



**PENGARUH *EMPLOYEE ENGAGEMENT*, KOMPETENSI
DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN RUMAH SAKIT ROYAL PROGRESS JAKARTA**

SKRIPSI

FARIZ WEKATAMA HERIANSYAH 1810111226

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

2022



**PENGARUH *EMPLOYEE ENGAGEMENT*, KOMPETENSI DAN
KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
RUMAH SAKIT ROYAL PROGRESS JAKARTA**

SKRIPSI

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

FARIZ WEKATAMA HERIANSYAH 1810111226

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

2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Fariz Wekatama Heriansyah

NIM : 1810111226

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

Jakarta, 22 Juli 2022



Fariz Wekatama Heriansyah

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fariz Wekatama Heriansyah
NIM : 1810111226
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

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

Pengaruh *Employee Engagement*, Kompetensi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Royal Progress Jakarta

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi 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 : 22 Juli 2022

Yang menyatakan, materai



(Fariz Wekatama Heriansyah)

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH *EMPLOYEE ENGAGEMENT*, KOMPETENSI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN RUMAH SAKIT ROYAL PROGRESS JAKARTA

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Fariz Wekatama Heriansyah 1810111226

Telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal : 4 Juli 2022

Dan telah dinyatakan memenuhi syarat yang diterima



Alnisa Min Fadillah, BBA., MBA., CHRP

Ketua Penguji



Dr. Yudi Nur Supriadi S.Sos.i, MM, CRA., CRP., CMA

Penguji I



Drs. Svarif Ali., M.Si. CHRP

Penguji II (Pembimbing)



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

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Siti Hidavati, S.E., M.M.

Ketua Program Studi Manajemen

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 20 Juli 2022

***The Influence of Employee Engagement, Competence and Job Satisfaction on
Employee Performance at Royal Progress Hospital Jakarta***

By:

Fariz Wekatama Heriansyah

Abstract

This study aims to prove and determine the effect of employee engagement, competence, and job satisfaction on employee performance partially and simultaneously. This research is a quantitative research using primary data sources. In this study, a sample of 50 employees of the customer service division unit Royal Progress Hospital Jakarta used the saturated sample method. The data of this study were obtained using a questionnaire which was measured using a Likert scale. The data analysis technique used is descriptive and inferential analysis using SmartPLS 3.0 software. The results of this study indicate that employee engagement has a positive and significant effect on employee performance of 2,361, competence has a positive and significant effect on employee performance of 2,171, and job satisfaction has a positive and significant effect on employee performance of 2,693, as well as employee involvement, competence, and satisfaction. work. simultaneous influence on employee performance of 25,875. Keywords: employee engagement, competence, job satisfaction, and employee performance.

Keywords: Employee Engagement, Competence, Job Satisfaction, and Employee Performance.

Pengaruh Employee Engagement, Kompetensi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Royal Progress Jakarta

Oleh:

Fariz Wekatama Heriansyah

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan dan mengetahui adanya pengaruh *employee engagement*, kompetensi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan secara parsial dan simultan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan sumber data primer. Dalam penelitian ini, menggunakan sampel sebanyak 50 karyawan Rumah Sakit Royal Progress Jakarta unit divisi *customer service* dengan metode sampel jenuh. Data untuk penelitian ini diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang diukur melalui skala *Likert*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan inferensial dengan menggunakan *software SmartPLS 3.0*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 2.361, kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 2.171, dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 2.693, serta *employee engagement*, kompetensi, dan kepuasan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan sebesar 25,875.

Kata kunci: *Employee Engagement*, Kompetensi, Kepuasan Kerja, dan Kinerja Karyawan.



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GENAP TA. 2021/2022

Hari ini Senin , tanggal 04 Juli 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Fariz Wekatama Heriansyah

No.Pokok Mahasiswa : 1810111226




Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Employee Engagement, Kompetensi, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Royal Progress Jakarta

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguii

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Alnisa Min Fadlillah, BBA, MBA, CHRP	Ketua	1. 
2	Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I, M.M.	Anggota I	2. 
3	Drs. Syarif Ali, M.Si.,CHRP	Anggota II **)	3. 

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 04 Juli 2022

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi. Manajemen S.1



Siti Hidayati, SE, MM.

PRAKATA

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh *Employee Engagement*, Kompetensi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Royal Progress Jakarta” dapat diselesaikan. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua saya dan adik saya yang *supportive* mendukung dan mendoakan yang terbaik untuk saya dalam menjalankan apapun itu terutama dalam menyelesaikan perkuliahan ini.
2. Ibu Dr. Dian Wicakasih Arieftiara, SE.,Ak, M.Ak, CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Ibu Siti Hidayati, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Program Sarjana.
4. Bapak Drs. Syarif Ali., M.Si. CHRP selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, saran, dan motivasi selama penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Dra. Pusporini, MM selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing peneliti selama berkuliah di UPN Veteran Jakarta.

Serta tidak lupa penulis sampaikan terima kasih kepada seluruh dosen dan tenaga pendidik khususnya pada program studi sarjana manajemen yang telah memberikan ilmu kepada peneliti selama menempuh pendidikan di universitas.. Tidak lupa peneliti sampaikan rasa terima kasih sebanyak-banyaknya kepada teman-teman S1 Manajemen 2018 yang peneliti tidak dapat sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat. Semoga usulan penelitian ini bermanfaat dan dapat menjadi pedoman untuk penelitian-penelitian yang akan datang.

Jakarta, 31 Maret 2022

Fariz Wekatama Heriansyah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR JUDUL	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
<i>Abstract</i>	vi
Abstrak	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	6
I.3 Tujuan Penelitian	7
I.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
II.1 Landasan Teori	8
II.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	8
II.1.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	8
II.1.1.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	9
II.1.1.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	10
II.1.2 Kinerja	11
II.1.2.1 Pengertian Kinerja	11
II.1.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	12
II.1.2.3 Indikator Kinerja	13
II.1.3 <i>Employee Engagement</i>	15
II.1.3.1 Pengertian <i>Employee Engagement</i>	15
II.1.3.2 Faktor yang Mempengaruhi <i>Employee Engagement</i>	16
	x

II.1.3.3	Indikator <i>Employee Engagement</i>	17
II.1.4	Kompetensi	18
II.1.4.1	Pengertian Kompetensi	18
II.1.4.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi	19
II.1.4.3	Indikator Kompetensi	20
II.1.5	Kepuasan Kerja	21
II.1.5.1	Pengertian Kepuasan Kerja	21
II.1.5.2	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	22
II.1.5.3	Indikator Kepuasan Kerja	22
II.2	Hasil Penelitian Sebelumnya	23
II.3	Model Penelitian	32
II.4	Hipotesis	33
BAB III	METODE PENELITIAN	34
III.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	34
III.1.1	Definisi Operasional	34
III.1.2	Pengukuran Variabel	35
III.2	Populasi dan Sampel	37
III.2.1	Populasi	37
III.2.2	Sampel	37
III.3	Teknik Pengumpulan Data	38
III.3.1	Jenis Data	38
III.3.2	Sumber Data	39
III.4	Teknik Analisis Data	39
III.4.1	Analisis Statistik Deskriptif	39
III.4.2	Analisis Statistik Inferensial	41
III.4.2.1	Uji Validitas	42
III.4.2.2	Uji Reliabilitas	43
III.4.3	Uji Hipotesis	43
III.4.3.1	Uji Signifikan Parsial (Uji T)	43
III.4.3.2	Koefisien Determinasi (Uji R ²)	44
IV.4.3.3	Uji F	44
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	46

IV.1	Deskripsi Objek Penelitian	46
IV.2	Deskripsi Data	47
IV.2.1	Deskripsi Data Responden	47
IV.2.2	Analisis Data Deskriptif	49
IV.3	Uji Analisis Inferensial dan Hipotesis	55
IV.3.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	55
IV.3.1.1	Uji Validitas Konvergen	56
IV.3.1.2	Uji Validitas Diskriminan	59
IV.3.1.3	Uji Reliabilitas	61
IV.3.2	Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	63
IV.3.2.1	<i>R-Square</i>	63
IV.3.2.2	Uji Hipotesis	63
IV.3.2.3	Uji t-Statistik	64
IV.3.2.4	Uji F	66
IV.4	Pembahasan	67
IV.4.1	Pengaruh <i>Employee Engagement</i> Terhadap Kinerja Karyawan	67
IV.4.2	Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan	68
IV.4.3	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	69
IV.5	Keterbatasan Penelitian	70
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		71
V.1	Simpulan	71
V.2	Saran	72
DAFTAR PUSTAKA		73
RIWAYAT HIDUP		78
LAMPIRAN		79

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Rekapitulasi Laporan Kinerja Karyawan Non Struktural Unit Divisi <i>Customer Service</i> Rumah Sakit Royal Progress Jakarta 2019-2021.	4
Tabel 2. Matriks Penelitian Sebelumnya	29
Tabel 3. Skor Item Instrumen	35
Tabel 4. Kisi-Kisi Instrumen Pengukuran Variabel	36
Tabel 5. Unit Divisi Customer Service	38
Tabel 6. Interpretasi Nilai Persentase Responden	41
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	48
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	49
Tabel 11. Hasil Jawaban Responden Terhadap Kinerja Karyawan	49
Tabel 12. Hasil Jawaban Responden Terhadap <i>Employee Engagement</i>	51
Tabel 13. Hasil Jawaban Responden Terhadap Kompetensi	52
Tabel 14. Hasil Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Karyawan	54
Tabel 15. Hasil Pengujian <i>Outer Loading Factor</i>	57
Tabel 16. Hasil Nilai <i>Cross Loadings</i>	59
Tabel 17. Hasil Output <i>PLS Average Variance Extracted (AVE)</i>	61
Tabel 18. Hasil Output <i>PLS Composite Reliability</i>	62
Tabel 19. Hasil Output PLS Cronbach's Alpha	62
Tabel 20. Hasil Nilai <i>R-Square</i>	63
Tabel 21. Hasil Pengujian Koefisien Analisis Jalur	63
Tabel 22. Hasil Perhitungan t-Statistik	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Penelitian	33
Gambar 2. <i>Outer Model</i>	56
Gambar 3. <i>Inner Model</i>	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	79
Lampiran 2. Deskripsi Data Responden	92
Lampiran 3. Hasil Analisis Deskriptif	94
Lampiran 4. Hasil Output Software SmartPLS 3.0	96
Lampiran 5. F-Tabel	101