

***Analysis Employee Work***  
***Study at the Research Institute for Ornamental Fish Culture***

***By***  
***Endah Susiyanti***

***Abstract***

*Abstract This study aims to analyze the relationship between customer satisfaction and employee job satisfaction with the variables of competence, innovation and work culture on employees at the Research Institute for Ornamental Fish Culture. The sample of respondents in this study were 84 employees and the sample selection used was through a questionnaire with a sample of all employees. Using quantitative methods with data analysis techniques using Partial Least Square (PLS). The results in this study indicate that employee competence has no effect on customer satisfaction, work culture has significant effect customer satisfaction, employee competence has an effect on job satisfaction, employee innovation affects job satisfaction, employee work culture has an effect job satisfaction, customer satisfaction effects job satisfaction, and competence, innovation and work culture simultaneously through Job satisfaction has no effect on customer satisfaction at the Ornamental Fish Cultivation Research Institute.*

***Keywords: Job Satisfaction, Competence, Innovation, Work Culture, Customer Satisfaction***

# *Analisis Kepuasan Kerja Pegawai Studi Pada Balai Riset Budidaya Ikan Hias*

**Oleh**

**Endah Susiyanti**

## **Abstrak**

Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kepuasan pelanggan dengan kepuasan kerja pegawai dengan variabel kompetensi, inovasi dan budaya kerja terhadap pegawai di Balai Riset Budidaya Ikan Hias . Sampel responden dalam penelitian ini adalah 84 pegawai dan pemilihan sampel yang digunakan melalui kuesioner dengan sampel seluruh pegawai. Menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis data menggunakan Partial Least Square (PLS). Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Budaya kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kepuasan kerja, Inovasi pegawai berpengaruh terhadap kepuasan kerja, Budaya kerja pegawai mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja, Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai, dan Kompetensi, inovasi dan budaya kerja secara simultan melalui kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Balai Riset Budidaya Ikan Hias.

Kata Kunci : Kepuasan Kerja, Kompetensi, Inovasi, Budaya Kerja, Kepuasan Pelanggan