



**PENGARUH MOTIVASI KERJA, LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN BERKELANJUTAN
DI MEDIASI OLEH KEPUASAN KERJA DIVISI
*PASSENGERS SERVICE PT USS***

TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

NUR SYARAFINA

55123120029

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2025



**PENGARUH MOTIVASI KERJA, LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN BERKELANJUTAN
DI MEDIASI OLEH KEPUASAN KERJA DIVISI
*PASSENGERS SERVICE PT USS***

TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Studi Magister Manajemen

NUR SYARAFINA

55123120029

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2025

ABSTRACT

This study analyzes the influence of work motivation and work environment on sustainable employee performance, with job satisfaction as a mediating variable, involving 94 permanent employees of the Passengers Service Division at PT USS. The study was conducted because employees in the ground handling sector have a strategic role in supporting the smooth operation of flights and airport services; however, high workload dynamics, strict safety standards, and demanding working conditions can affect their job satisfaction and the sustainability of their performance. Using a quantitative approach, data were collected through a structured questionnaire based on a 5-point Likert scale and analyzed using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) with SmartPLS 4.0 software to test seven hypotheses. The results show that work motivation and work environment have a positive and significant effect on sustainable employee performance, and that job satisfaction significantly mediates the influence of work motivation and work environment on sustainable employee performance.

Keywords: Work Motivation, Work Environment, Job Satisfaction, Sustainable Employee Performance.



ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan berkelanjutan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada 94 karyawan tetap Divisi *Passengers Service* PT USS. Penelitian dilakukan karena karyawan di sektor *ground handling* memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran operasional penerbangan dan pelayanan bandara, namun dinamika beban kerja tinggi, standar keselamatan yang ketat, dan kondisi kerja yang menuntut dapat memengaruhi kepuasan kerja serta keberlanjutan kinerja mereka. Menggunakan pendekatan kuantitatif, pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terstruktur berbasis skala Likert 5 poin, dan analisis dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan perangkat lunak SmartPLS 4.0 untuk menguji tujuh hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan berkelanjutan, serta kepuasan kerja memediasi secara signifikan pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan berkelanjutan.

Kata Kunci: Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan Berkelanjutan



LEMBAR PENGESAHAN

Judul : “Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Berkelanjutan Di Mediasi Oleh Kepuasan Kerja Divisi *Passenger Service* PT USS”

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Nur Syarafina

NIM : 55123120029

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 29 Agustus 2025

Mengesahkan
Pembimbing


UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Dr. Singmin Johanes Lo, BS.Ch.E.,MSOD

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si. Ak



Dr. Lenny Christina Nawangsari, M.M

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : “Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Berkelanjutan Di Mediasi Oleh Kepuasan Kerja Divisi Passengers Service PT USS”

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian

Nama : Nur Syarafina

NIM : 55123120029

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 29 Agustus 2025

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pasca sarjana pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengelolaan data disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat di periksa kebenarannya.

Jakarta, 29 Agustus 2025



Nur Syarafina

PERNYATAAN PENGECEKAN PLAGIASI (*SIMILARITY*) KARYA ILMIAH
/SIMILARITY CHECK STATEMENT FOR SCIENTIFIC WORKS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh
/The undersigned, hereby declare that the scientific work written by

Nama */Name* : NUR SYARAFINA
NIM */Student id Number* : 55123120029
Program Studi */Study program* : S2 Manajemen

dengan judul:
/The title:

“PENGARUH MOTIVASI KERJA, LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BERKELANJUTAN DI MEDIASI OLEH KEPUASAN KERJA DIVISI PASSENGERS SERVICE PT USS”

telah dilakukan pengujian plagiasi (*similarity*) dengan sistem **Turnitin** pada tanggal:

/Has undergone a plagiarism (similarity) check using the Turnitin system on the date:

18 September 2025

didapatkan nilai persentase sebesar:
and the similarity percentage obtained was:

18 %

Jakarta, 18 September 2025
Kepala Administrasi/ Tata Usaha
FEB Universitas Mercu Buana
/Head of FEB Administrator



scan or [click here](#) for verify

Ahmad Faqih, S.E., M.M.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan Judul ” Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Berkelanjutan Di Mediasi Oleh Kepuasan Kerja Divisi *PASSENGERS Service* PT USS. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Bapak Dr. Singmin Johanes Lo, BS.Ch.E.,MSOD., selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah memberikan waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya Tesis ini. Penyusunan Tesis ini juga tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterimakasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Nurul Hidayah, M. Si,Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Lenny Christina Nawangsari, M.M., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Agus Arijanto, MM, selaku ketua penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan Tesis ini.
5. Dr. M Ali Iqbal, M.Sc, selaku dosen penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan dan saran agar Tesis ini menjadi lebih baik.
6. Seluruh dosen dan staf administrasi Program Studi Magister Manajemen yang telah membantu dan mendukung dalam menyelesaikan Tesis ini.
7. Kepada pimpinan dan seluruh karyawan PT USS yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
8. Teristimewa, kedua orang tua tercinta dan teman-teman seperjuangan yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-

hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan Tesis ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasannya pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam Tesis ini. Akhir kata, semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.



Jakarta, 29 Agustus 2025

Nur Syarafina

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
PERNYATAAN PENGECEKAN PLAGIASI (<i>SIMILARITY</i>) KARYA ILMIAH	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kontribusi Penelitian.....	8
1.4.1 Kontribusi Teoritis	8
1.4.2 Kontribusi Praktis	9
BAB II	10
KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Kajian Pustaka.....	10
2.1.1 <i>Grand Theory</i>	10
2.1.2. <i>Sustainable Development Goals (SDGs)</i>	11
2.1.3 Kinerja Karyawan Berkelanjutan.....	14
2.1.4 Kepuasan Kerja.....	17
2.1.5 Motivasi Kerja	20
2.1.6 Lingkungan Kerja	25
2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Pengembangan Hipotesis	37

2.3.1 Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan berkelanjutan .	37
2.3.2. Pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja.....	37
2.3.3 Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan berkelanjutan	37
2.3.4 Pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja.....	38
2.3.5 Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan berkelanjutan	38
2.3.6 Kepuasan kerja memediasi pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan berkelanjutan	39
2.4 Kerangka Konseptual	40
BAB III	41
METODE PENELITIAN	41
3.1 Desain Penelitian.....	41
3.2 Definisi dan Operasional Variabel.....	41
3.2.1 Definisi Variabel	41
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	43
3.3 Populasi dan Sampel	45
3.3.1 Populasi Penelitian.....	45
3.3.2 Sampel Penelitian	45
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	45
3.4.1 Kuisioner.....	46
3.4.2 Dokumentasi	47
3.5 Metode Analisa Data.....	47
3.5.2 Analisis Statistik Inferensial	48
3.5.3 Uji Hipotesis	52
BAB IV	54
HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	54
4.1.1. Sejarah Perusahaan	54
4.1.2 Lingkup dan Bidang Usaha.....	55
4.1.3 Sumber Daya.....	56
4.1.4 Tantangan Bisnis.....	57

4.1.5 Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis	58
4.2 Analisis Data	60
4.2.1 Analisis Deskriptif	60
4.2.2 Analisis Statistik Inferensial	64
4.2.3 Uji Hipotesis	74
4.3 Pembahasan Dan Implikasi Manajerial	79
4.3.1 Pengaruh Motivasi kerja terhadap Kinerja Karyawan Berkelanjutan	80
4.3.2. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja	82
4.3.3 Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Berkelanjutan	83
4.3.4 Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja	84
4.3.6 Kepuasan kerja memediasi pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan berkelanjutan	87
4.3.7 Kepuasan kerja memediasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan berkelanjutan	89
BAB V	90
KESIMPULAN DAN SARAN	90
5.1 Kesimpulan	90
5.2 Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	101

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kinerja Karyawan Berkelanjutan.....	3
Tabel 1.2 Pra Survei	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Skala Internasional	27
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	43
Tabel 3.2 Kategori Skala Likert	46
Tabel 4.1 Deskriptif Responden Karyawan	60
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	61
Tabel 4.3 Deskripsi responden berdasarkan Usia	61
Tabel 4.4 Deskripsi responden berdasarkan Lama bekerja.....	62
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Responden	63
Tabel 4.10 Uji Validitas Konvergen dengan Loading Factor	65
Tabel 4.11 Uji Validitas Konvergen dengan Average Variance Extracted (AVE) .	66
Tabel 4.12 Uji Validitas Diskriminant (Cross Loading).....	66
Tabel 4.13 Uji Discriminant Validity (Fornell-Larcker Criterion).....	68
Tabel 4.14 Uji Discriminant Validity (Heterotrait-Monotrait Ratio)	69
Tabel 4.15 Pengujian Reliabilitas.....	700
Tabel 4.16 Nilai R Square (R ²) dari Model Penelitian.....	700
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Effect Size F ²	71
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial.....	76
Tabel 4.19 Hasil Pengujian Indirect Hipotesis Secara Parsial	78
Tabel 4.19 Hasil Pengujian Pengaruh Total	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	40
Gambar 4.1 Pengujian Loading Faktor	64
Gambar 4.2 Output Hipotesis Full Model Penelitian	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	101
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	106
Lampiran 3 Analisis Deskriptif.....	116
Lampiran 4 Hasil Output PLS.....	126

