

PENGARUH *EMPLOYEE ENGAGEMENT*, *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *COMPETITIVE ADVANTAGE* TERHADAP *FINANCIAL PERFORMANCE* (STUDI KASUS PT ANGKASA PURA I (PERSERO) KANTOR PUSAT JAKARTA)

ALFIAN PRATAMA

8236169064



**Tesis ini Disusun sebagai Salah Satu Persyaratan untuk
Memperoleh Gelar Magister Manajemen**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2019

**THE EFFECT OF EMPLOYEE ENGAGEMENT, CUSTOMER
SATISFACTION AND COMPETITIVE ADVANTAGE TO
FINANCIAL PERFORMANCE (CASE STUDY IN PT ANGKASA
PURA I (PERSERO) JAKARTA HEAD OFFICE)**

ALFIAN PRATAMA

8236169064



**This thesis is submitted as part of requirements to be awarded
the degree in Master of Management**

**MASTER OF MANAGEMENT STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA**

2019

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *employee engagement*, *customer satisfaction* dan *competitive advantage* terhadap *financial performance* PT. Angkasa Pura 1 (Persero) sebagai salah satu perusahaan pengelola jasa kebandarudaraan di Indonesia. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan desain eksplanatif dengan menyebarkan kuisisioner kepada 74 responden yang merupakan *middle level management* yaitu *Manager*, *Senior Manager* dan *Vice President* PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Kantor Pusat Jakarta. Data dari kuesioner dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan kuantitatif dengan menggunakan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan program *Partial Least Square* (PLS) untuk menjelaskan hubungan antar konstruk penelitian. Berdasarkan hasil analisis SEM disimpulkan bahwa *employee engagement* dan *customer satisfaction* secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap *competitive advantage*. Hasil lebih lanjut menunjukkan bahwa *employee engagement* dan *competitive advantage* secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap *financial performance* sedangkan *customer satisfaction* secara langsung tidak mempengaruhi *financial performance*. Dalam pengujian lebih lanjut, hasil tes mediasi dengan perhitungan *bootstrapping* dan melihat kalkulasi total *indirect effect* menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dan positif secara tidak langsung antara *employee engagement* dan *customer satisfaction* terhadap *financial performance* melalui *competitive advantage* sebagai variabel *intervening*.

Keyword: *employee engagement*, *customer satisfaction*, *competitive advantage*, *financial performance*, *structural equation modeling* (SEM), *partial least square* (PLS)

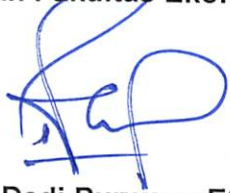
ABSTRACT

This study aims to examine the effect of employee engagement, customer satisfaction and competitive advantage on financial performance of PT. Angkasa Pura 1 (Persero) as one of the airport management services companies in Indonesia. This research method uses quantitative and explanatory designs by distributing questionnaires to 74 respondents who are middle level management, such as Manager, Senior Manager and Vice President of PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Jakarta Head Office. Data from the questionnaire was analyzed descriptively to describe the characteristics of respondents and quantitatively using Structural Equation Modeling (SEM) analysis with Partial Least Square (PLS) programs to explain the relationships between research constructs. Based on the results of SEM analysis that employee engagement and customer satisfaction directly have a positive and significant effect on competitive advantage. Further results show that employee engagement and competitive advantage directly have a positive and significant effect on financial performance while customer satisfaction directly does not affect financial performance. In further testing, mediation test results with bootstrapping calculations and looking at total indirect effect calculations show that there are indirect and significant positive effects between employee engagement and customer satisfaction on financial performance through competitive advantage as an intervening variable.

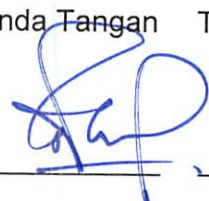
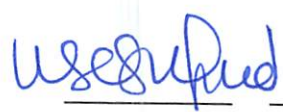
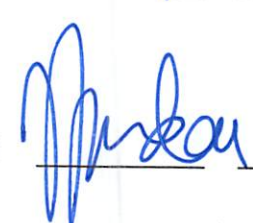
Keywords: *employee engagement, customer satisfaction, competitive advantage, financial performance, structural equation modeling (SEM), partial least square (PLS)*

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus
NIP : 196712071992031001

NO	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Prof. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus NIP. 196712071992031001	Ketua		16/7/2019
2.	Usep Suhud, M.Si, Ph.D NIP. 197002122008121001	Sekretaris		16/7/2019
3.	Dr. Agung Wahyu Handaru, ST, MM NIP. 197811272006041001	Pembimbing 1		16/7/2019
4.	Dr. Indra Fahrizal MBA	Pembimbing 2		17/7/2019
5.	Ari Waroka SE, M.Sc, MCEUE, MDEM, DEA, Ph.D	Penguji 1		16/7/2019
6.	Dr. Budi Santoso MM	Penguji 2		16/7/2019

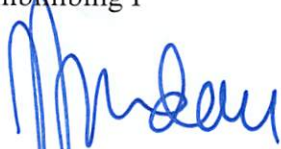
Nama : ALFIAN PRATAMA

No.Registrasi : 8236169064

Tanggal Lulus : 04 Juli 2019

PERSETUJUAN PANITIA UJIAN DIPERSYARATKAN UNTUK YUDISIUM MAGISTER

Pembimbing I



Dr. Agung Wahyu Handaru ST.,MM

Tanggal : 16/7/2019

Pembimbing II



Dr. Indra Fahrizal, MBA

Tanggal : 17/7/2019

NAMA

TANDA TANGAN

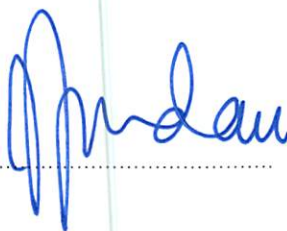
TANGGAL

Prof. Dr. Dedi Purwana ES,M.Bus
(Dekan FE)¹



16/7/2019

Dr. Agung Wahyu Handaru ST.,MM
(Ketua Prodi)²



16/7/2019

Nama : Alfian Pratama

No. Registrasi : 8236169064

Tanggal Lulus : 04 Juli 2019

1. Dekan Program Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Ketua Program Studi Magister Manajemen Program Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

DAFTAR HADIR

Pertemuan Penetapan Nilai Yudisium Kelulusan Ujian Tesis:

Nama : ALFIAN PRATAMA
No. Registrasi : 8236169064
Program Studi : Magister Manajemen
Angkatan : XI (Sebelas)

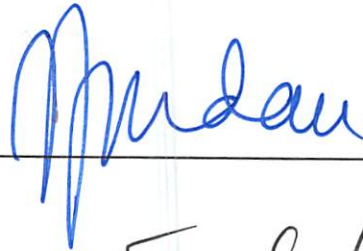
1. Prof.Dr. Dedi Purwana ES,M.Bus
(Ketua)



2. Usep Suhud, M.Si,Ph.D
(Sekretaris)



3. Dr. Agung Wahyu Handaru, ST,MM
(Pembimbing I)



4. Dr. Indra FahrizaIMBA
(Pembimbing II)



5. Ari Warokka SE,M.Sc,MCEUE,MDEM,DEA,Ph.D
(Penguji I)



6. Dr. Budi Santoso MM
(Penguji II)



Jakarta, 04 Juli 2019

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tesis ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Tesis ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 17 Juni 2019

Yang Membuat Pernyataan,



Alfian Pratama

No. Reg: 8236169064

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini sesuai dengan waktunya. Dalam tesis yang penulis susun, penulis mengambil judul “Pengaruh *employee engagement*, *customer satisfaction*, dan *competitive advantage* terhadap *financial performance* (studi kasus PT Angkasa Pura 1 (Persero) Kantor Pusat Jakarta)”. Tesis ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan tugas akhir dalam mendapatkan gelar akademik Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penulisan tesis ini, penulis mendapatkan bantuan dan bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Agung Wahyu Handaru ST., MM selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta sekaligus sebagai pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk teknis, kritik dan saran hingga selesainya penulisan tesis ini.
2. Bapak Dr. Indra Fahrizal, MBA sebagai pembimbing II yang dengan sabar meluangkan waktu untuk membimbing, memberi petunjuk teknis, memberi kritik dan saran hingga tesis ini selesai.
3. Bapak dan Ibu Dosen serta pengelola Magister Manajemen Universitas Negeri Jakarta yang telah mendidik dan membimbing selama studi.

4. Bapak dan Ibu Pejabat Fungsional *middle level management* yaitu *Manager*, *Senior Manager*, dan *Vice President* PT Angkasa Pura I (Persero) yang telah memberikan ijin dan bantuan serta dorongan moril demi kelancaran penyusunan tesis ini.
5. Ibu Sulistyowati Dewi (*Vice President*) dan Pak Wirawan Buana (*Tax Management Senior Manager*), rekan-rekan divisi *Tax Management* dan Direktorat *Accounting* PT Angkasa Pura 1 (Persero) yang telah memberikan ijin dan bantuan serta dorongan moril demi kelancaran dalam proses perkuliahan hingga tesis ini selesai.
6. Orang tuaku dan adik-adikku tercinta yang tidak henti-hentinya memberikan dorongan, doa, cinta dan nasehat serta semangat yang tiada henti.
7. Terimakasih kepada tulang rusukku, Tasya Kamila, dan Keluarga atas segala *support* dan doa yang selalu diberikan.
8. Rekan-rekan seperjuangan MM UNJ kelas eksekutif tahun ajaran 2016 dan semua pihak yang telah membantu penyelesaian penulisan tesis ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhir kata, semoga penulisan tesis ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 17 Juni 2019

Peneliti