



**ANALISIS KEPUASAN KERJA PEGAWAI  
STUDI PADA BALAI RISET BUDIDAYA IKAN HIAS**

**TESIS**

**ENDAH SUSIYANTI 2010121010**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

**2021**



**ANALISIS KEPUASAN KERJA PEGAWAI  
STUDI PADA BALAI RISET BUDIDAYA IKAN HIAS**

**TESIS**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Magister Manajemen**

**ENDAH SUSIYANTI 2010121010**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
2021**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Endah Susiyanti

NIM : 2010121010

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, Januari 2022

Yang menyatakan,

A 10000 Rupiah postage stamp is placed over the signature. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10000', 'METERAI TEMBEL', and the serial number 'A082A JX893763712'.

(Endah Susiyanti)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta,  
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Endah Susiyanti  
NIM. : 2010121010  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Magister Manajemen Jenis  
Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada  
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non  
Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tesis saya yang berjudul :

***Analisis Kepuasan Kerja Pegawai***

***Studi Pada Balai Riset Budidaya Ikan Hias***

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini  
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan,  
mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database),  
merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya  
sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini  
saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : Januari 2022

Yang menyatakan,



(Endah Susiyanti)

***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

TESIS

**ANALISIS KEPUASAN KERJA PEGAWAI  
STUDI PADA BALAI RISET BUDIDAYA IKAN HIAS**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh:  
**ENDAH SUSIYANTI 2010121010**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 8 Januari 2022

Dan dinyatakan Lulus



**Dr. Yudi Nur Supriyadi, MM**  
**Ketua Penguji**

**Pembimbing I**



**Dr. Mahendro, Sumardjo, MM, OIA**  
**Penguji I**

**Pembimbing II**



**Dr. Faisal Marzuki, M.Pd**  
**Penguji II**



**Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE**  
**Ak., M.Ak., CA., CSRS**  
**Dekan**



**Dr. Yudi Nur upriyadi, MM**  
**Ketua Program Studi**

Disahkan di : Jakarta  
Tanggal : 8 Januari 2022



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
Jl. RS. Fatmawati No.1 Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450  
TELP 021-7656971, Fax 021-7656904

Website : <http://www.feb.upnvj.ac.id>, Email: [feb.upnvj@gmail.com](mailto:feb.upnvj@gmail.com)

**BERITA ACARA UJIAN TESIS  
SEMESTER GENAP T.A. 2021/2022**




Pada hari ini, Sabtu, tanggal 8 Januari 2022, telah dilaksanakan Ujian Tesis bagi mahasiswa :

Nama : Endah Susiyanti  
Nomor Induk Mahasiswa : 2010121010  
Program Studi : Magister Manajemen

**“ANALISIS KEPUASAN KERJA PEGAWAI  
STUDI PADA BALAI RISET BUDIDAYA IKAN HILAS”**

Dinyatakan yang bersangkutan Lulus / ~~Tidak Lulus~~ \*)

**Tim Penguji**

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Yudi Nur <u>Supriadi, MM</u>	Ketua Penguji	
2	Dr. Mahendro Sumardjo, MM, QIA.	Penguji I	
3	Dr. Faizal Marzuki, <u>MPd</u>	<u>Penguji II</u>	

Catatan:

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 8 Januari 2022  
MENGESAHKAN  
A.n. Dekan  
Kaprog Magister Manajemen



**Dr. Yudi Nur Supriadi, MM**



## **PRAKATA**

Alhamdulillah rabbil alamin Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala karunia, rahmat serta hidayah-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil dijalankan sampai selesai yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi Manajemen Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta. Judul yang dipilih dalam tesis ini adalah "Analisis Kepuasan Kerja Pegawai Studi Pada Balai Riset Budidaya Ikan Hias". Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, Bapak Dr. Mahendro, Sumardjo, MM, QIA selaku dosen pembimbing I, Bapak Dr. Faisal Marzuki, M.Pd, S.K.M.,MARS. selaku dosen pembimbing II, Bapak Dr. Yudi Nur Supandi, S.Sos.I.,MM. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, Ibu Dr. Desmintari, S.E.,M.M. selaku Kepala Jurusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada kedua orang tua tercinta yang telah memberikan doa, semangat dan motivasi. Suami dan ananda tercinta yang juga selalu memberikan doa, dorongan dan semangat dalam menyelesaikan tesis ini. Penulis juga sampaikan teman-teman seperjuangan kelas A Manajemen S2 Tahun 2020 yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat yang telah membantu dalam penulisan tesis ini

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari sepenuhnya bahwa Proposal Tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak sangat diharapkan guna perbaikannya.

Jakarta, Januari 2022

Endah Susiyanti

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	iv
<i>Abstract</i> .....	v
Abstrak .....	vi
LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....	vii
BERITA CARA UJIAN TESIS .....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I <u>PENDAHULUAN</u> .....	1
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Pembatasan masalah.....	11
I.3 Perumusan Masalah .....	12
I.4 Tujuan Penelitian.....	12
I.5 Manfaat Hasil Penelitian .....	12
BAB II <u>TELAAH PUSTAKA</u> .....	14
II.1 Landasan Teori .....	14
II.1.1. Kepuasan Kerja.....	14
II.1.2. Kompetensi.....	17
II.1.3. Inovasi .....	20
II.1.4. Budaya kerja.....	22
II.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	25
II.1.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	25
II.1.5.2 Faktor Kepuasan pelanggan .....	26
II.1.5.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	27
II.2 Penelitian yang terdahulu.....	27
II.3. Model Penelitian Empirik.....	35
II.4. Hipotesis.....	35
BAB III <u>METODE PENELITIAN</u> .....	37
III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	37
III.1.1 Definisi Operasional .....	37
III.1.2 Pengukuran Variabel Penelitian .....	37
III.2 Metode Populasi dan Sampel.....	39
III.2.1 Populasi.....	39
III.2.2 Sampel .....	39
III.4 Teknik Analisis Data.....	40
III.4.1 Analisis Data Deskriptif .....	40

III.4.2 Partial Least Square (PLS) .....	41
III.4.2 Uji Hipotesis .....	45
BAB IV _ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	47
IV.1 Deskripsi Obyek Penelitian .....	47
IV.2 Deskripsi Data Penelitian .....	47
IV.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	48
IV.3 Uji Hipotesis dan Analisis.....	49
IV.3.1 Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	49
IV.3.2 Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	54
IV.3.3 Uji Hipotesis .....	55
IV.3.3.1 Uji t (Parsial) .....	56
IV.3.3.2 Uji F (Simultan) .....	57
IV.4 Pembahasan.....	58
IV.4.1 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	58
IV.4.2 Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	59
IV.4.3 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja .....	60
IV.4.4 Pengaruh Inovasi Terhadap Kepuasan Kerja .....	61
IV.4.5 Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.....	62
IV.4.6 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepuasan Kerja .....	63
IV.4.7 Pengaruh Kompetensi, Inovasi Dan Budaya Kerja Secara Simultan Melalui Kepuasan Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan. ....	63
IV.5 Keterbatasan Penelitian .....	64
BAB V _SIMPULAN DAN SARAN .....	66
V.1 Simpulan .....	66
V.2 Saran .....	67
DAFTAR PUSTAKA .....	70

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2018 – 2020.....	4
Tabel 2.	Hasil Survey Pra Riset Balai Riset Budidaya Ikan Hias tentang Kepuasan Kerja .....	5
Tabel 3.	Tingkat Pendidikan Pegawai PNS Balai Riset Budidaya Ikan Hias .....	8
Tabel 4.	Penelitian Terdahulu .....	33
Tabel 5.	Variabel dan kisi – kisi penelitian .....	38
Tabel 6.	Skala Likert .....	40
Tabel 7.	Pembagian Kategori Kelas .....	41
Tabel 8.	Tingkat Reabilitas berdasarkan Cronbach Alpha.....	45
Tabel 9.	Deskripsi Jenis Kelamin.....	48
Tabel 10.	Deskripsi Usia .....	48
Tabel 11.	Deskripsi Pendidikan Terakhir.....	49
Tabel 18.	Outer Loading Factor .....	51
Tabel 19.	Average Variance Extracted (AVE).....	53
Tabel 20.	Composite Reliability.....	53
Tabel 21.	Cronbach’s Alpha.....	54
Tabel 22.	R-Square.....	54
Tabel 23.	Nilai Koefisien Jalur (Path Coefficient).....	55
Tabel 24.	Hasil Uji-t.....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual .....	35
Gambar 2. Tahapan Analisis dalam PLS .....	42
Gambar 3. Outer Model .....	50