

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka berikut beberapa kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis:

1. Terdapat pengaruh signifikan positif secara langsung antara *employee engagement* terhadap *financial performance*. Hasil penelitian menunjukkan semakin baik *employee engagement* maka semakin tinggi *financial performance*.
2. Terdapat pengaruh signifikan positif secara langsung antara *employee engagement* terhadap *competitive advantage*. Hasil penelitian menunjukkan semakin baik *employee engagement* maka semakin tinggi *competitive advantage*.
3. Tidak terdapat pengaruh langsung antara *customer satisfaction* terhadap *financial performance*. Hasil penelitian menunjukkan semakin baik *customer satisfaction* maka tidak berpengaruh terhadap peningkatan *financial performance* secara langsung.
4. Terdapat pengaruh signifikan positif secara langsung antara *customer satisfaction* terhadap *competitive advantage*. Hasil penelitian menunjukkan semakin baik *customer satisfaction* maka semakin tinggi *competitive advantage*.

5. Terdapat pengaruh signifikan positif secara langsung antara *competitive advantage* terhadap *financial performance*. Hasil penelitian menunjukkan semakin baik *competitive advantage* maka semakin tinggi *financial performance*.
6. Terdapat pengaruh signifikan positif secara tidak langsung antara *employee engagement* terhadap *financial performance* melalui *competitive advantage* sebagai variabel *intervening*. Hasil penelitian menunjukkan setiap adanya penurunan *employee engagement* dari pegawai atau jika *employee engagement* yang diberlakukan perusahaan menurun maka *competitive advantage* dari perusahaan juga akan turun, sehingga hal tersebut akan berdampak pada *financial performance*.
7. Terdapat pengaruh signifikan positif secara tidak langsung *customer satisfaction* terhadap *financial performance* melalui *competitive advantage* sebagai variabel *intervening*. Hasil penelitian menunjukkan setiap adanya penurunan *customer satisfaction* dari perusahaan atau jika *customer satisfaction* yang diberikan kepada pelanggan menurun maka *competitive advantage* dari perusahaan juga akan turun, sehingga hal tersebut akan berdampak pada *financial performance*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka disarankan beberapa hal guna untuk meningkatkan *financial performance* perusahaan, hal yang perlu diperhatikan sebagai berikut:

1. Hendaknya perusahaan memperdayakan keterlibatan karyawan dan menginspirasi mereka untuk menerapkan potensi penuh dan kemampuan mereka untuk pekerjaan. Hasil akhirnya adalah perusahaan mendapatkan keunggulan kompetitif dalam jangka panjang karena keterlibatan karyawan adalah yang mendorong kinerja, dan pertumbuhan perusahaan.
2. Hendaknya perusahaan selalu meningkatkan pelayanan jasa kebandarudaraan dengan kualitas terbaik dengan strategi diferensiasi sebagai keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) sehingga *customer satisfaction* meningkat secara berkelanjutan.
3. Hendaknya perusahaan meningkatkan keunggulan bersaing (*competitive advantage*) melalui sumber daya dan kapabilitas yang dimiliki perusahaan sehingga dapat diharapkan untuk menuntun manajemen menghasilkan kinerja yang superior dalam pasar dan kinerja keuangan.