

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian	17
1.4 Manfaat Penelitian	18
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	19
2.1 Deskripsi Teoritik.....	19
2.1.1 Kinerja Keuangan (<i>Financial Performance</i>)	19
2.1.2 <i>Competitive Advantage</i>	22
2.1.3 <i>Employee Engagement</i>	28
2.1.4 <i>Customer Satisfaction</i>	36
2.2 Kerangka Teoretik.....	42
2.2.1 Keterkaitan <i>Employee Engagement</i> dan <i>Financial Performance</i>	42
2.2.2 Keterkaitan <i>Employee Engagement</i> dan <i>Competitive Advantage</i>	44
2.2.3 Keterkaitan <i>Customer Satisfaction</i> dan <i>Financial Performance</i>	46
2.2.4 Keterkaitan <i>Customer Satisfaction</i> dan <i>Competitive Advantage</i>	49
2.2.5 Keterkaitan <i>Competitive Advantage</i> dan <i>Financial Performance</i>	52

2.3	Hasil Penelitian yang Revelan	58
2.4	Perumusan Hipotesis	60
2.4.1	Hipotesis.....	60
2.4.2	Konstelasi Pengaruh antar Variabel/ Desain Penelitian.....	63
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	65
3.1	Unit Analisi dan Ruang Lingkup Penelitian	65
3.2	Jenis dan Sumber Data Penelitian	65
3.3	Populasi dan Sampel	66
3.4	Metode Penelitian.....	67
3.4.1	Teknik Pengumpulan Data	67
3.4.2	Skala Pengukuran	67
3.4.3	Definisi Operasional	68
3.5	Metode Analisa Data.....	74
3.5.1	<i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	74
3.5.2	<i>Partial Least Squares</i> (PLS)	75
3.5.3	Uji Validitas	77
3.5.4	Uji Reabilitas.....	78
3.5.5	Uji Hipotesis (<i>Structural Model</i> atau <i>Inner Model</i>)....	79
3.5.5.1	Merancang Model Struktural (<i>Inner Model</i>)...	79
3.5.5.2	Merancang Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	79
3.5.5.3	Mengkonstruksi Diagram Jalur.....	80
3.5.5.4	Estimasi.....	81
3.5.5.5	Evaluasi <i>Goodness of Fit</i> , <i>Outer Model</i> dan <i>Inner Model</i>	81
3.5.5.6	Uji Hipotesis (<i>Resampling Bootstraping</i>).....	89
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	90
4.1	Deskripsi Unit Analisis/ Observasi	90
4.1.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	90
4.1.2	Responden Berdasarkan Rentang Usia	91
4.1.3	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	92
4.1.4	Responden Berdasarkan Golongan Pegawai.....	93
4.1.5	Responden Berdasarkan Masa Kerja	94

4.1.6	Responden Berdasarkan Masa Jabatan	95
4.2	Deskripsi Variabel.....	96
4.2.1	Variabel <i>Employee Engagement</i>	97
4.2.2	Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	98
4.2.3	Variabel <i>Competitive Advantage</i>	100
4.2.4	Variabel <i>Financial Performance</i>	101
4.3	Pelaksanaan Instrumental (<i>Main Test</i>)	102
4.3.1	Pengujian Model Pengukuran Formatif (<i>Outer Model</i> <i>Formatif</i>).....	103
4.3.2	Pengujian Model Pengukuran Reflektif (<i>Outer Model</i> <i>Reflektif</i>).....	105
4.3.2.1	<i>Convergent validity (Loading Factor)</i>	105
4.3.2.2	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	107
4.3.2.3	<i>Discriminant Validity</i>	108
4.3.2.4	<i>Composite Reliability dan Cronbach's Alpha</i>	108
4.3.3	Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	110
4.3.3.1	<i>Nilai R Square</i>	110
4.3.3.2	<i>Nilai Stone-Geisser Q-Square Test (Predictive</i> <i>Relevance)</i>	111
4.3.3.3	<i>Nilai Goodness of Fit (gof)</i>	112
4.4	Uji Hipotesis.....	113
4.5	Uji Variabel <i>Intervening</i>	119
4.6	Pembahasan	122
4.7	Implikasi Hasil Penelitian	129
4.7.1	Implikasi Teori.....	129
4.7.2	Implikasi Managerial	137
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	141
5.1	Kesimpulan	141
5.4	Saran	142
	DAFTAR PUSTAKA.....	144
	LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	150

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rasio Keuangan Tahun 2013-2017 PT Angkasa Pura 1 (Persero).....	10
Tabel 1.2	Kinerja Pelayanan Promosi Menurut Jurusan Tahun 2009.....	12
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	58
Tabel 3.1	Kriteria Penilaian Skala Likert 5 Poin dengan Bobot Skor.....	68
Tabel 3.2	Defini Operasional, indikator, dan Variabel-Variabel yang diteliti.....	70
Tabel 3.3	Evaluasi <i>Measurement Model</i>	86
Tabel 4.1	Penilaian Responden terhadap <i>Employee Eangagement</i>	97
Tabel 4.2	Penilaian Responden terhadap <i>Cutsomer Satisfaction</i>	99
Tabel 4.3	Penilaian Responden terhadap <i>Competitive Advantage</i>	100
Tabel 4.4	Penilaian Responden terhadap <i>Financial Performance</i>	101
Tabel 4.5	Tabel Nilai <i>Outer Weight</i>	104
Tabel 4.6	Tabel Nilai <i>Variance Inflation factor (VIF)</i>	104
Tabel 4.7	Tabel Nilai <i>Loading Factor</i>	106
Tabel 4.8	Tabel Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	107
Tabel 4.9	Tabel Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> dan R ² Tertinggi.....	108
Tabel 4.10	Tabel Nilai <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i>	109
Tabel 4.11	Tabel Nilai <i>R Square</i>	111
Tabel 4.12	Tabel Hasil Uji Hipotesis.....	114
Tabel 4.13	Tabel Hasil Uji <i>Variabel Intervening</i>	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	<i>Top 10 Passanger Market Tahun 2014 - 2034</i>	2
Gambar 1.2	Strategi RJPP 2019-2023 PT. Angkasa Pura 1 (Persero).....	8
Gambar 1.3	<i>Benchmark Revenue dan Revenue per Pax</i> PT. Angkasa Pura I (Persero) dengan Bandar Udara Global Tahun 2017.....	9
Gambar 1.4	<i>Benchmark Beban Operasi Perusahaan Jasa Pengelola Bandar Udara di Dunia</i>	12
Gambar 1.5	Realisasi <i>Customer Satisfaction Index</i>	14
Gambar 2.1	Model Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	22
Gambar 2.2	Model Variabel <i>Competitive Advantage</i>	28
Gambar 2.3	Model Variabel <i>Employee Engagement</i>	35
Gambar 2.4	Model Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	42
Gambar 2.5	Hubungan <i>Employee Engagement</i> dan <i>Financial Performance</i> ...	44
Gambar 2.6	Hubungan <i>Customer Satisfaction</i> dengan <i>Financial Performance</i>	47
Gambar 2.7	Hubungan <i>Customer Satisfaction</i> dengan <i>Financial Performance</i>	48
Gambar 2.8	Hubungan <i>Customer Satisfaction</i> dan <i>Competitive Advantage</i>	51
Gambar 2.9	<i>The Roots of Competitive Advantage</i>	55
Gambar 2.10	Hubungan <i>Competitive Advantage</i> dengan <i>Financial Performance</i>	57
Gambar 2.11	Konstelasi Pengaruh Variabel.....	63
Gambar 3.1	Hubungan Reflektif dan Formatif.....	77
Gambar 3.2	Konstruksi Diagram Jalur Penelitian.....	80
Gambar 4.1	Responden Menurut Jenis Kelamin.....	91
Gambar 4.2	Responden Menurut Pendidikan Terakhir.....	92

Gambar 4.3	Responden Menurut Pendidikan Terakhir.....	93
Gambar 4.4	Responden Menurut Golongan Pegawai.....	94
Gambar 4.5	Responden Menurut Masa Kerja.....	95
Gambar 4.6	Responden Menurut Jabatan.....	96
Gambar 4.7	<i>Path Diagram</i> Nilai <i>Loading Factor</i>	106
Gambar 4.8	<i>Path Diagram</i> Hasil Uji Hipotesis.....	114

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuisisioner Penelitian
2. Data Hasil Jawaban Kuisisioner
3. Hasil Pengolahan Data Kuisisioner
4. Analisis SEM- SmartPLS V.3.8
5. Riwayat Hidup Penulis