

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David. (1989). Competitive Advantage of the Firm. *Journal of Strategic Research*. New York.
- Adarsh, Aruna & Roopesh Kumar B. (2017). Employee Engagement and Customer Engagement and Financial Performance. *International Journal of Research in Commerce & management*, Volume No. 8 (2017), Issue No. 09 (September) ISSN 0976-2183
- Anwar, Sanusi. 2011. **Metodologi Penelitian Bisnis**. Jakarta: Salemba Empat
- Armstrong, Kotler. (2015). **Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth Edition**. England: Pearson Education, Inc.
- Astuti, Endang. (2017). The influence of information technology strategy and management support to the internal business process, competitive advantage, financial and non financial performance of the company. *International Journal of Web Information Systems*, <https://doi.org/10.1108/IJWIS-11-2017-0079>
- Bambang, Hariadi. (2005). Strategi Manajemen. Jakarta: Bayumedia Publishing.
- Basu Swasta, Dharmesta & Irawan. (2008). **Manajemen Pemasaran Modern**. Liberty: Yogyakarta.
- Bernhardt, K.L., Donthu, N., Kennett, P.A. (2000). A longitudinal analysis of satisfaction and profitability. *Journal of Business Research* 47, 161–171.
- Bungin Burhan. (2010). **Metodologi Penelitian Kualitatif**. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Chi, Christina G.& Dogan Gursoy. (2009). Employee satisfaction, customer satisfaction, and financial performance: An empirica examination. *International Journal of Hospitality Management* 28 (2009) 245–253, Published by Elsevier Ltd. doi: 10.1016/j.ijhm.2008.08.003
- Chung, B. G., & Schneider, B. (2002). Serving multiple masters: Role conflict experienced by service employees. *Journal of Services Marketing*, 16(1), 70-87.
- Cooper, Donald R., & Emory, William C. (1997). **Metode Penelitian Bisnis**. Erlangga, Jakarta.
- Daryanto & Ismanto Setyobudi. (2014). **Konsumen dan Pelayanan Prima**. Malang: Gaya Media.

- David Hunger dan Thomas Wheleen. (2003). **Manajemen Strategis**. ANDI: Yogyakarta
- Day, George & Wensley, Robin (1988). Assign Advantage : A Framework for Diagnostic Competitive Superiority. *Journal of Marketing*, Vol. 52, April 1988.
- El-Garaihy, Wael Hassan, Abdel-Kader, M. Mobarak & Sami Abdullah Albahussain. (2014). Measuring the Impact of Corporate Social Responsibility Practices on Competitive Advantage: A Mediation Role of Reputation and Customer Satisfaction. *International Journal of Business and Management; Vol. 9, No. 5; 2014*, ISSN 1833-3850 Published by Canadian Center of Science and Education
- Gallup. (2013). State of The Global Workplace: Employee Engagement Insights For Business Leader Worldwide. Gallup inc. Journal. <http://gmj.gallup.com/content/24880/Gallup-Study-Engaged-Employees-Inspire-Company.aspx>
- Geisser, S. (1975). The Predictive Sample Reuse Method with Application. *Journal of The American Statistical Association*.
- Ghozali, Imam. (2006). **Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square**. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam & Hengky Latan. (2012). **Partial Least Square: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 2.0 M3**. Semarang: Universitas Diponegoro
- Gronroos, C. (1983). **Strategic Management and Marketing in The Service Sector**, Marketing Science Institute: Boston, USA
- Gursoy Dogan & Nancy Swanger. (2007). Performance-enhancing internal strategic factors and competencies: Impacts on financial success. *Hospitality Management* 26 (2007) 213–227.
- Ferdinand, Augusty Tae. (2003). **Sustainable Competitive Advantage: Sebuah Explorasi Model Konseptual**. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hamel, G., Doz, Y., & Prahalad, C.K. (1989). Collaborate with Your Competitor and Win. *Harvard Business Review*. Vol. 67, No. 1, pp. 133-9
- Handoko, T. Hani. (2008). **Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia**. Liberty: Yogyakarta

- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2002). Business- Unit level Relationship Between Employee Satisfaction, Employee Engagement, And Business Outcomes: A Meta- Analysis. *Journal of Applied Psychology* Vol.87: hal.268-79
- Hartline, M. D., & Ferrell, O. C. (1996). The management of customer-contact service employees: An empirical investigation. *Journal of Marketing*, 96(4), 52-70.
- Harvard Business Review. (2013). **The Impact of Employee Engagement on Performance**. Harvard Business School Publishing
- Hermawan, Sigit dan Amirullah. (2016). **Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif**. Media Nusa Creative. Malang.
- Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser, W. E., Jr., and Schelsinger, L. A. (1994). Putting The Service-Profit Chain to Work. *Harvard Business Review*, 72(2) (March-April):164-174.
- Heskett JL, Sasser WE & Schlesinger LA. (1997). *The Service Profit Chain*. The Free Press: New York
- Hill, Charles W. L. & Jones Gareth R. (2008). **Strategic Management Theory, An Integrated Approach**. South-Western Cengage Learning: USA.
- Jinsong HUANG, Chenyang ZHOU & Weiwei HAN. (2013). Assessing Competitive Advantage Based on Customer Satisfaction and Customer Value. *The National Natural Science Foundation of China (Grant No: 71172016)*.
- Keisidou, E., Sarigiannidis, L., Maditinos, D. I., & Thalassinou, E. I. (2013). Customer satisfaction, loyalty and financial performance: A holistic approach of the Greek banking sector. *International Journal of Bank Marketing*, 31(4), 259-288.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. (2016). **Marketing Management**, 15th Edition Pearson Education, Inc.
- Kock, Ned. (2011). Using WarpPLS in e-Collaboration Studies: Descriptive Statistics, Settings, and Key Analysis Results. *International Journal of e-Collaboration*. 6 (4). 1-11.
- Lee, L., Petter, S., Fayard, D., & Robinson, S. (2011). On the use of partial least squares path modeling in accounting research. *International Journal of Accounting Information Systems*, 305–328, doi:10.1016/j.accinf.2011.05.002

- Levitt T. (1991). Marketing Myopia. B.M. Ennis and K.K Cox (Eds). *Marketing Classic: A Selection of Influential Articles*, 7th Ed. Boston, Allyn and Bacon, p. 3 – 21
- Lijan Poltak Sinambela. (2014). **Metodologi Penelitian Kuantitatif**. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lockwood, N. R. (2007). **Leveraging Employee Engagements for Competitive Advantage: HRs Strategic Role**. HR Magazine, 52(3), pp. 1-11.
- Matzler, Kurt & Birgit Renzl. (2007). The Relationship between Interpersonal Trust, Employee Satisfaction, and Employee Loyalty. *Journal Total Quality Management & Business Excellence Journal* Volume 18, 2007 - Issue 5
- Muhammad, Suwarsono. (2013). *Manajemen Strategik: Konsep dan Alat Analisis* (Edisi 5). UPP STIM YKPN: Yogyakarta
- Mulyadi, Welly, Riswan E. Tarigan, & Andree E. Widjaja. (2016). Pengaruh Inovasi, Kreativitas, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keunggulan Kompetitif: Sebuah Studi Kasus. *Prosiding Seminar Nasional Inovasi dan Teknologi Informasi* ISSN: 2548-4540, <https://www.researchgate.net/publication/316470649>
- Ncube, Farai & Steven Jerie. (2012). Leveraging Employee Engagement for Competitive Advantage in the Hospitality Industry. A Comparative Study of Hotels A and B in Zimbabwe. *Journal of Emerging Trends in Economics and Management Sciences (JETEMS)* 3(4): 380-388, Scholarlink Research Institute Journals, 2012 (ISSN: 2141-7024).
- Noor, Juliansyah. (2014). **Metodologi Penelitian**. Jakarta: Kencana.
- Oketch, Nana & Dr. Gladys Rotich. (2016). The Effect of Employee Engagement on a Firm's Competitive Advantage: A Case of Kenya Electricity Generating Company Limited. *International Journal of Social Science and Humanities Research*, Vol. 4, Issue 2, pp: (417-426) ISSN 2348-3164
- Porter, Michael E. (1995). **Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance**. New York: Simon and Schuster. Inc.
- Purnomo & Setiawan Hari. (2007). **Manajemen Strategi**. Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia: Jakarta.
- Riliang, Qu. (2014). Market Orientation and Organizational Performance Linkage in Chinese Hotels: The Mediating Roles of Corporate Social Responsibility and Customer Satisfaction. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 19:12, 1399-1416, DOI: 10.1080/10941665.2013.866580

- Risher. (2010). Don't Overlook Frontline Supervisors. *Public Manager*, 39 (3): 74-76.
- Robert, Peter W. & Grahame R. Dowling, (2002). Corporate Reputation And Sustained Superior Financial Performance. *Strategic Management Journal*, 23: 1077-1093 *publish online* 19 September 2002 di Wiley Interscience.
- Slåtten, Terje and Mehmetoglu, Mehmet. (2011). Antecedents And Effects Of Engaged Frontline Employees: A Study From The Hospital Industry. *Managing Service Quality*, Vol. 21 No. 1, pp. 88-107.
- Sofyan, Yamin & Heri Kurniawan. (2011). **Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan partial Least Square Path Modeling**. Jakarta: Penerbit Salemba Infotek
- Stone, M. (1974). Cross Validatiry Choice and Assement of Statistical Predictions: *Journal of the Royal Statistical Society. Series B. 36 (2), pp.111-133.*
- Van den Heuvel, M., Demerouti, E., Bakker, A. B. and Schaufeli, W. B. (2010). Personal Resources and Work Engagement in The Face of Change, in Contemporary Occupational Health psychology. *Global Perspectives on Research and Practice, Volume 1 (eds J.Houdmont and S. Leka)*. Oxford, UK : Wiley-Blackwell
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. (2012). **Pemasaran Strategik**. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tyler, Tony. (2016). International Air Transport Association Annual Review 2016. IATA Review. www.iata.org/2016-review
- Urbach, N.F.Ahlemann. (2010). Structural Equation Modeling in Information Systems Research Using Partial Least Squares. *Journal of Information Technology Theory and Application*, 11:5-40
- Umar, Husein. 2003. **Strategik Manajemen In Action**. Jakarta: PT. Gramedia Pustakama
- Husein, Umar. (2008). **Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis**. Jakarta. PT Rajagrafindo Persada
- Phillips, Paul A. (1999). Hotel Performance and Competitive Advantage: A Contingency Approach International. *Journal of Contemporary Hospitality Management* 11/7 [1999] 359±365, MCB University Press [ISSN 0959-6119]
- Porter, Michael E. (1985). **Competitive Advantage**. The Free Press, New York

Prasetya, GL. Hery, Edi Rahardja & Retno H. (2007). Membangun Keunggulan Kompetitif Melalui Aliansi Stratejik untuk Meningkatkan Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada PT. Pos Indonesia Wilayah VI Jateng dan DIY). *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi Volume4, Nomor 2, Juli, Tahun 2007*, <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/smo>.

Vincenzo et.,al. (2010). **Handbook of Partial Least Square**. Springer-Verlag Berlin Heidelberg

Wibowo. (2010). **Manajemen Kinerja**. Jakarta: Rajawali Press.

Lampiran 3

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

Pengantar

Dalam rangka memenuhi tugas akhir (Penyusunan Tesis) saya sebagai mahasiswa pada Program Pascasarjana Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta sangat mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk dapat mengisi kuesioner yang telah saya siapkan dengan memberikan jawaban yang jujur, terbuka dan apa adanya. Informasi yang diperoleh semata-mata akan saya pergunakan untuk keperluan ilmiah dan tidak akan dipublikasikan untuk konsumsi masyarakat banyak. Atas bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i, saya mengucapkan banyak terima kasih.

IDENTITAS PENELITIAN

Nama : Alfian Pratama
NIM : 8236169064
Program Studi : Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
Konsentrasi : Manajemen Sratejik
Alamat : Jl. Lingkar Cibuntu NO 51 RT 002/003 Desa Cibuntu, Kec. Cibitung,
Kab. Bekasi

IDENTITAS RESPONDEN

Nomor Responden : (diisi oleh peneliti)
Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
Umur : Tahun
Pendidikan Terakhir : SLTA Diploma
 Sarjana Pascasarjana
Golongan :
Masa Kerja : Tahun
Jabatan :

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Kuesioner ini terdiri dari empat bagian. Setiap bagian memiliki pernyataan yang mewakili suatu variabel. Pilihlah salah satu *alternative respond* (jawaban) untuk setiap pernyataan yang paling sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Saudara/i dengan membubuhkan tanda *checklist* “√”. Masing-masing pernyataan memiliki alternatif jawaban sebagai berikut:

- Sangat Setuju (SS) = 5
- Setuju (S) = 4
- Cukup Setuju (CS) = 3
- Tidak Setuju (TS) = 2
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

NO	PERNYATAAN	SS	S	CS	TS	STS
I. <i>Employee Engagement</i>						
1	Saya memiliki lingkungan bekerja yang kondusif dan memiliki bahan/ peralatan untuk melakukan pekerjaan Saya dengan baik dan benar					
2	Saya bekerja dengan <i>team</i> untuk mendorong kualitas pekerjaan Saya					
3	Supervisor Saya peduli terhadap pekerjaan Saya dan mendorong perkembangan Saya					
4	Visi dan Misi perusahaan Saya membuat Saya merasa pekerjaan Saya penting dan berkomitmen untuk melakukan pekerjaan yang berkualitas					
5	Saya menerima pengakuan atau pujian karena bekerja dengan baik					

NO	PERNYATAAN	SS	S	CS	TS	STS
II. Customer Satisfaction						
6	Perusahaan memberikan harga jasa pelayanan kebandarudaraan yang terjangkau					
7	Perusahaan memberikan standar kualitas pelayanan berupa sistem, teknologi dan sumber daya manusia yang terbaik di Bandarudara					
8	Perusahaan memberikan garansi terhadap jasa yang diberikan kepada setiap <i>passanger</i> di Bandarudara					
9	Perusahaan memiliki dan menerapkan sistem penanganan keluhan dengan baik di Bandarudara					
III. Competitive Advantage						
10	Perusahaan menggunakan strategi harga minimum dalam setiap proses bisnis					
11	Perusahaan menawarkan jasa yang memiliki keunikan (ciri khas) dibanding pesaing lainnya					
12	Perusahaan memfokuskan dan memusatkan diri pada usahanya untuk melayani sebagian kecil segmen pasar dan tidak melayani pasar secara luas					
IV. Financial Performance						
13	<i>Net profit</i> perusahaan tahun lalu lebih baik dari tahun sebelumnya					
14	Secara keseluruhan <i>profitability</i> perusahaan tahun lalu lebih baik dari tahun sebelumnya					
15	<i>Return on Investmesnt (ROI)</i> tahun lalu lebih baik dari tahun sebelumnya					

16	<i>Return on Sales (ROS)</i> tahun lalu lebih baik dari tahun sebelumnya					
----	--	--	--	--	--	--

Pengaruh Employee Engagement, Customer Satisfaction dan Competitive Advantage Terhadap Financial Performance: Studi Kasus PT Angkasa Pura I (Persero) Kantor Pusat Jakarta

Dengan Hormat,

Dalam rangka memenuhi tugas akhir (Penyusunan Tesis), Saya sebagai mahasiswa pada Program Pascasarjana Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta sangat mengharapkan bantuan Bapak/Ibu untuk dapat mengisi kuesioner yang telah saya siapkan dengan memberikan jawaban yang jujur, terbuka dan apa adanya. Informasi yang diperoleh semata-mata akan saya pergunakan untuk keperluan ilmiah. Atas bantuan Bapak/Ibu, saya mengucapkan banyak terima kasih.

Identitas Peneliti

Nama : Alfian Pratama
NIM : 8236169064
Program Studi : Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
Konsentrasi : Manajemen Strategik
Alamat : Jl. Lingkar Cibuntu NO 51 RT 002/003 Desa Cibuntu, Kec. Cibitung, Kab. Bekasi

* Required

Identitas Responden

1. Nama *

2. Jenis Kelamin *

Mark only one oval.

- Laki-Laki
 Perempuan

3. Umur *

4. Pendidikan Terakhir *

Mark only one oval.

- SLTA
 Diploma
 Sarjana
 Pascasarjana

5. Golongan Pegawai *

6. Masa Kerja *

7. Jabatan *

Petunjuk Pengisian

Kuesioner ini terdiri dari empat bagian. Setiap bagian memiliki pernyataan yang mewakili suatu variabel. Pilihlah salah satu alternative respond (jawaban) untuk setiap pernyataan yang paling sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu dengan membubuhkan tanda checklist "√". Masing-masing pernyataan memiliki alternatif jawaban sebagai berikut:

Sangat Setuju (SS)	= 5
Setuju (S)	= 4
Cukup Setuju (CS)	= 3
Tidak Setuju (TS)	= 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	= 1

I. Employee Engagement

8. **Saya memiliki lingkungan bekerja yang kondusif dan memiliki bahan/ peralatan untuk melakukan pekerjaan Saya dengan baik dan benar ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju (STS)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju (SS)

9. **Saya bekerja dengan team untuk mendorong kualitas pekerjaan Saya ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju (STS)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju (SS)

10. **Supervisor Saya peduli terhadap pekerjaan Saya dan mendorong perkembangan Saya ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju (STS)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju (SS)

11. **Visi dan Misi perusahaan Saya membuat Saya merasa pekerjaan Saya penting dan berkomitmen untuk melakukan pekerjaan yang berkualitas ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju (STS)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju (SS)

12. **Saya menerima pengakuan atau pujian karena bekerja dengan baik ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju (STS)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju (SS)

II. Customer Satisfaction

13. **Perusahaan memberikan harga jasa pelayanan kebandarudaraan yang terjangkau ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju (STS)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju (SS)

14. **Perusahaan memberikan standar kualitas pelayanan berupa sistem, teknologi dan sumber daya manusia yang terbaik di Bandarudara ***

Mark only one oval.

1	2	3	4	5		
Sangat Tidak Setuju (STS)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju (SS)

15. **Perusahaan memberikan garansi terhadap jasa yang diberikan kepada setiap passanger di Bandarudara ***

Mark only one oval.

1	2	3	4	5		
Sangat Tidak Setuju (STS)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju (SS)

16. **Perusahaan memiliki dan menerapkan sistem penanganan keluhan dengan baik di Bandarudara ***

Mark only one oval.

1	2	3	4	5		
Sangat Tidak Setuju (STS)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju (SS)

III. Competitive Advantage

17. **Perusahaan menggunakan strategi harga minimum dalam setiap proses bisnis ***

Mark only one oval.

1	2	3	4	5		
Sangat Tidak Setuju (STS)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju (SS)

18. **Perusahaan menawarkan jasa yang memiliki keunikan (ciri khas) dibanding pesaing lainnya ***

Mark only one oval.

1	2	3	4	5		
Sangat Tidak Setuju (STS)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju (SS)

19. **Perusahaan memfokuskan dan memusatkan diri pada usahanya untuk melayani sebagian kecil segmen pasar dan tidak melayani pasar secara luas ***

Mark only one oval.

1	2	3	4	5		
Sangat Tidak Setuju (STS)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju (SS)

IV. Financial Performance

20. **Net profit perusahaan tahun lalu lebih baik dari tahun sebelumnya ***

Mark only one oval.

1	2	3	4	5		
Sangat Tidak Setuju (STS)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju (SS)

21. Secara keseluruhan profitability perusahaan tahun lalu lebih baik dari tahun sebelumnya **Mark only one oval.*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju (STS)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju (SS)

22. Return on Investmesnt (ROI) tahun lalu lebih baik dari tahun sebelumnya **Mark only one oval.*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju (STS)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju (SS)

23. Return on Sales (ROS) tahun lalu lebih baik dari tahun sebelumnya **Mark only one oval.*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju (STS)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju (SS)

Powered by
 Google Forms

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

Employee Engagement (X1)

NO	Timestamp	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Golongan Pegawai	Masa Kerja	Jabatan	Job Environment	Team work	Supervision	Organization	Reward and Recognition
									EE.1	EE.2	EE.3	EE.4	EE.5
1	5/12/2019 11.58.51	Rini Lispriyani	Perempuan	50	Pascasarjana	IVA	27	Manager	Saya memiliki lingkungan bekerja yang kondusif dan memiliki bahan/ peralatan untuk melakukan pekerjaan Saya dengan baik dan benar	Saya bekerja dengan team untuk mendorong kualitas pekerjaan Saya	Supervisor Saya peduli terhadap pekerjaan Saya dan mendorong perkembangan Saya	Visi dan Misi perusahaan Saya membuat Saya merasa pekerjaan Saya penting dan berkomitmen untuk melakukan pekerjaan yang berkualitas	Saya menerima pengakuan atau pujian karena bekerja dengan baik
2	5/12/2019 13.35.31	Wirawan Buana	Laki-Laki	55	Sarjana	IVA	28	Senior Manager	4	4	3	4	2
3	5/12/2019 14.02.14	Budi Ariyanto	Laki-Laki	44	Sarjana	IIIB	22	Senior Manager	5	5	5	4	4
4	5/12/2019 14.41.31	Apip Cahyadi	Laki-Laki	39	Pascasarjana	IIID	13	Senior Manager	3	4	5	4	4
5	5/12/2019 14.48.00	Herdanu S N	Laki-Laki	37	Pascasarjana	IIID	13	Senior Manager	4	5	4	3	3
6	5/12/2019 14.51.49	Drajat	Laki-Laki	40	Sarjana	IIIC	12	Senior Manager	4	5	4	5	5
7	5/12/2019 15.25.23	Kadir usman	Laki-Laki	48	Pascasarjana	IIID	30	Senior Manager	4	5	4	4	4
8	5/12/2019 15.32.31	Dedy sri cahyono	Laki-Laki	42	Sarjana	IIIB	22	Senior Manager	5	5	5	5	5
9	5/12/2019 16.01.43	Patty Mauritz Lamhot	Laki-Laki	42	Pascasarjana	IIIB	12	Senior Manager	4	5	4	4	5
10	5/12/2019 17.36.32	R. Bambang Triyono	Laki-Laki	50	Pascasarjana	IVA	28	Senior Manager	5	5	5	5	5
11	5/12/2019 17.51.52	Didik hermanto	Laki-Laki	46	Sarjana	IIIB	25	Senior Manager	4	4	4	4	5
12	5/12/2019 17.55.28	I Gusti Agung Gede Argawa	Laki-Laki	46	Sarjana	IIIC	26	Manager	5	5	4	5	4
13	5/12/2019 18.00.12	Imron Oodari	Laki-Laki	48	Pascasarjana	IVB	25	Vice President	4	3	4	4	3
14	5/12/2019 20.41.29	Ida Bagus Kt Juliadnyana	Laki-Laki	50	Sarjana	IIID	26	Senior Manager	5	5	4	5	5
15	5/13/2019 12.42.52	Goentoro	Laki-Laki	42	Sarjana	IIIB	21	Manager	5	5	5	5	5
16	5/13/2019 12.51.50	Chairul Abidin	Laki-Laki	46	Sarjana	IIIC	12	Manager	5	5	4	5	4
17	5/13/2019 13.51.03	Indra F.P. Nasution	Laki-Laki	39	Diploma	IIIC	15	Manager	4	5	4	5	4
18	5/13/2019 15.07.53	Ida Made Dwipayana	Laki-Laki	47	Sarjana	IIIB	26	Manager	5	5	5	5	5
19	5/13/2019 15.41.36	Aditya Nurrochman	Laki-Laki	33	Sarjana	IIIB	7	Manager	4	4	5	3	3
20	5/13/2019 15.55.56	Israwadi	Laki-Laki	47	Pascasarjana	IVB	21	Vice President	5	5	5	3	4
21	5/13/2019 16.06.54	Bakti Afandi	Laki-Laki	40	Diploma	IID	12	Manager	3	4	3	4	4
22	5/13/2019 18.05.48	Muhammad thamrin	Laki-Laki	40	Sarjana	IIIC	21	Senior Manager	4	4	4	4	4
23	5/13/2019 18.57.54	Agung suharmaji	Laki-Laki	46	Sarjana	IIIC	13	Manager	5	4	5	5	5
24	5/13/2019 19.50.37	Fadli	Laki-Laki	52	Diploma	IIIC	29	Manager	5	5	4	5	4
25	5/13/2019 22.55.41	Nengah widia	Laki-Laki	51	Sarjana	IIIA	31	Manager	4	5	4	5	4
26	5/15/2019 0.22.36	Hary Budi Waluyo	Laki-Laki	41	Pascasarjana	IIID	20	Senior Manager	5	5	4	5	5
27	5/15/2019 8.04.18	Aji Prahasta	Laki-Laki	33	Sarjana	IIIB	7	Manager	3	4	5	3	3
28	5/15/2019 5.19.58	OSIM	Laki-Laki	50	Sarjana	IIID	28	Manager	3	3	5	4	4
29	5/15/2019 5.52.10	Abdul Halik Said	Laki-Laki	55	Pascasarjana	IIID	30	Manager	5	5	5	5	5
30	5/15/2019 7.53.29	Dony himawan	Laki-Laki	41	Sarjana	IIIB	22	Manager	4	4	3	4	3
31	5/15/2019 8.29.37	Hendra Gunawan	Laki-Laki	44	Pascasarjana	IIIC	12	Manager	5	5	4	4	4
32	5/15/2019 8.30.19	Yan Andriyanto	Laki-Laki	31	Pascasarjana	IIIB	7	Manager	4	5	4	4	4
33	5/15/2019 8.36.25	EDWIN KHRISTIAN	Laki-Laki	43	Sarjana	IIIA	13	Manager	5	5	4	5	4
34	5/15/2019 9.14.57	Cipto Harry Murti	Laki-Laki	29	Sarjana	IIIB	7	Manager	4	4	3	4	4
35	5/15/2019 9.39.52	jemmy pongoh	Laki-Laki	37	Sarjana	IID	17	Manager	5	5	4	5	5
36	5/15/2019 9.47.51	Sugito	Laki-Laki	51	Sarjana	IIID	29	Senior Manager	3	3	4	3	3
37	5/15/2019 10.16.45	dewi	Perempuan	50	Pascasarjana	IVB	22	Vice President	5	5	5	5	5
38	5/15/2019 11.00.11	ANI	Perempuan	47	Sarjana	IIID	13	Senior Manager	5	5	5	5	5
39	5/15/2019 12.46.55	Ronny Aldriandi	Laki-Laki	40	Sarjana	IIIC	13	Manager	3	3	4	4	3
40	5/15/2019 14.08.14	Doni asriyadi	Laki-Laki	35	Pascasarjana	IIID	12	Senior Manager	3	3	3	3	3
41	5/15/2019 14.16.24	i ketut krismanata	Laki-Laki	54	Sarjana	IIIC	30	Manager	5	5	5	5	5
42	5/15/2019 15.47.11	Esti Dewi Fitriani	Perempuan	46	Pascasarjana	IIID	16	Senior Manager	5	5	4	5	4
43	5/15/2019 16.36.15	Triyanto	Laki-Laki	55	Sarjana	IIID	28	Manager	4	4	3	4	3
44	5/15/2019 18.57.08	Indah Kartikasari	Perempuan	46	Sarjana	IIID	21	Senior Manager	5	5	5	5	5
45	5/15/2019 19.07.43	Ety Handayani	Perempuan	44	Sarjana	IIID	25	Senior Manager	5	5	5	5	5
46	5/15/2019 19.47.41	Wage Gunawan Wibisono	Laki-Laki	52	Sarjana	IVA	29	Manager	4	5	4	4	4
47	5/15/2019 20.09.44	Sapta Doddy Wiraradya	Laki-Laki	32	Sarjana	IIIB	7	Manager	3	5	3	4	2
48	5/16/2019 13.40.23	Novita Milana	Perempuan	37	Sarjana	IIIB	7	Manager	5	5	5	5	5
49	5/16/2019 14.10.57	Arif	Laki-Laki	39	Pascasarjana	IIID	12	Manager	4	5	4	4	4
50	5/16/2019 14.29.30	A Jalil yasin	Laki-Laki	51	Sarjana	IIID	27	Manager	5	5	5	5	4
51	5/16/2019 16.38.49	Rita	Perempuan	49	Pascasarjana	IVB	25	Senior Manager	4	5	5	5	4
52	5/16/2019 17.02.16	ibnu wahyudi	Laki-Laki	42	Sarjana	IIIB	20	Senior Manager	4	5	4	5	4
53	5/17/2019 15.05.03	Rudy Supriadi	Laki-Laki	52	Sarjana	IIID	29	Senior Manager	5	4	4	4	4
54	5/18/2019 7.49.09	Andanina Megasari	Perempuan	29	Sarjana	IIIB	7	Manager	4	5	5	5	5
55	5/18/2019 8.26.30	I Wayan Suaja	Laki-Laki	42	Sarjana	IIIB	19	Manager	4	5	4	5	5
56	5/18/2019 9.08.24	Rika Danakusuma	Perempuan	50	Pascasarjana	IVB	25	Senior Manager	5	5	5	5	4
57	5/18/2019 10.09.23	I Kadek Tresna Putra	Laki-Laki	45	Sarjana	IIIB	26	Manager	4	5	5	5	4
58	5/18/2019 10.40.14	Inwan Hardian	Laki-Laki	32	Sarjana	IIIB	7	Manager	4	3	3	3	4
59	5/18/2019 11.16.47	Rika Danakusuma	Perempuan	50	Pascasarjana	IVB	25	Senior Manager	5	5	5	5	4
60	5/18/2019 14.44.21	Pitoyo	Laki-Laki	51	Sarjana	IIID	29	Senior Manager	4	4	5	5	4
61	5/18/2019 15.05.02	E. Dhanianto Wibowo	Laki-Laki	41	Sarjana	IIID	16	Vice President	4	5	5	4	4

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

NO	Timestamp	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Golongan Pegawai	Masa Kerja	Jabatan	Employee Engagement (X1)				
									Job Environment	Team work	Supervision	Organization	Reward and Recognition
									EE.1	EE.2	EE.3	EE.4	EE.5
								Saya memiliki lingkungan bekerja yang kondusif dan memiliki bahan/ peralatan untuk melakukan pekerjaan Saya dengan baik dan benar	Saya bekerja dengan team untuk mendorong kualitas pekerjaan Saya	Supervisor Saya peduli terhadap pekerjaan Saya dan mendorong perkembangan Saya	Visi dan Misi perusahaan Saya membuat Saya merasa pekerjaan Saya penting dan berkomitmen untuk melakukan pekerjaan yang berkualitas	Saya menerima pengakuan atau pujian karena bekerja dengan baik	
62	5/18/2019 15.15.03	Haruman Sulaksono	Laki-Laki	55	Sarjana	IVB	29	Vice President	3	2	3	3	3
63	5/18/2019 15.44.42	Yulliana Christina Endang	Perempuan	45	Sarjana	IIIA	14	Manager	4	4	4	4	3
64	5/18/2019 15.47.02	I.G.N.Agung Dwi Wira Negara	Laki-Laki	41	Sarjana	IIIC	20	Senior Manager	4	5	5	5	4
65	5/18/2019 15.54.06	Joel Siahaan	Laki-Laki	43	Pascasarjana	IIIC	12	Senior Manager	4	4	4	5	4
66	5/13/2019 14.51.32	Sapta Helani	Laki-Laki	42	Sarjana	IIIC	21	Manager	5	5	4	5	4
67	5/12/2019 11.37.46	Widodo	Laki-Laki	51	Sarjana	IVB	23	Vice President	3	5	5	4	3
68	5/12/2019 12.36.48	Subakir	Laki-Laki	55	Sarjana	IVA	30	Vice President	4	3	3	4	4
69	5/12/2019 20.22.29	Shively Sanssouci	Perempuan	35	Sarjana	IIIC	25	Senior Manager	3	4	4	4	4
70	5/12/2019 11.04.18	Delyuzar	Perempuan	55	Sarjana	IIID	30	Senior Manager	4	5	4	4	3
71	5/12/2019 11.07.14	Dwi Tedjowati	Perempuan	53	Sarjana	IVC	29	Vice President	4	4	4	4	4
72	5/12/2019 10.57.14	Mahendra	Laki-Laki	41	Sarjana	IIIA	22	Senior Manager	5	5	5	5	4
73	5/12/2019 10.56.21	Ristiyanto Eko Wibowo	Laki-Laki	41	Sarjana	IIID	22	Vice President	4	4	4	3	4
74	5/21/2019 4.35.22	RM DODDY HAPSORO	Laki-Laki	50	Pascasarjana	IVA	24	Senior Manager	4	4	3	4	4

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

Customer Satisfaction (X2)			
Harga	Kualitas Jasa	Garansi	Sistem Penanganan Keluhan
CS.1	CS.2	CS.3	CS.4

NO	Timestamp	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Golongan Pegawai	Masa Kerja	Jabatan	Perusahaan memberikan harga jasa pelayanan kebandarudaraan yang terjangkau	Perusahaan memberikan standar kualitas pelayanan berupa sistem, teknologi dan sumber daya manusia yang terbaik di Bandarudara	Perusahaan memberikan garansi terhadap jasa yang diberikan kepada setiap passanger di Bandarudara	Perusahaan memiliki dan menerapkan sistem penanganan keluhan dengan baik di Bandarudara
1	5/12/2019 11.58.51	Rini Lispriyani	Perempuan	50	Pascasarjana	IVA	27	Manager	3	4	3	3
2	5/12/2019 13.35.31	Wirawan Buana	Laki-Laki	55	Sarjana	IVA	28	Senior Manager	4	4	5	4
3	5/12/2019 14.02.14	Budi Ariyanto	Laki-Laki	44	Sarjana	IIIB	22	Senior Manager	4	5	5	4
4	5/12/2019 14.41.31	Apip Cahyadi	Laki-Laki	39	Pascasarjana	IIID	13	Senior Manager	4	5	4	4
5	5/12/2019 14.48.00	Herdanu S N	Laki-Laki	37	Pascasarjana	IIID	13	Senior Manager	4	4	4	4
6	5/12/2019 14.51.49	Drajat	Laki-Laki	40	Sarjana	IIIC	12	Senior Manager	4	4	5	5
7	5/12/2019 15.25.23	Kadir usman	Laki-Laki	48	Pascasarjana	IIID	30	Senior Manager	4	4	4	4
8	5/12/2019 15.32.31	Dedy sri cahyono	Laki-Laki	42	Sarjana	IIIB	22	Senior Manager	4	5	5	4
9	5/12/2019 16.01.43	Palty Mauritz Lamhot	Laki-Laki	42	Pascasarjana	IIIB	12	Senior Manager	4	5	5	5
10	5/12/2019 17.36.32	R. Bambang Triyono	Laki-Laki	50	Pascasarjana	IVA	28	Senior Manager	5	5	4	5
11	5/12/2019 17.51.52	Didik hermanto	Laki-Laki	46	Sarjana	IIIB	25	Senior Manager	4	4	5	4
12	5/12/2019 17.55.28	I Gusti Agung Gede Argawa	Laki-Laki	46	Sarjana	IIIC	26	Manager	4	4	5	5
13	5/12/2019 18.00.12	Imron Qodari	Laki-Laki	48	Pascasarjana	IVB	25	Vice President	3	4	5	4
14	5/12/2019 20.41.29	Ida Bagus Kt Juliadnyana	Laki-Laki	50	Sarjana	IIID	26	Senior Manager	5	5	5	5
15	5/13/2019 12.42.52	Goentoro	Laki-Laki	42	Sarjana	IIIB	21	Manager	5	5	5	5
16	5/13/2019 12.51.50	Chairul Abidin	Laki-Laki	46	Sarjana	IIIC	12	Manager	4	5	5	4
17	5/13/2019 13.51.03	Indra F.P. Nasution	Laki-Laki	39	Diploma	IIIC	15	Manager	3	5	4	4
18	5/13/2019 15.07.53	Ida Made Dwipayana	Laki-Laki	47	Sarjana	IIIB	26	Manager	5	5	3	3
19	5/13/2019 15.41.36	Aditya Nurrochman	Laki-Laki	33	Sarjana	IIIB	7	Manager	2	4	3	4
20	5/13/2019 15.55.56	Israwadi	Laki-Laki	47	Pascasarjana	IVB	21	Vice President	3	4	3	3
21	5/13/2019 16.06.54	Bakti Afandi	Laki-Laki	40	Diploma	IID	12	Manager	3	4	5	4
22	5/13/2019 18.05.48	Muhammad thamrin	Laki-Laki	40	Sarjana	IIIC	21	Senior Manager	4	4	5	4
23	5/13/2019 18.57.54	Agung suharmaji	Laki-Laki	46	Sarjana	IIIC	13	Manager	4	5	4	4
24	5/13/2019 19.50.37	Fadli	Laki-Laki	52	Diploma	IIIC	29	Manager	5	5	5	5
25	5/13/2019 22.55.41	Nengah widia	Laki-Laki	51	Sarjana	IIIA	31	Manager	5	5	5	5
26	5/15/2019 0.22.36	Hary Budi Waluyo	Laki-Laki	41	Pascasarjana	IIID	20	Senior Manager	4	5	5	5
27	5/15/2019 8.04.18	Aji Prahasta	Laki-Laki	33	Sarjana	IIIB	7	Manager	3	3	3	3
28	5/15/2019 5.19.58	OSIM	Laki-Laki	50	Sarjana	IIID	28	Manager	2	3	2	3
29	5/15/2019 5.52.10	Abdul Halik Said	Laki-Laki	55	Pascasarjana	IIID	30	Manager	5	5	5	5
30	5/15/2019 7.53.29	Dony himawan	Laki-Laki	41	Sarjana	IIIB	22	Manager	4	4	4	3
31	5/15/2019 8.29.37	Hendra Gunawan	Laki-Laki	44	Pascasarjana	IIIC	12	Manager	4	4	5	5
32	5/15/2019 8.30.19	Yan Andriyanto	Laki-Laki	31	Pascasarjana	IIIB	7	Manager	4	3	4	4
33	5/15/2019 8.36.25	EDWIN KHRISTIAN	Laki-Laki	43	Sarjana	IIIA	13	Manager	4	5	4	4
34	5/15/2019 9.14.57	Cipto Harry Murti	Laki-Laki	29	Sarjana	IIIB	7	Manager	3	4	3	4
35	5/15/2019 9.39.52	jemmy pongoh	Laki-Laki	37	Sarjana	IID	17	Manager	4	5	4	4
36	5/15/2019 9.47.51	Sugito	Laki-Laki	51	Sarjana	IIID	29	Senior Manager	3	5	4	4
37	5/15/2019 10.16.45	dewi	Perempuan	50	Pascasarjana	IVB	22	Vice President	4	4	4	4
38	5/15/2019 11.00.11	ANI	Perempuan	47	Sarjana	IIID	13	Senior Manager	4	5	5	5
39	5/15/2019 12.46.55	Ronny Aldriandi	Laki-Laki	40	Sarjana	IIIC	13	Manager	5	5	5	5
40	5/15/2019 14.08.14	Doni asriyadi	Laki-Laki	35	Pascasarjana	IIID	12	Senior Manager	3	4	3	4
41	5/15/2019 14.16.24	i ketut krismanata	Laki-Laki	54	Sarjana	IIIC	30	Manager	5	5	5	5
42	5/15/2019 15.47.11	Esti Dewi Fitriani	Perempuan	46	Pascasarjana	IIID	16	Senior Manager	4	4	4	4
43	5/15/2019 16.36.15	Triyanto	Laki-Laki	55	Sarjana	IIID	28	Manager	3	3	3	3
44	5/15/2019 18.57.08	Indah Kartikasari	Perempuan	46	Sarjana	IIID	21	Senior Manager	4	5	5	4
45	5/15/2019 19.07.43	Ety Handayani	Perempuan	44	Sarjana	IIID	25	Senior Manager	5	5	5	5
46	5/15/2019 19.47.41	Wage Gunawan Wibisono	Laki-Laki	52	Sarjana	IVA	29	Manager	4	4	4	4
47	5/15/2019 20.09.44	Sapta Doddy Wiraradya	Laki-Laki	32	Sarjana	IIIB	7	Manager	4	4	4	4
48	5/16/2019 13.40.23	Novita Milana	Perempuan	37	Sarjana	IIIB	7	Manager	5	5	5	5
49	5/16/2019 14.10.57	Arif	Laki-Laki	39	Pascasarjana	IIID	12	Manager	4	4	4	4
50	5/16/2019 14.29.30	A jalil yasin	Laki-Laki	51	Sarjana	IIID	27	Manager	4	5	4	5
51	5/16/2019 16.38.49	Rita	Perempuan	49	Pascasarjana	IVB	25	Senior Manager	4	4	4	4
52	5/16/2019 17.02.16	ibnu wahyudi	Laki-Laki	42	Sarjana	IIIB	20	Senior Manager	4	4	4	4
53	5/17/2019 15.05.03	Rudy Supriadi	Laki-Laki	52	Sarjana	IIID	29	Senior Manager	4	4	4	4

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

Customer Satisfaction (X2)			
Harga	Kualitas Jasa	Garansi	Sistem Penanganan Keluhan
CS.1	CS.2	CS.3	CS.4

NO	Timestamp	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Golongan Pegawai	Masa Kerja	Jabatan	Perusahaan memberikan harga jasa pelayanan kebandarudaraan yang terjangkau	Perusahaan memberikan standar kualitas pelayanan berupa sistem, teknologi dan sumber daya manusia yang terbaik di Bandarudara	Perusahaan memberikan garansi terhadap jasa yang diberikan kepada setiap passanger di Bandarudara	Perusahaan memiliki dan menerapkan sistem penanganan keluhan dengan baik di Bandarudara
54	5/18/2019 7.49.09	Andanina Megasari	Perempuan	29	Sarjana	IIIB		7 Manager	5	5	5	5
55	5/18/2019 8.26.30	I Wayan SuaJa	Laki-Laki	42	Sarjana	IIIB		19 Manager	4	5	5	5
56	5/18/2019 9.08.24	Rika Danakusuma	Perempuan	50	Pascasarjana	IVB		25 Senior Manager	4	5	4	5
57	5/18/2019 10.09.23	I Kadek Tresna Putra	Laki-Laki	45	Sarjana	IIIB		26 Manager	4	5	4	4
58	5/18/2019 10.40.14	Inwan Hardian	Laki-Laki	32	Sarjana	IIIB		7 Manager	4	4	4	4
59	5/18/2019 11.16.47	Rika Danakusuma	Perempuan	50	Pascasarjana	IVB		25 Senior Manager	4	5	4	5
60	5/18/2019 14.44.21	Pitoyo	Laki-Laki	51	Sarjana	IIID		29 Senior Manager	4	5	4	4
61	5/18/2019 15.05.02	E. Dhanianto Wibowo	Laki-Laki	41	Sarjana	IIID		16 Vice President	4	4	4	4
62	5/18/2019 15.15.03	Haruman Sulaksono	Laki-Laki	55	Sarjana	IVB		29 Vice President	3	4	3	3
63	5/18/2019 15.44.42	Yuliana Christina Endang	Perempuan	45	Sarjana	IIIA		14 Manager	4	4	4	3
64	5/18/2019 15.47.02	I.G.N.Agung Dwi Wira Negara	Laki-Laki	41	Sarjana	IIIC		20 Senior Manager	4	5	4	4
65	5/18/2019 15.54.06	Joel Siahaan	Laki-Laki	43	Pascasarjana	IIIC		12 Senior Manager	4	4	4	5
66	5/13/2019 14.51.32	Sapta Helani	Laki-Laki	42	Sarjana	IIIC		21 Manager	4	4	4	4
67	5/12/2019 11.37.46	Widodo	Laki-Laki	51	Sarjana	IVB		23 Vice President	4	5	3	3
68	5/12/2019 12.36.48	Subakir	Laki-Laki	55	Sarjana	IVA		30 Vice President	4	4	3	2
69	5/12/2019 20.22.29	Shively Sanssouci	Perempuan	35	Sarjana	IIIC		25 Senior Manager	3	3	2	3
70	5/12/2019 11.04.18	Delyuzar	Perempuan	55	Sarjana	IIID		30 Senior Manager	3	5	3	5
71	5/12/2019 11.07.14	Dwi Tedjowati	Perempuan	53	Sarjana	IVC		29 Vice President	4	4	4	4
72	5/12/2019 10.57.14	Mahendra	Laki-Laki	41	Sarjana	IIIA		22 Senior Manager	3	4	4	4
73	5/12/2019 10.56.21	Ristiyanto Eko Wibowo	Laki-Laki	41	Sarjana	IIID		22 Vice President	2	4	4	4
74	5/21/2019 4.35.22	RM DODDY HAPSORO	Laki-Laki	50	Pascasarjana	IVA		24 Senior Manager	3	4	4	4

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

Competitive Advantage (X3)		
Cost leadership	Differntiation	Focus
CA.1	CA.2	CA.3

NO	Timestamp	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Golongan Pegawai	Masa Kerja	Jabatan	Perusahaan menggunakan strategi harga minimum dalam setiap proses bisnis	Perusahaan menawarkan jasa yang memiliki keunikan (ciri khas) dibanding pesaing lainnya	Perusahaan tidak memfokuskan dan memusatkan diri pada usahanya untuk melayani sebagian kecil segmen pasar dan tidak melayani pasar secara luas
1	5/12/2019 11.58.51	Rini Lispriyani	Perempuan	50	Pascasarjana	IVA	27	Manager	2	3	3
2	5/12/2019 13.35.31	Wirawan Buana	Laki-Laki	55	Sarjana	IVA	28	Senior Manager	3	4	4
3	5/12/2019 14.02.14	Budi Ariyanto	Laki-Laki	44	Sarjana	IIIB	22	Senior Manager	3	3	3
4	5/12/2019 14.41.31	Apip Cahyadi	Laki-Laki	39	Pascasarjana	IIID	13	Senior Manager	3	3	3
5	5/12/2019 14.48.00	Herdanu S N	Laki-Laki	37	Pascasarjana	IIID	13	Senior Manager	4	3	4
6	5/12/2019 14.51.49	Drajat	Laki-Laki	40	Sarjana	IIIC	12	Senior Manager	3	4	3
7	5/12/2019 15.25.23	Kadir usman	Laki-Laki	48	Pascasarjana	IIID	30	Senior Manager	4	4	3
8	5/12/2019 15.32.31	Dedy sri cahyono	Laki-Laki	42	Sarjana	IIIB	22	Senior Manager	3	4	3
9	5/12/2019 16.01.43	Palty Mauritz Lamhot	Laki-Laki	42	Pascasarjana	IIIB	12	Senior Manager	4	4	4
10	5/12/2019 17.36.32	R. Bambang Triyono	Laki-Laki	50	Pascasarjana	IVA	28	Senior Manager	4	4	4
11	5/12/2019 17.51.52	Didik hermanto	Laki-Laki	46	Sarjana	IIIB	25	Senior Manager	4	4	3
12	5/12/2019 17.55.28	I Gusti Agung Gede Argawa	Laki-Laki	46	Sarjana	IIIC	26	Manager	4	3	3
13	5/12/2019 18.00.12	Imron Qodari	Laki-Laki	48	Pascasarjana	IVB	25	Vice President	3	3	3
14	5/12/2019 20.41.29	Ida Bagus Kt Juliadnyana	Laki-Laki	50	Sarjana	IIID	26	Senior Manager	4	5	2
15	5/13/2019 12.42.52	Goentoro	Laki-Laki	42	Sarjana	IIIB	21	Manager	4	4	3
16	5/13/2019 12.51.50	Chairul Abidin	Laki-Laki	46	Sarjana	IIIC	12	Manager	3	4	4
17	5/13/2019 13.51.03	Indra F.P. Nasution	Laki-Laki	39	Diploma	IIIC	15	Manager	3	4	3
18	5/13/2019 15.07.53	Ida Made Dwipayana	Laki-Laki	47	Sarjana	IIIB	26	Manager	4	3	3
19	5/13/2019 15.41.36	Aditya Nurrochman	Laki-Laki	33	Sarjana	IIIB	7	Manager	4	3	3
20	5/13/2019 15.55.56	Israwadi	Laki-Laki	47	Pascasarjana	IVB	21	Vice President	2	2	1
21	5/13/2019 16.06.54	Bakti Afandi	Laki-Laki	40	Diploma	IID	12	Manager	4	4	3
22	5/13/2019 18.05.48	Muhammad thamrin	Laki-Laki	40	Sarjana	IIIC	21	Senior Manager	4	3	4
23	5/13/2019 18.57.54	Agung suharmaji	Laki-Laki	46	Sarjana	IIIC	13	Manager	4	4	4
24	5/13/2019 19.50.37	Fadli	Laki-Laki	52	Diploma	IIIC	29	Manager	4	4	4
25	5/13/2019 22.55.41	Nengah widia	Laki-Laki	51	Sarjana	IIIA	31	Manager	3	3	3
26	5/15/2019 0.22.36	Hary Budi Waluyo	Laki-Laki	41	Pascasarjana	IIID	20	Senior Manager	5	4	4
27	5/15/2019 8.04.18	Aji Prahasta	Laki-Laki	33	Sarjana	IIIB	7	Manager	2	2	2
28	5/15/2019 5.19.58	OSIM	Laki-Laki	50	Sarjana	IIID	28	Manager	1	2	1
29	5/15/2019 5.52.10	Abdul Halik Said	Laki-Laki	55	Pascasarjana	IIID	30	Manager	3	3	3
30	5/15/2019 7.53.29	Dony himawan	Laki-Laki	41	Sarjana	IIIB	22	Manager	3	4	3
31	5/15/2019 8.29.37	Hendra Gunawan	Laki-Laki	44	Pascasarjana	IIIC	12	Manager	4	3	4
32	5/15/2019 8.30.19	Yan Andriyanto	Laki-Laki	31	Pascasarjana	IIIB	7	Manager	4	3	3
33	5/15/2019 8.36.25	EDWIN KHRISTIAN	Laki-Laki	43	Sarjana	IIIA	13	Manager	3	3	3
34	5/15/2019 9.14.57	Cipto Harry Murti	Laki-Laki	29	Sarjana	IIIB	7	Manager	4	3	3
35	5/15/2019 9.39.52	jemmy pongoh	Laki-Laki	37	Sarjana	IID	17	Manager	3	4	4
36	5/15/2019 9.47.51	Sugito	Laki-Laki	51	Sarjana	IIID	29	Senior Manager	3	2	3
37	5/15/2019 10.16.45	dewi	Perempuan	50	Pascasarjana	IVB	22	Vice President	3	4	4
38	5/15/2019 11.00.11	ANI	Perempuan	47	Sarjana	IIID	13	Senior Manager	2	5	5
39	5/15/2019 12.46.55	Ronny Aldriandi	Laki-Laki	40	Sarjana	IIIC	13	Manager	3	3	4
40	5/15/2019 14.08.14	Doni asriyadi	Laki-Laki	35	Pascasarjana	IIID	12	Senior Manager	2	3	2
41	5/15/2019 14.16.24	i ketut krismanata	Laki-Laki	54	Sarjana	IIIC	30	Manager	4	4	5
42	5/15/2019 15.47.11	Esti Dewi Fitriani	Perempuan	46	Pascasarjana	IIID	16	Senior Manager	4	4	4
43	5/15/2019 16.36.15	Triyanto	Laki-Laki	55	Sarjana	IIID	28	Manager	3	3	3
44	5/15/2019 18.57.08	Indah Kartikasari	Perempuan	46	Sarjana	IIID	21	Senior Manager	5	5	4
45	5/15/2019 19.07.43	Ety Handayani	Perempuan	44	Sarjana	IIID	25	Senior Manager	4	3	4
46	5/15/2019 19.47.41	Wage Gunawan Wibisono	Laki-Laki	52	Sarjana	IVA	29	Manager	2	3	3

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

									Competitive Advantage (X3)		
									Cost leadership	Differntiation	Focus
									CA.1	CA.2	CA.3
NO	Timestamp	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Golongan Pegawai	Masa Kerja	Jabatan	Perusahaan menggunakan strategi harga minimum dalam setiap proses bisnis	Perusahaan menawarkan jasa yang memiliki keunikan (ciri khas) dibanding pesaing lainnya	Perusahaan tidak memfokuskan dan usahanya untuk melayani sebagian kecil segmen pasar dan tidak melayani pasar secara luas
47	5/15/2019 20.09.44	Sapta Doddy Wiraradya	Laki-Laki	32	Sarjana	IIIB		7 Manager	3	4	3
48	5/16/2019 13.40.23	Novita Milana	Perempuan	37	Sarjana	IIIB		7 Manager	3	4	4
49	5/16/2019 14.10.57	Arif	Laki-Laki	39	Pascasarjana	IIID		12 Manager	4	3	4
50	5/16/2019 14.29.30	A Jalil yasin	Laki-Laki	51	Sarjana	IIID		27 Manager	4	4	2
51	5/16/2019 16.38.49	Rita	Perempuan	49	Pascasarjana	IVB		25 Senior Manager	3	4	3
52	5/16/2019 17.02.16	ibnu wahyudi	Laki-Laki	42	Sarjana	IIIB		20 Senior Manager	3	4	4
53	5/17/2019 15.05.03	Rudy Supriadi	Laki-Laki	52	Sarjana	IIID		29 Senior Manager	3	3	3
54	5/18/2019 7.49.09	Andanina Megasari	Perempuan	29	Sarjana	IIIB		7 Manager	3	4	4
55	5/18/2019 8.26.30	I Wayan Suaja	Laki-Laki	42	Sarjana	IIIB		19 Manager	3	4	4
56	5/18/2019 9.08.24	Rika Danakusuma	Perempuan	50	Pascasarjana	IVB		25 Senior Manager	4	4	2
57	5/18/2019 10.09.23	I Kadek Tresna Putra	Laki-Laki	45	Sarjana	IIIB		26 Manager	4	4	3
58	5/18/2019 10.40.14	Irwan Hardian	Laki-Laki	32	Sarjana	IIIB		7 Manager	4	4	3
59	5/18/2019 11.16.47	Rika Danakusuma	Perempuan	50	Pascasarjana	IVB		25 Senior Manager	4	3	3
60	5/18/2019 14.44.21	Pitoyo	Laki-Laki	51	Sarjana	IIID		29 Senior Manager	3	3	3
61	5/18/2019 15.05.02	E. Dhanianto Wibowo	Laki-Laki	41	Sarjana	IIID		16 Vice President	3	3	3
62	5/18/2019 15.15.03	Haruman Sulaksono	Laki-Laki	55	Sarjana	IVB		29 Vice President	1	2	1
63	5/18/2019 15.44.42	Yuliana Christina Endang	Perempuan	45	Sarjana	IIIA		14 Manager	3	4	3
64	5/18/2019 15.47.02	I.G.N.Agung Dwi Wira Negara	Laki-Laki	41	Sarjana	IIIC		20 Senior Manager	3	3	2
65	5/18/2019 15.54.06	Joel Stahaan	Laki-Laki	43	Pascasarjana	IIIC		12 Senior Manager	3	3	4
66	5/13/2019 14.51.32	Sapta Helani	Laki-Laki	42	Sarjana	IIIC		21 Manager	2	2	1
67	5/12/2019 11.37.46	Widodo	Laki-Laki	51	Sarjana	IVB		23 Vice President	2	4	3
68	5/12/2019 12.36.48	Subakir	Laki-Laki	55	Sarjana	IVA		30 Vice President	3	3	3
69	5/12/2019 20.22.29	Shively Sanssouci	Perempuan	35	Sarjana	IIIC		25 Senior Manager	2	2	1
70	5/12/2019 11.04.18	Delyuzar	Perempuan	55	Sarjana	IIID		30 Senior Manager	3	4	4
71	5/12/2019 11.07.14	Dwi Tedjowati	Perempuan	53	Sarjana	IVC		29 Vice President	3	3	2
72	5/12/2019 10.57.14	Mahendra	Laki-Laki	41	Sarjana	IIIA		22 Senior Manager	4	5	5
73	5/12/2019 10.56.21	Ristiyanto Eko Wibowo	Laki-Laki	41	Sarjana	IIID		22 Vice President	3	3	2
74	5/21/2019 4.35.22	RM DODDY HAPSORO	Laki-Laki	50	Pascasarjana	IVA		24 Senior Manager	3	3	3

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

Financial Performance (Y)			
Net Profit	Overall Profitability	Return on investment	Return on Sales
FP.1	FP.2	FP.3	FP.4

NO	Timestamp	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Golongan Pegawai	Masa Kerja	Jabatan	Net profit perusahaan tahun lalu lebih baik dari tahun sebelumnya	Secara keseluruhan profitabiltiy perusahaan tahun lalu lebih baik dari tahun sebelumnya	Return on Investmesnt (ROI) tahun lalu lebih baik dari tahun sebelumnya	Return on Sales (ROS) tahun lalu lebih baik dari tahun sebelumnya
1	5/12/2019 11.58.51	Rini Lispriyani	Perempuan	50	Pascasarjana	IVA	27	Manager	4	4	3	3
2	5/12/2019 13.35.31	Wirawan Buana	Laki-Laki	55	Sarjana	IVA	28	Senior Manager	5	5	5	5
3	5/12/2019 14.02.14	Budi Ariyanto	Laki-Laki	44	Sarjana	IIIB	22	Senior Manager	1	5	4	4
4	5/12/2019 14.41.31	Apip Cahyadi	Laki-Laki	39	Pascasarjana	IIID	13	Senior Manager	4	5	5	3
5	5/12/2019 14.48.00	Herdanu S N	Laki-Laki	37	Pascasarjana	IIID	13	Senior Manager	5	5	4	4
6	5/12/2019 14.51.49	Drajat	Laki-Laki	40	Sarjana	IIIC	12	Senior Manager	5	5	4	3
7	5/12/2019 15.25.23	Kadir usman	Laki-Laki	48	Pascasarjana	IIID	30	Senior Manager	5	5	5	5
8	5/12/2019 15.32.31	Dedy sri cahyono	Laki-Laki	42	Sarjana	IIIB	22	Senior Manager	4	5	4	4
9	5/12/2019 16.01.43	Palty Mauritz Lamhot	Laki-Laki	42	Pascasarjana	IIIB	12	Senior Manager	5	5	5	5
10	5/12/2019 17.36.32	R. Bambang Triyono	Laki-Laki	50	Pascasarjana	IVA	28	Senior Manager	5	5	4	4
11	5/12/2019 17.51.52	Didik hermanto	Laki-Laki	46	Sarjana	IIIB	25	Senior Manager	5	5	5	5
12	5/12/2019 17.55.28	I Gusti Agung Gede Argawa	Laki-Laki	46	Sarjana	IIIC	26	Manager	5	5	4	5
13	5/12/2019 18.00.12	Imron Qodari	Laki-Laki	48	Pascasarjana	IVB	25	Vice President	5	5	5	5
14	5/12/2019 20.41.29	Ida Bagus Kt Juliadnyana	Laki-Laki	50	Sarjana	IIID	26	Senior Manager	5	5	5	5
15	5/13/2019 12.42.52	Goentoro	Laki-Laki	42	Sarjana	IIIB	21	Manager	5	5	5	5
16	5/13/2019 12.51.50	Chairul Abidin	Laki-Laki	46	Sarjana	IIIC	12	Manager	5	5	5	4
17	5/13/2019 13.51.03	Indra F.P. Nasution	Laki-Laki	39	Diploma	IIIC	15	Manager	5	5	4	4
18	5/13/2019 15.07.53	Ida Made Dwipayana	Laki-Laki	47	Sarjana	IIIB	26	Manager	5	5	5	5
19	5/13/2019 15.41.36	Aditya Nurrochman	Laki-Laki	33	Sarjana	IIIB	7	Manager	4	4	4	4
20	5/13/2019 15.55.56	Israwadi	Laki-Laki	47	Pascasarjana	IVB	21	Vice President	4	5	4	3
21	5/13/2019 16.06.54	Bakti Afandi	Laki-Laki	40	Diploma	IID	12	Manager	5	5	4	4
22	5/13/2019 18.05.48	Muhammad thamrin	Laki-Laki	40	Sarjana	IIIC	21	Senior Manager	5	5	4	4
23	5/13/2019 18.57.54	Agung suharmaji	Laki-Laki	46	Sarjana	IIIC	13	Manager	5	5	5	5
24	5/13/2019 19.50.37	Fadli	Laki-Laki	52	Diploma	IIIC	29	Manager	5	5	4	4
25	5/13/2019 22.55.41	Nengah widia	Laki-Laki	51	Sarjana	IIIA	31	Manager	4	4	4	4
26	5/15/2019 0.22.36	Hary Budi Waluyo	Laki-Laki	41	Pascasarjana	IIID	20	Senior Manager	5	5	5	4
27	5/15/2019 8.04.18	Aji Prahasta	Laki-Laki	33	Sarjana	IIIB	7	Manager	3	3	2	2
28	5/15/2019 5.19.58	OSIM	Laki-Laki	50	Sarjana	OSIM	28	Manager	1	1	1	1
29	5/15/2019 5.52.10	Abdul Halik Said	Laki-Laki	55	Pascasarjana	IIID	30	Manager	5	5	4	4
30	5/15/2019 7.53.29	Dony himawan	Laki-Laki	41	Sarjana	IIIB	22	Manager	4	4	4	4
31	5/15/2019 8.29.37	Hendra Gunawan	Laki-Laki	44	Pascasarjana	IIIC	12	Manager	5	5	5	5
32	5/15/2019 8.30.19	Yan Andriyanto	Laki-Laki	31	Pascasarjana	IIIB	7	Manager	4	4	4	4
33	5/15/2019 8.36.25	EDWIN KHRISTIAN	Laki-Laki	43	Sarjana	IIIA	13	Manager	4	4	4	4
34	5/15/2019 9.14.57	Cipto Harry Murti	Laki-Laki	29	Sarjana	IIIB	7	Manager	4	4	4	4
35	5/15/2019 9.39.52	jemmy pongoh	Laki-Laki	37	Sarjana	IID	17	Manager	4	4	4	4
36	5/15/2019 9.47.51	Sugito	Laki-Laki	51	Sarjana	IIID	29	Senior Manager	4	2	1	1
37	5/15/2019 10.16.45	dewi	Perempuan	50	Pascasarjana	IVB	22	Vice President	5	5	5	5
38	5/15/2019 11.00.11	ANI	Perempuan	47	Sarjana	IIID	13	Senior Manager	5	5	5	5
39	5/15/2019 12.46.55	Ronny Aldriandi	Laki-Laki	40	Sarjana	IIIC	13	Manager	5	3	3	3
40	5/15/2019 14.08.14	Doni asriyadi	Laki-Laki	35	Pascasarjana	IIID	12	Senior Manager	4	4	3	3
41	5/15/2019 14.16.24	i ketut krismanata	Laki-Laki	54	Sarjana	IIIC	30	Manager	5	5	4	4
42	5/15/2019 15.47.11	Esti Dewi Fitriani	Perempuan	46	Pascasarjana	IIID	16	Senior Manager	5	5	4	5
43	5/15/2019 16.36.15	Triyanto	Laki-Laki	55	Sarjana	IIID	28	Manager	4	3	3	3
44	5/15/2019 18.57.08	Indah Kartikasari	Perempuan	46	Sarjana	IIID	21	Senior Manager	5	5	4	5
45	5/15/2019 19.07.43	Ety Handayani	Perempuan	44	Sarjana	IIID	25	Senior Manager	5	5	5	5
46	5/15/2019 19.47.41	Wage Gunawan Wibisono	Laki-Laki	52	Sarjana	IVA	29	Manager	3	3	3	3
47	5/15/2019 20.09.44	Sapta Doddy Wiraradya	Laki-Laki	32	Sarjana	IIIB	7	Manager	5	5	3	3
48	5/16/2019 13.40.23	Novita Milana	Perempuan	37	Sarjana	IIIB	7	Manager	5	5	5	5
49	5/16/2019 14.10.57	Arif	Laki-Laki	39	Pascasarjana	IIID	12	Manager	5	5	5	5
50	5/16/2019 14.29.30	A jalil yasin	Laki-Laki	51	Sarjana	IIID	27	Manager	5	5	4	4
51	5/16/2019 16.38.49	Rita	Perempuan	49	Pascasarjana	IVB	25	Senior Manager	4	4	4	4
52	5/16/2019 17.02.16	ibnu wahyudi	Laki-Laki	42	Sarjana	IIIB	20	Senior Manager	5	5	5	5
53	5/17/2019 15.05.03	Rudy Supriadi	Laki-Laki	52	Sarjana	IIID	29	Senior Manager	4	4	4	4

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

Financial Performance (Y)			
Net Profit	Overall Profitability	Return on investment	Return on Sales
FP.1	FP.2	FP.3	FP.4

NO	Timestamp	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Golongan Pegawai	Masa Kerja	Jabatan	Net profit perusahaan tahun lalu lebih baik dari tahun sebelumnya	Secara keseluruhan profitabiliy perusahaan tahun lalu lebih baik dari tahun sebelumnya	Return on Investmesnt (ROI) tahun lalu lebih baik dari tahun sebelumnya	Return on Sales (ROS) tahun lalu lebih baik dari tahun sebelumnya
54	5/18/2019 7.49.09	Andanina Megasari	Perempuan	29	Sarjana	IIIB		7 Manager	4	4	4	4
55	5/18/2019 8.26.30	I Wayan Suaaja	Laki-Laki	42	Sarjana	IIIB		19 Manager	5	5	5	5
56	5/18/2019 9.08.24	Rika Danakusuma	Perempuan	50	Pascasarjana	IVB		25 Senior Manager	5	5	5	5
57	5/18/2019 10.09.23	I Kadek Tresna Putra	Laki-Laki	45	Sarjana	IIIB		26 Manager	5	5	5	5
58	5/18/2019 10.40.14	Irwan Hardian	Laki-Laki	32	Sarjana	IIIB		7 Manager	5	5	4	5
59	5/18/2019 11.16.47	Rika Danakusuma	Perempuan	50	Pascasarjana	IVB		25 Senior Manager	5	5	5	5
60	5/18/2019 14.44.21	Pitoyo	Laki-Laki	51	Sarjana	IIID		29 Senior Manager	4	4	4	4
61	5/18/2019 15.05.02	E. Dhanianto Wibowo	Laki-Laki	41	Sarjana	IIID		16 Vice President	5	4	3	4
62	5/18/2019 15.15.03	Haruman Sulaksono	Laki-Laki	55	Sarjana	IVB		29 Vice President	2	3	3	3
63	5/18/2019 15.44.42	Yuliana Christina Endang	Perempuan	45	Sarjana	IIIA		14 Manager	5	5	4	4
64	5/18/2019 15.47.02	I.G.N.Agung Dwi Wira Negara	Laki-Laki	41	Sarjana	IIIC		20 Senior Manager	5	5	5	5
65	5/18/2019 15.54.06	Joel Siahaan	Laki-Laki	43	Pascasarjana	IIIC		12 Senior Manager	5	5	5	5
66	5/13/2019 14.51.32	Sapta Helani	Laki-Laki	42	Sarjana	IIIC		21 Manager	4	4	3	3
67	5/12/2019 11.37.46	Widodo	Laki-Laki	51	Sarjana	IVB		23 Vice President	5	4	4	4
68	5/12/2019 12.36.48	Subakir	Laki-Laki	55	Sarjana	IVA		30 Vice President	4	4	4	4
69	5/12/2019 20.22.29	Shively Sanssouci	Perempuan	35	Sarjana	IIIC		25 Senior Manager	4	4	3	4
70	5/12/2019 11.04.18	Delyuzar	Perempuan	55	Sarjana	IIID		30 Senior Manager	5	5	5	4
71	5/12/2019 11.07.14	Dwi Tedjowati	Perempuan	53	Sarjana	IVC		29 Vice President	4	4	3	3
72	5/12/2019 10.57.14	Mahendra	Laki-Laki	41	Sarjana	IIIA		22 Senior Manager	5	5	5	5
73	5/12/2019 10.56.21	Ristiyanto Eko Wibowo	Laki-Laki	41	Sarjana	IIID		22 Vice President	4	4	4	4
74	5/21/2019 4.35.22	RM DODDY HAPSORO	Laki-Laki	50	Pascasarjana	IVA		24 Senior Manager	4	4	4	4

	Job Environment	Team work	Supervision	Organization	Reward and Recognition
Skala Likert	Saya memiliki lingkungan bekerja yang kondusif dan memiliki bahan/ peralatan untuk melakukan pekerjaan Saya dengan baik dan benar	Saya bekerja dengan team untuk mendorong kualitas pekerjaan Saya	Supervisor Saya peduli terhadap pekerjaan Saya dan mendorong perkembangan Saya	Visi dan Misi perusahaan Saya membuat Saya merasa pekerjaan Saya penting dan berkomitmen untuk melakukan pekerjaan yang berkualitas	Saya menerima pengakuan atau pujian karena bekerja dengan baik
	EE.1	EE.2	EE.3	EE.4	EE.5
Nilai Skala Likert	Jumlah Jawaban Responden	Jumlah Jawaban Responden	Jumlah Jawaban Responden	Jumlah Jawaban Responden	Jumlah Jawaban Responden
1	0	0	0	0	0
2	0	1	0	0	2
3	11	7	13	9	14
4	34	19	32	29	38
5	29	47	29	36	20
	74	74	74	74	74
TOTAL	314	334	312	323	298
MEAN	4,243	4,514	4,216	4,365	4,027
MEAN VARIABEL					4,273

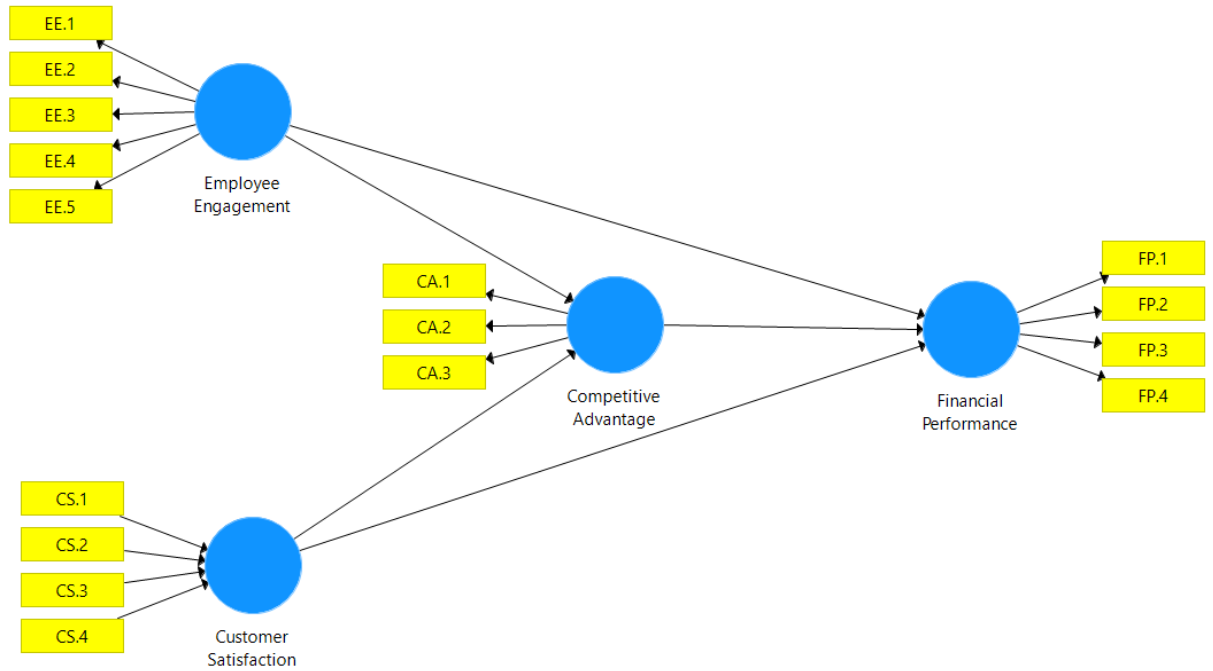
	Harga	Kualitas Jasa	Garansi	Sistem Penanganan Keluhan
Skala Likert	Perusahaan memberikan harga jasa pelayanan kebandarudaraan yang terjangkau	Perusahaan memberikan standar kualitas pelayanan berupa sistem, teknologi dan sumber daya manusia yang terbaik di Bandarudara	Perusahaan memberikan garansi terhadap jasa yang diberikan kepada setiap passanger di Bandarudara	Perusahaan memiliki dan menerapkan sistem penanganan keluhan dengan baik di Bandarudara
	CS.1	CS.2	CS.3	CS.4
Nilai Skala Likert	Jumlah Jawaban Responden	Jumlah Jawaban Responden	Jumlah Jawaban Responden	Jumlah Jawaban Responden
1	0	0	0	0
2	3	0	2	1
3	18	4	12	11
4	42	35	33	39
5	11	35	27	23
	74	74	74	74
TOTAL	283	327	307	306
MEAN	3,824	4,419	4,149	4,135
MEAN VARIABEL				4,132

	Cost leadership	Differntiation	Focus	
Skala Likert	Perusahaan menggunakan strategi harga minimum dalam setiap proses bisnis	Perusahaan menawarkan jasa yang memiliki keunikan (ciri khas) dibanding pesaing lainnya	Perusahaan memfokuskan dan memusatkan diri pada usahanya untuk melayani sebagian kecil segmen pasar dan tidak melayani pasar secara luas	
	CA.1	CA.2	CA.3	
Nilai Skala Likert	Jumlah Jawaban Responden	Jumlah Jawaban Responden	Jumlah Jawaban Responden	
1	2	0	5	
2	9	7	8	
3	34	31	35	
4	27	32	23	
5	2	4	3	
	74	74	74	
TOTAL	240	255	233	
MEAN	3,243	3,446	3,149	
MEAN VARIABEL			3,279	

	Net Profit	Overall Profitability	Return on investment	Return on Sales
Skala Likert	Net profit perusahaan tahun lalu lebih baik dari tahun sebelumnya	Secara keseluruhan profitability perusahaan tahun lalu lebih baik dari tahun sebelumnya	Return on Investment (ROI) tahun lalu lebih baik dari tahun sebelumnya	Return on Sales (ROS) tahun lalu lebih baik dari tahun sebelumnya
	FP.1	FP.2	FP.3	FP.4
Nilai Skala Likert	Jumlah Jawaban Responden	Jumlah Jawaban Responden	Jumlah Jawaban Responden	Jumlah Jawaban Responden
1	2	1	2	2
2	1	1	1	1
3	2	5	11	12
4	23	22	33	32
5	46	45	27	27
	74	74	74	74
TOTAL	332	331	304	303
MEAN	4,486	4,473	4,108	4,095
MEAN VARIABEL				4,291

LAMPIRAN 3
HASIL PERHITUNGAN SMARTPLS V 3.8.2

1. Model Penelitian



2. Hasil Perhitungan SmartPLS V 3.2.8 (PLS ALGORITHM)

Path Coefficients

	Competitive Advantage	Customer Satisfaction	Employee Engagement	Financial Performance
Competitive Advantage				0.532
Customer Satisfaction	0.445			0.037
Employee Engagement	0.301			0.309
Financial Performance				

Outer Loadings

Matrix				
	Competitive Advantage	Customer Satisfaction	Employee Engagement	Financial Performance
CA.1	0.802			
CA.2	0.841			
CA.3	0.827			
CS.1		0.721		
CS.2		0.756		
CS.3		0.920		
CS.4		0.819		
EE.1			0.820	
EE.2			0.801	
EE.3			0.659	
EE.4			0.828	
EE.5			0.769	
FP.1				0.798
FP.2				0.927
FP.3				0.926
FP.4				0.917

Outer Weights

Matrix				
	Competitive Advantage	Customer Satisfaction	Employee Engagement	Financial Performance
CA.2	0.420			
CA.1	0.417			
CA.3	0.378			
CS.1		0.143		
CS.2		0.269		
CS.3		0.540		
CS.4		0.241		
EE.1			0.300	
EE.2			0.288	
EE.3			0.161	
EE.4			0.276	
EE.5			0.246	
FP.1				0.260
FP.2				0.289
FP.3				0.283
FP.4				0.287

Construct Reliability and Validity

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Competitive Advantage	0.763	0.764	0.863	0.678
Customer Satisfaction		1.000		
Employee Engagement	0.837	0.855	0.884	0.605
Financial Performance	0.914	0.918	0.940	0.799

R Square

Matrix	R Square	R Square Adjusted
	R Square	R Square Adjusted
Competitive Advantage	0.447	0.431
Financial Performance	0.604	0.587

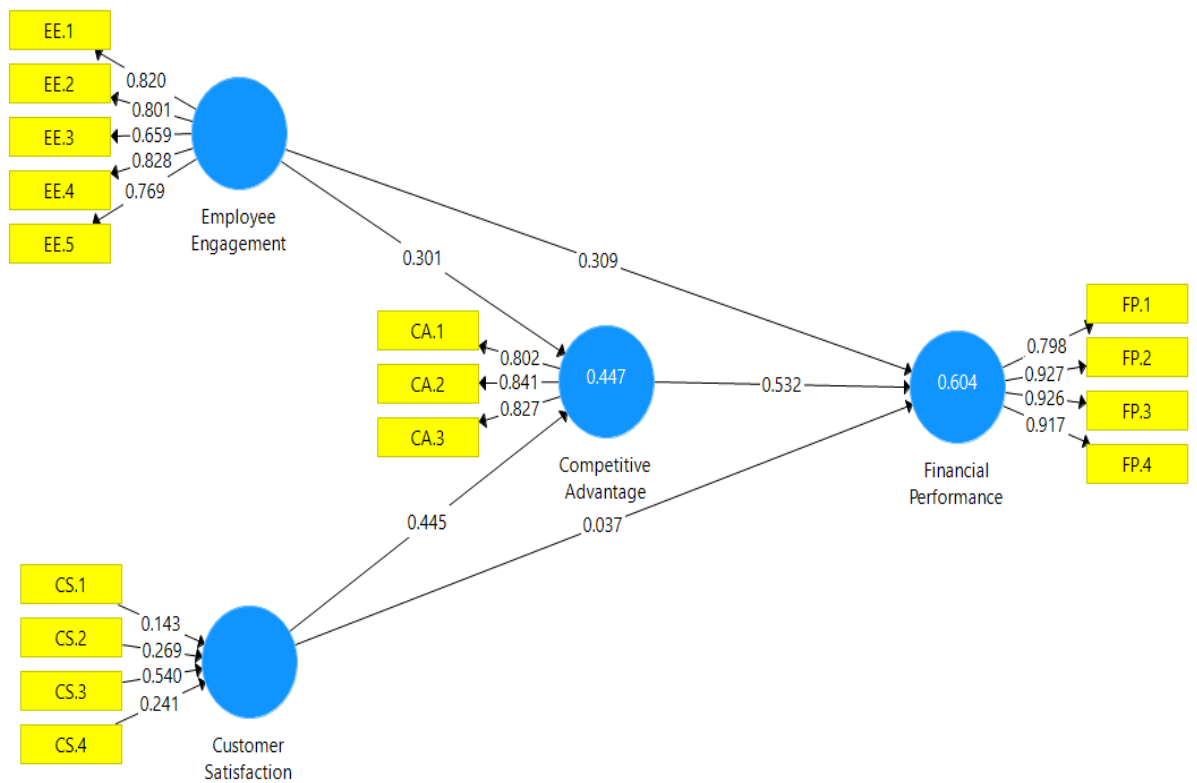
Discriminant Validity

Fornell-Larcker Criterion	Cross Loadings	Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)	Heterotrait-Mon	
	Competitiv...	Customer Satisfaction	Employee Engagement	Financial Performance
Competitive Advantage	0.823			
Customer Satisfaction	0.623			
Employee Engagement	0.564	0.591	0.778	
Financial Performance	0.730	0.551	0.631	0.894

Collinearity Statistics (VIF)

Outer VIF Values	Inner VIF Values	VIF
		VIF
CA.1		1.417
CA.2		1.644
CA.3		1.661
CS.1		1.789
CS.2		1.768
CS.3		2.172
CS.4		2.044
EE.1		1.847
EE.2		1.863
EE.3		1.456
EE.4		2.029
EE.5		1.804
FP.1		1.929
FP.2		3.979
FP.3		5.365
FP.4		4.570

Path Diagram Nilai Loading Factor



3. Hasil Perhitungan SmartPLS V 3.2.8 (BOOTRAPPING)

Path Coefficients

	Mean, STDEV, T-Values, P-Values	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias Corrected	Samples	Copy to	
		Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Competitive Advantage -> Financial Performance		0.532	0.521	0.080	6.642	0.000
Customer Satisfaction -> Competitive Advantage		0.445	0.450	0.117	3.812	0.000
Customer Satisfaction -> Financial Performance		0.037	0.064	0.120	0.309	0.757
Employee Engagement -> Competitive Advantage		0.301	0.308	0.123	2.452	0.015
Employee Engagement -> Financial Performance		0.309	0.300	0.126	2.451	0.015

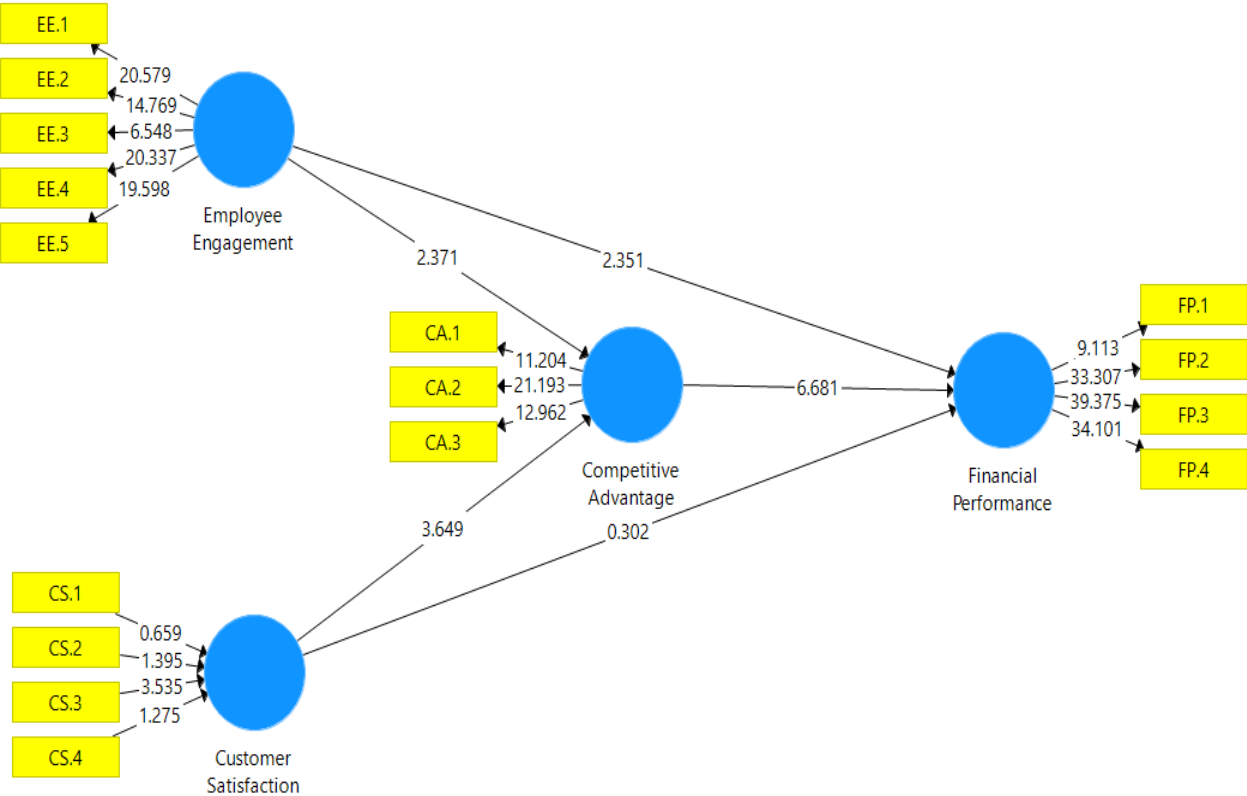
Total Indirect Effects

	Mean, STDEV, T-Values, P-Values	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias Corrected	Samples	Copy to	
		Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Competitive Advantage -> Financial Performance						
Customer Satisfaction -> Competitive Advantage						
Customer Satisfaction -> Financial Performance		0.237	0.236	0.075	3.150	0.002
Employee Engagement -> Competitive Advantage						
Employee Engagement -> Financial Performance		0.160	0.159	0.066	2.429	0.015

Total Effects

	Mean, STDEV, T-Values, P-Values	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias Corrected	Samples	Copy to	
		Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Competitive Advantage -> Financial Performance		0.532	0.521	0.080	6.642	0.000
Customer Satisfaction -> Competitive Advantage		0.445	0.450	0.117	3.812	0.000
Customer Satisfaction -> Financial Performance		0.274	0.300	0.144	1.908	0.057
Employee Engagement -> Competitive Advantage		0.301	0.308	0.123	2.452	0.015
Employee Engagement -> Financial Performance		0.469	0.459	0.137	3.420	0.001

Path Diagram Hasil Uji Hipotesis



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama ALFIAN PRATAMA, lahir di Bekasi pada tanggal 04 April 1991 dari pasangan suami istri Bapak Heri Sudaryanto dan Ibu Gurem Mardiaty. Pada Tahun 2003 lulus dari Sekolah Dasar Negeri Cibuntu 01 di Bekasi. Tahun 2006 lulus dari Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Tambun Selatan di Bekasi. Tahun 2009 lulus dari Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Tambun Selatan di Bekasi. Tahun 2013 lulus dari Jurusan Ilmu Administrasi Fiskal (Pajak) Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Indoensia dengan predikat Cum Laude. Memasuki program Magister Manajemen Universitas Negeri Jakarta pada tahun 2016 dengan konsentrasi Manajemen Startegik dan berhasil lulus pada tahun 2019. Penulis mengawali kerja dan berkarir pada perusahaan *multinational company* khususnya pada bidang perpajakan. Saat ini Penulis bekerja sebagai pegawai di salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa kebandarudaraan yaitu PT Angkasa Pura 1 (Persero) sebagai *tax management* menangani *tax administration, tax audit, tax compliance, tax planning, tax advisory, transfer pricing* dan *tax training*.