015.0501051>

- Longaray, A. A., De Deus Rodrigues Gois, J., & Da Silva Munhoz, P. R. (2015). Proposal for using AHP method to evaluate the quality of services provided by outsourced companies. *Procedia Computer Science*, 55(Itqm), 715–724. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2015.07.083>
- Mahmudi, A. A., Surarso, B., & Subagio, A. (2014). Kombinasi Balanced Scorecard dan Objective Matrix Untuk Penilaian Kinerja Perguruan Tinggi. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 4(1), 1–10. <https://doi.org/10.21456/vol4iss1pp01-10>
- Marhavilas, P. K., Filippidis, M., Koulinas, G. K., & Koulouriotis, D. E. (2020). A HAZOP with MCDM based risk-assessment approach: Focusing on the deviations with economic/health/environmental impacts in a process industry. *Sustainability (Switzerland)*, 12(3). <https://doi.org/10.3390/su12030993>
- Meilani, S. (2013). ANALISIS PENYERAPAN TENAGA KERJA DI KOTA MAGELANG DENGAN METODE ANALISIS HIERARKI PROSES (AHP) Santika. *Economics Development Analysis Journal*, 2(4), 446–455.
- Octaviani, R. (2013). Application of AHP Method for selecting the best strategy to reduce environmental damage caused by non metallic mining Case study in Gunungkidul Regency, Yogyakarta, Indonesia. *International Journal of Environmental Engineering Science and Technology Research*, 1(7), 2326–3113.
- Okfalisa, Anugrah, S., Anggraini, W., Absor, M., Fauzi, S. S. M., & Saktioto. (2018). Integrated analytical hierarchy process and objective matrix in balanced scorecard dashboard model for performance measurement. *Telkomnika (Telecommunication Computing Electronics and Control)*, 16(6), 2703–2711. <https://doi.org/10.12928/TELKOMNIKA.v16i6.9648>
- Panjaitan, H., & Komari, A. (2018). The Role of Customer Value and Customer Pride as Variable Mediation on Customer Engagement Relationship with Corporate Image. *International Review of Management and Marketing*, 8(5), 1.
- Panjaitan, H., & Djunaedi. (2017). Product Advantage , Customer Relationship Marketing , and Service Quality on Customer Satisfaction of Bank Syariah Mandiri in Surabaya. *International Review of Management and Marketing*, 7(4), 122–130.
- Prayitno, A. D., & Wibowo, P. A. (2017). Analisis Finansial Pertanian Garam dan Pengguna Geoisolator di Kecamatan Batangan dan Juwana. *Economics Development Analysis Journal*, 2(4), 446–455.
- Rahardjo, M. (2017). STUDI KASUS DALAM PENELITIAN KUALITATIF: KONSEP DAN PROSEDURNYA. *Journal of Personality and Social Psychology*. <https://doi.org/10.1111/j.1469-7610.2010.02280.x>
- Rahayu, A. P., Santoso, H. B., & Rahayuningsih, S. (2019). Analisa Kepuasan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Menggunakan E-Servqual. *JATI UNIK : Jurnal Ilmiah Teknik Dan Manajemen Industri*, 2(1), 51. <https://doi.org/10.30737/jatiunik.v2i1.387>
- Saidani, B., & R Sudiarditha, I. K. (2019). Marketing Mix-7Ps: The Effect on Customer Satisfaction. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis (JPEB)*, 7(1), 72–86. <https://doi.org/10.21009/jpeb.007.1.7>

- Sari, I., Anindita, R., & Setyowati, P. (2018). Pengaruh Bauran Pemasaran (Produk, Harga, Tempat dan Promosi) Terhadap Kepuasan Pelanggan Berubah Menjadi Loyalitas Pelanggan Pada Coldplay Juice Soji. *Habitat*, 29(2), 57–64. <https://doi.org/10.21776/ub.habitat.2018.029.2.7>
- Suh, Y., Woo, C., Koh, J., & Jeon, J. (2019). Analysing the satisfaction of university–industry cooperation efforts based on the Kano model: A Korean case. *Technological Forecasting and Social Change*, 148, 119740. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.techfore.2019.119740>
- Yuriansyah, A. L. (2013). Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 2(1).
- Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah : Jurnal Ilmiah Kependidikan*. <https://doi.org/10.18592/tarbiyah.v7i1.2100>