

Analisis Tingkat Kepuasan Karyawan Terhadap Lingkungan Kerja Di PT Qualis Indonesia Dengan Metode *Customer Satisfaction Index*

Nurul Hidayah¹, Ratih Hastasari²

Universitas Bina Sarana Informatika Cimone^{1,2,3}

Jl. Gatot Subroto No. 8, Cimone, Karawaci, Kota Tangerang, Banten 15114.

Email: nurulhidayah03042001@gmail.com¹, ratih.rhs@bsi.ac.id²,

Submit:
30-01-2026

Revisi:
09-02-2026

Terima
15-02-2026

Terbit Online:
16-02-2026

ABSTRAKSI

Abstrak - Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan karyawan terhadap lingkungan kerja di PT Qualis Indonesia dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Kepuasan karyawan merupakan faktor penting yang berpengaruh terhadap produktivitas, loyalitas, dan kinerja organisasi. Lingkungan kerja yang meliputi aspek fisik dan nonfisik memiliki peran strategis dalam membentuk tingkat kepuasan tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan PT Qualis Indonesia. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 67 karyawan yang berasal dari bagian operasional dan administrasi. Teknik analisis data dilakukan dengan menghitung nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan secara keseluruhan serta mengidentifikasi atribut lingkungan kerja yang paling memengaruhi kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan karyawan terhadap lingkungan kerja di PT Qualis Indonesia berada pada kategori puas, namun masih terdapat beberapa atribut lingkungan kerja yang perlu ditingkatkan, terutama terkait fasilitas kerja, beban kerja, dan komunikasi internal. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen dalam meningkatkan kualitas lingkungan kerja serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya terkait pengukuran kepuasan karyawan menggunakan metode CSI.

Keyword: Kepuasan Karyawan, Lingkungan Kerja, *Customer Satisfaction Index* (CSI).

ABSTRACT

Abstracts - This study aims to analyze the level of employee satisfaction toward the work environment at PT Qualis Indonesia using the *Customer Satisfaction Index* (CSI) method. Employee satisfaction is an important factor that influences productivity, loyalty, and organizational performance. The work environment, which includes physical and non-physical aspects, plays a strategic role in shaping employee satisfaction. The research method used is a descriptive quantitative approach with primary data obtained through the distribution of questionnaires to employees of PT Qualis Indonesia. The number of respondents in this study was 67 employees from operational and administrative divisions. The data analysis technique was conducted by calculating the *Customer Satisfaction Index* (CSI) to determine the overall level of employee satisfaction and to identify work environment attributes that most influence satisfaction. The results of the study indicate that the level of employee satisfaction toward the work environment at PT Qualis Indonesia falls into the satisfied category. However, several work environment attributes still need improvement, particularly related to work facilities, workload, and internal communication. The results of this study are expected to serve as evaluation material for management in improving the quality of the work environment and as a reference for future research related to measuring employee satisfaction using the CSI method.

Keywords: Employee Satisfaction, Work Environment, *Customer Satisfaction Index* (CSI).

1. PENDAHULUAN

Persaingan dunia usaha yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk tidak hanya berfokus pada kualitas produk dan layanan, tetapi juga pada pengelolaan sumber daya manusia secara optimal. Karyawan merupakan aset strategis perusahaan karena berperan langsung dalam pencapaian tujuan organisasi. Tingkat kepuasan karyawan menjadi faktor penting

yang memengaruhi produktivitas, loyalitas, serta kinerja organisasi secara keseluruhan. Karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya cenderung memiliki motivasi kerja yang tinggi dan komitmen yang lebih kuat terhadap perusahaan.

Salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan karyawan adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja mencakup kondisi fisik maupun

nonfisik yang dihadapi karyawan dalam melaksanakan aktivitas kerja, seperti fasilitas kerja, kenyamanan ruang kerja, hubungan antar rekan kerja, komunikasi dengan atasan, serta suasana kerja secara umum. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang kondusif memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan mendukung akan menciptakan perasaan senang dalam bekerja serta mendorong peningkatan kinerja karyawan.

PT Qualis Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pengujian, inspeksi, dan sertifikasi produk yang menuntut tingkat ketelitian, ketepatan, serta tanggung jawab kerja yang tinggi. Seiring dengan perkembangan perusahaan dan meningkatnya beban kerja, muncul beberapa kondisi yang berpotensi memengaruhi kepuasan karyawan, seperti keterbatasan fasilitas kerja, tekanan target pekerjaan, serta komunikasi internal yang belum berjalan optimal. Kondisi tersebut dapat berdampak pada kenyamanan kerja dan pada akhirnya memengaruhi tingkat kepuasan karyawan apabila tidak dikelola dengan baik.

Berbagai penelitian terdahulu mengenai kepuasan kerja umumnya menggunakan pendekatan analisis hubungan atau pengaruh antara variabel lingkungan kerja dan kepuasan kerja. Namun, masih relatif terbatas penelitian yang mengukur tingkat kepuasan karyawan secara kuantitatif menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode CSI selama ini lebih banyak diterapkan untuk mengukur kepuasan pelanggan eksternal, padahal konsep ini dapat diadaptasi untuk mengukur kepuasan karyawan sebagai pelanggan internal organisasi. Kelebihan metode CSI terletak pada kemampuannya menghasilkan nilai indeks kepuasan yang bersifat numerik, objektif, dan mudah diinterpretasikan, sehingga dapat membantu manajemen dalam menentukan prioritas perbaikan lingkungan kerja. Adapun keterbatasan metode ini adalah tidak secara langsung menguji hubungan sebab-akibat antar variabel, melainkan berfokus pada pengukuran tingkat kepuasan secara deskriptif.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini menawarkan solusi berupa pengukuran tingkat kepuasan karyawan terhadap lingkungan kerja di PT Qualis Indonesia menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan karyawan serta mengidentifikasi atribut lingkungan kerja yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan. Dengan demikian, penelitian ini memiliki unsur kebaruan dari sisi penerapan metode CSI dalam konteks kepuasan karyawan internal perusahaan. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penelitian ini merumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut: (1) 1. Bagaimana tingkat kepuasan karyawan terhadap lingkungan kerja di PT Qualis Indonesia secara keseluruhan berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)? (2) 2. Faktor-faktor lingkungan kerja apa saja yang paling

memengaruhi tingkat kepuasan karyawan di PT Qualis Indonesia? dan (3) 3. Apa upaya yang dapat dilakukan oleh manajemen PT Qualis Indonesia untuk meningkatkan kepuasan karyawan berdasarkan hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI)?

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengidentifikasi: (1) Untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan terhadap lingkungan kerja di PT Qualis Indonesia berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), (2) Untuk mengidentifikasi atribut lingkungan kerja yang paling memengaruhi kepuasan karyawan di PT Qualis Indonesia, dan (3) Untuk memberikan rekomendasi perbaikan lingkungan kerja berdasarkan hasil pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan karyawan PT Qualis Indonesia terhadap lingkungan kerja melalui kerangka berpikir yang sistematis. Penelitian diawali dengan pengukuran faktor lingkungan kerja yang meliputi aspek fisik, seperti tata ruang, suhu, pencahayaan, dan fasilitas, serta aspek nonfisik, seperti hubungan antar karyawan, komunikasi, dan kebijakan perusahaan. Faktor-faktor tersebut dipandang sebagai variabel independen yang memengaruhi persepsi dan kinerja karyawan.

Data persepsi dan harapan karyawan terhadap lingkungan kerja selanjutnya dianalisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk menghasilkan indeks kepuasan dalam bentuk persentase yang objektif dan terukur. Hasil perhitungan CSI digunakan untuk mengklasifikasikan tingkat kepuasan karyawan ke dalam kategori tinggi, sedang, atau rendah. Klasifikasi ini menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi strategis bagi manajemen PT Qualis Indonesia dalam meningkatkan atau mempertahankan kualitas lingkungan kerja.



Sumber: (Hidayah, 2026)

Gambar 1 Kerangka Berpikir

Tabel 1. Hipotesis

H₁ =	H ₀ =	Diduga tingkat kepuasan karyawan terhadap lingkungan kerja fisik di PT Qualis Indonesia tidak berada pada kategori puas berdasarkan metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).
	H _a =	Diduga tingkat kepuasan karyawan terhadap lingkungan kerja fisik di PT Qualis Indonesia berada pada kategori puas berdasarkan metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).

H₂ =	H ₀ =	Diduga tingkat kepuasan karyawan terhadap lingkungan kerja non fisik di PT Qualis Indonesia tidak berada pada kategori puas berdasarkan metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .
	H _a =	Diduga tingkat kepuasan karyawan terhadap lingkungan kerja non fisik di PT Qualis Indonesia berada pada kategori puas berdasarkan metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .
H₃ =	H ₀ =	Diduga tingkat kepuasan karyawan terhadap lingkungan kerja secara keseluruhan di PT Qualis Indonesia tidak berada pada kategori puas berdasarkan metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .
	H _a =	Diduga tingkat kepuasan karyawan terhadap lingkungan kerja secara keseluruhan di PT Qualis Indonesia berada pada kategori puas berdasarkan metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .

Sumber: (Hidayah, 2026)

2. METODE PENELITIAN

Penjelasan ini menguraikan tahapan teknis penelitian yang dilakukan secara sistematis, mencakup jenis dan pendekatan penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, serta teknik analisis data yang diterapkan untuk menjawab permasalahan penelitian dan menguji hipotesis.

Studi ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan metode statistik deskriptif, menggunakan jenis penelitian total sampling atau sampling jenuh yang melibatkan seluruh anggota populasi sebagai sampel. Pendekatan kuantitatif dengan metode statistik ini dipilih karena bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan karyawan terhadap lingkungan kerja di PT Qualis Indonesia secara objektif dan terukur menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

Seperti yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini mengimplementasikan metode pengumpulan data melalui kuesioner untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan terhadap lingkungan kerja. Para responden menerima kuesioner melalui Google Form dengan jumlah pernyataan yang disesuaikan dengan indikator lingkungan kerja fisik dan nonfisik. Penelitian ini juga melaksanakan uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan akurat dan sah. Selanjutnya, data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan program Microsoft Excel untuk menghitung nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

Penelitian ini berlangsung selama satu bulan, yaitu dari tanggal 15 April 2025 sampai dengan 15 Mei 2025. Populasi merujuk pada keseluruhan objek penelitian yang memiliki karakteristik tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam studi ini, populasi yang dimaksud adalah seluruh karyawan PT Qualis Indonesia. Peneliti memutuskan untuk mengambil 67 orang sebagai sampel penelitian.

2.1 Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif non statistika dengan metode deskriptif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan karyawan terhadap lingkungan kerja berdasarkan data numerik yang diperoleh dari hasil kuesioner. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan karyawan terhadap lingkungan kerja fisik dan nonfisik di PT Qualis Indonesia berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

2.2 Populasi Dan Sampel

Populasi merujuk pada keseluruhan total dari objek dengan sifat – sifat tertentu yang sedang di analisis. Populasi merupakan sekumpulan individu, objek, atau kejadian yang menjadi perhatian dalam penelitian. Dalam studi ini, populasi yang dimaksud adalah PT. Qualis Indonesia yang terdiri dari 200 orang karyawan. Sedangkan sampel yang digunakan Adalah sebanyak 67 orang (Fajri et al., 2022)

2.3 Teknik Pengumpulan Data

Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh responden. Kuesioner ini dirancang menggunakan skala Likert untuk mengukur tingkat persepsi dan harapan karyawan terhadap lingkungan kerja. (Romdona et al., 2025) Kuesioner tersebut berisi pernyataan-pernyataan tertutup yang berkaitan dengan lingkungan kerja fisik, nonfisik dan kepuasan di PT Qualis Indonesia.. (Sahir, 2022)

2.4 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Lingkungan Kerja (X_1): Lingkungan kerja dapat dipahami sebagai seluruh kondisi fisik dan non-fisik yang mengelilingi karyawan saat melakukan tugasnya, termasuk aspek seperti fasilitas, tata ruang, keamanan, hubungan sosial, serta budaya organisasi (Yusuff, 2023). Penelitian oleh Zhenjing (2022) menunjukkan bahwa kondisi lingkungan kerja memiliki pengaruh nyata terhadap perilaku tugas karyawan melalui keterikatan dan komitmen mereka terhadap organisasi. (Zhenjing et al., 2022)
- Kepuasan Kerja (Y): Kepuasan kerja merupakan penilaian, perasaan atau sikap seseorang atau karyawan terhadap pekerjaannya menyebabkan suatu kesenjangan produktivitas kerja yang tidak efisien.. (Rorimpandey, 2020)

2.5 Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul dalam penelitian ini dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* untuk mengukur tingkat kepuasan karyawan terhadap lingkungan kerja di PT Qualis Indonesia. (Sahir, 2022)

- Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik responden serta menggambarkan kondisi lingkungan kerja berdasarkan nilai rata-rata persepsi dan harapan karyawan terhadap setiap atribut lingkungan kerja, baik lingkungan kerja fisik maupun nonfisik.

b. Customer Satisfaction Index (CSI)

Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan karyawan secara kuantitatif dengan membandingkan antara tingkat kinerja (persepsi) dan tingkat kepentingan (harapan) karyawan terhadap atribut lingkungan kerja. Hasil perhitungan CSI dinyatakan dalam bentuk persentase yang menunjukkan tingkat kepuasan karyawan secara keseluruhan.

Teknik analisis data yang digunakan mencakup:

- a. Uji Validitas dan Reliabilitas: Untuk memastikan instrumen penelitian (kuesioner) valid dan reliabel. (Sahir, 2022)
- b. Perhitungan Nilai Rata-rata Persepsi dan Harapan: Nilai rata-rata persepsi dan harapan dihitung untuk setiap indikator lingkungan kerja guna mengetahui tingkat kinerja yang dirasakan dan tingkat kepentingan yang diharapkan oleh karyawan. (Sahir, 2022)
- c. Perhitungan Bobot Kepentingan (Weighting Factor): Bobot kepentingan dihitung berdasarkan nilai rata-rata harapan masing-masing atribut lingkungan kerja, yang kemudian digunakan sebagai dasar dalam perhitungan *Customer Satisfaction Index*. (Sinaga et al., 2022)
- d. Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI):
- e. Untuk menguji signifikansi Nilai CSI diperoleh dari hasil perhitungan skor tertimbang antara persepsi dan bobot kepentingan. Nilai CSI ini menunjukkan tingkat kepuasan karyawan terhadap lingkungan kerja di PT Qualis Indonesia. (Setyaningrum et al., 2020)
- f. Interpretasi Tingkat Kepuasan: Hasil nilai CSI kemudian diinterpretasikan ke dalam kategori tingkat kepuasan, seperti sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, atau tidak puas. Interpretasi ini digunakan sebagai dasar dalam menarik kesimpulan dan merumuskan rekomendasi penelitian. (Sulu et al., 2025).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini dijelaskan analisis dan pembahasan hasil penelitian yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan terhadap lingkungan kerja di PT Qualis Indonesia. Analisis dilakukan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan bantuan program Microsoft Excel untuk mengolah data kuesioner yang diperoleh dari responden.

3.1 Uji Kualitas Data

3.1.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Jumlah Item	R Hitung	R Tabel	Kesimpulan
Lingkungan Kerja (X ₁)	10	0,592 s/d 1	0,240	Valid
Kepuasan karyawan (Y)	10	0,528 s/d 1	0,240	Valid

Sumber: (Hidayah, 2026)

Berdasarkan hasil uji validitas dari semua pernyataan menunjukkan bahwa semua pernyataan yang mempunyai nilai R hitung > 0,240 sehingga dapat dinyatakan **valid**.

3.1.2 Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Hasil Reabilitas Coefficient SPSS		Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
Lingkungan Kerja (X ₁)	0,786	>	0,60	Reliabel
Kepuasan Kerja (Y)	0,783	>	0,60	Reliabel

Sumber: (Hidayah, 2026)

Dapat dilihat dari tabel di atas, bahwa yang memiliki nilai Cronbach Alpha > 0,60 ini dinyatakan sebagai data yang reliabel.

3.2 Customer Satisfaction Index (CSI)

3.2.1 Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS)

Adapun hasil Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS) dari penelitian di PT. Qualis Indonesia, sebagai berikut.

Tabel 4. Hasil Uji MIS & MSS

NO.	MIS	MSS
1.	3,985074627	3,776119403
2.	4,343283582	3,746268657
3.	4	3,731343284
4.	4,194029851	3,731343284
5.	4,149253731	3,791044776

6.	3,656716418	3,880597015
7.	3,76119403	3,805970149
8.	3,507462687	3,76119403
9.	3,865671642	3,776119403
10.	3,671641791	3,835820896

Sumber: (Hasil olah data excel, 2026)

Tabel Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS) menunjukkan rata-rata tingkat kepentingan dan kepuasan karyawan terhadap setiap indikator lingkungan kerja di PT Qualis Indonesia. Nilai MIS menggambarkan tingkat kepentingan indikator menurut karyawan, sedangkan nilai MSS menunjukkan tingkat kepuasan terhadap kondisi lingkungan kerja yang dirasakan. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa nilai MIS berada pada rentang 3,5074–4,3433, yang mengindikasikan seluruh indikator lingkungan kerja dinilai penting hingga sangat penting oleh karyawan. Nilai MIS tertinggi terdapat pada indikator ke-2 sebesar 4,3433, sedangkan nilai terendah terdapat pada indikator ke-8 sebesar 3,5075, yang tetap berada dalam kategori penting.

Nilai MSS berada pada rentang 3,7313–3,8806, yang menunjukkan bahwa secara umum karyawan merasa puas terhadap lingkungan kerja di PT Qualis Indonesia. Nilai MSS tertinggi terdapat pada indikator ke-6 sebesar 3,8806, sedangkan nilai terendah terdapat pada indikator ke-3 dan ke-4 sebesar 3,7313, namun masih berada dalam kategori puas. Secara keseluruhan, hasil MIS dan MSS menunjukkan bahwa indikator lingkungan kerja memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memberikan tingkat kepuasan yang baik bagi karyawan, sehingga dapat dijadikan dasar dalam perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

3.2.2 Menentukan Weight Factor (WF)

Tabel 5. Hasil Uji Weight Factor

NO.	WF (%)	WF (Desimal)
1.	10,18306636	0,10183
2.	11,09839817	0,11089
3.	10,22120519	0,10221
4.	10,71700992	0,10603

5.	10,60259344	0,09344
6.	9,344012204	0,09611
7.	9,610983982	0,08962
8.	8,962623951	0,09878
9.	9,877955759	0,09382
10.	9,38215103	0,09382

Sumber: (Hasil olah data excel, 2026)

Hasil perhitungan Weight Factor (WF) menunjukkan bobot kepentingan relatif masing-masing indikator lingkungan kerja di PT Qualis Indonesia, yang diperoleh dari perbandingan nilai Mean Importance Score (MIS) setiap indikator terhadap total MIS. Weight Factor digunakan untuk menunjukkan kontribusi setiap indikator dalam membentuk tingkat kepuasan karyawan secara keseluruhan. Nilai WF berada pada rentang 8,96%–11,10% atau 0,08962–0,11089, yang menunjukkan bahwa bobot kepentingan antar indikator relatif seimbang. Nilai WF tertinggi terdapat pada indikator ke-2 sebesar 11,0984% (0,11089), sedangkan nilai terendah terdapat pada indikator ke-8 sebesar 8,9626% (0,08962). Meskipun demikian, seluruh indikator tetap memberikan kontribusi yang berarti terhadap kepuasan karyawan. Secara keseluruhan, hasil Weight Factor menunjukkan bahwa seluruh indikator lingkungan kerja berperan penting dalam memengaruhi kepuasan karyawan dan selanjutnya digunakan dalam perhitungan Weighted Score (WS) pada analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI).

3.2.3 Menghitung Weight Score (WS) dan Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)

Tabel 6. Hasil Uji WS

NO.	WF (%)
1.	0,3846
2.	0,4158
3.	0,3814
4.	0,4021
5.	0,3626
6.	0,3658

7.	0,3369
8.	0,3729
9.	0,3598
10.	0,3598
Hasil	3,7417

Sumber: (Hasil olah data excel, 2026)

terlihat bahwa total nilai Weighted Score (WS) yang diperoleh dari seluruh atribut penelitian adalah sebesar 3,7417. Nilai tersebut kemudian digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan menggunakan rumus *Customer Satisfaction Index* (CSI). Adapun perhitungan nilai CSI dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

$$\sum WS = 3,7417$$

$$CSI = \frac{3,7417}{5} = 0,7483$$

$CSI = 74,83\%$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, diperoleh nilai CSI sebesar 74,83%. Jika merujuk pada kriteria interpretasi indeks kepuasan, nilai tersebut berada pada rentang 0,66 – 0,80 (atau 66% - 80%), yang menunjukkan bahwa secara umum responden merasa "Puas" terhadap lingkungan kerja PT. Qualis Indonesia. Hal ini merefleksikan bahwa kinerja variabel-variabel yang diukur telah mampu memenuhi ekspektasi karyawan, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan guna mencapai kategori "Sangat Puas".

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai tingkat kepuasan karyawan terhadap lingkungan kerja di PT Qualis Indonesia menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.:

1. Lingkungan kerja di PT Qualis Indonesia, baik lingkungan kerja fisik maupun lingkungan kerja nonfisik, dinilai memiliki tingkat kepentingan yang tinggi oleh karyawan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Mean Importance Score (MIS) pada seluruh indikator lingkungan kerja yang berada pada kategori penting hingga sangat penting.
2. Tingkat kepuasan karyawan terhadap lingkungan kerja di PT Qualis Indonesia secara umum berada pada kategori puas. Hal ini terlihat dari nilai Mean Satisfaction Score (MSS) pada seluruh indikator

lingkungan kerja yang menunjukkan bahwa karyawan merasa puas terhadap kondisi lingkungan kerja yang dirasakan saat ini.

3. Hasil perhitungan Weight Factor (WF) menunjukkan bahwa setiap indikator lingkungan kerja memiliki bobot kepentingan yang relatif seimbang, sehingga seluruh indikator berkontribusi secara signifikan dalam membentuk tingkat kepuasan karyawan secara keseluruhan.
4. Berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), tingkat kepuasan karyawan terhadap lingkungan kerja di PT Qualis Indonesia berada pada kategori puas. Hasil ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang diterapkan oleh perusahaan telah mampu memenuhi harapan karyawan, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi PT Qualis Indonesia
Manajemen PT Qualis Indonesia diharapkan dapat mempertahankan indikator lingkungan kerja yang telah memberikan tingkat kepuasan tinggi bagi karyawan. Selain itu, perusahaan juga disarankan untuk lebih memperhatikan indikator lingkungan kerja yang memiliki tingkat kepuasan relatif lebih rendah agar dapat ditingkatkan melalui perbaikan fasilitas, peningkatan komunikasi, serta penciptaan suasana kerja yang lebih kondusif..
2. Bagi Karyawan
Karyawan diharapkan dapat terus menjaga hubungan kerja yang baik serta memanfaatkan lingkungan kerja yang telah disediakan perusahaan secara optimal, sehingga dapat mendukung terciptanya suasana kerja yang harmonis dan produktif.terjaga.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan karyawan, serta menggunakan metode analisis yang berbeda atau objek penelitian yang lebih luas agar diperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif.

REFERENSI

- Adinda, T. N. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Antam Tbk (UIBPEI) Pongkor. *Acman: Accounting and Management Journal*, 2(1), 11–19.
- Afrilia, M. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Sikka. *Jurnal Projemen UNIPA*, 9(3), 29–40.
<https://doi.org/10.59603/projemen.v9i3.38>

- Caissar, C., Hardiyana, A., Fasha Nurhadian, A., & Pasundan, S. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada salah satu perusahaan BUMN di Jawa Barat). *Acman: Accounting and Management Journal*, 2(1), 11–19. <https://doi.org/10.55208/aj>
- Fadzillah, M. R., Yuliana, L., & Perkasa, D. H. (n.d.). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Sekolah Dasar (SD) *Plus Al Huda. Multidisciplinary Knowledge: Jurnal Keilmuan Mutli Disiplin*, 3(1)..
- Fajri, C., Amelya, A., & Suworo, S. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Indonesia Applicad. *JIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(1), 369–373. <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i1.425>
- Fatimah, R., & Bahri, S. (2024). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pegawai Koperasi Pt. Prima Cable Indo Tangerang. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 3(2), 140–148. <https://doi.org/10.71277/actmgy69>
- Gaurifa, R. H. (2024). Pengaruh disiplin kerja terhadap produktivitas kerja pegawai di uptd puskesmas luahagundre maniamolo kabupaten nias selatan. 7(2), 228–240.
- Hasibuan, M., & Yusuf, F. (2025). Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja, dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sinar Jernih Suksesindo. 1(2), 72–83 *JMAEKA: Jurnal Manajemen Ekonomi Akuntansi*.
- Hondo, N. (2024). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Polisi Pamong Praja Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 7(2).
- Khaeruman, Marnisasah, L., Idrus, S., Irawati, L., Farradia, Y., Erwantiningsih, E., Hartatik, Supatmin, Yuliana, Aisyah, N., Natan, N., Widayanto, mutinda teguh, & Ismawati. (2021). Meningkatkan Kinerja Sumber Daya Manusia Konsep & Studi Kasus. In Bookchapter.
- Maharani, A., Tanjung, H., Pasaribu, F., Kunci, K., Kerja, K., Kerja, D., & Pegawai, K. (2022). Pengaruh Kemampuan Kerja, Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 5(1), 30–41. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v5i1.10195>
- Mawardi, S., Hanis, U., Violin, V., & Pamulang, U. (2024). Implementasi Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai. *Jurnal Mirai Management*, 9(1), 849.
- Mudasir. (2024). Metode Penelitian. In *Pembangunan DAM (Issue July)*.
- Prawiyogi, A. G., Sadiyah, T. L., Purwanugraha, A., & Elisa, P. N. (2021). Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Membaca di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(1), 446–452. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.787>
- R. Sapu, G., FoEh, J. E. H. ., & A. Manafe, H. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dengan Disiplin Kerja sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Humaniora, Ekonomi Syariah Dan Muamalah (JHESM)*, 1(3), 141–155. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/%0Ahttps://doi.org/10.38035/jmpis.v3i2>
- Romdona, S., Junista, S. S., & Gunawan, A. (2025). Teknik Pengumpulan Data. 3(1), 39–47.
- Rorimpandey, Widdy H. 2020. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Guru Sekolah Dasar. Malang: Ahlimedia Press.
- Sahir, S. H. (2022). *Metodologi Penelitian*.
- Sakir, A. R. (2024). Analisis Disiplin Kerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Kecamatan Nusaniwe Kota Ambon. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 6(1), 116-124.
- Setyaningrum, F. E. (2020). *Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) Methods of Exclusive Matte Lip Cream. IJIEM - Indonesian Journal of Industrial Engineering and Management*, 1(2), 116. <https://doi.org/10.22441/ijiem.v1i2.10220>
- Sinaga, W. A. L., Sumarno, S., & Sari, I. P. (2022). *The Application of Multiple Linear Regression Method for Population Estimation Gunung Malela District. JOMLAI: Journal of Machine Learning and Artificial Intelligence*, 1(1), 55–64. <https://doi.org/10.55123/jomlai.v1i1.143>
- Sulu, Y. O., Pritasari, O. K., Faidah, M., & Usodoningtyas, S. (2025). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Customer Satisfaction Index (Csi)* Pada Yourligie Salon Smk 6 Surabaya. *Jurnal Tata Rias*, 14(April), 10–15.
- Suparyanto, 2020. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. In *Suparyanto dan Rosad (2015 (Vol. 5, Issue 3)*.
- Suryawan, 2022. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja, Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 8(1), 137. <https://doi.org/10.37905/aksara.8.1.137-146.2022>
- Wahdatun Aulia, Mukhlis, & AmirulMukminin. (2024). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Kota Bima. *Jurnal Nusa Manajemen*, 1(2), 326–337. <https://doi.org/10.62237/jnm.v1i2.79>
- Wardani, S., Rita, P., & Permatasari, I. (2022). Pengaruh Pengembangan Karier Dan Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil (Pns) Staf Umum Bagian Pergudangan Penerbangan Angkatan Darat (Penerbad) Di Tangerang. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1), 13–25. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.862>

Yusuff, 2023. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja,
Kemampuan Kerja, dan Kedisiplinan Terhadap
Kinerja Pegawai.pdf.