



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 14516- 14528

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Pengaruh *Employee Experience* dan *Employee Engagement* terhadap Kepuasan Kerja karyawan PT Angkasa Pura Suport

Indah Lestari¹, Nurinaya², M. Yusuf K³

¹⁻³Manajemen, Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar

¹indahlestaaari.12345@gmail.com , ²nurinaya@unismuh.ac.id , ³myusufk@unismuh.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Employee Experience* dan *Employee Engagement* terhadap Kepuasan Kerja karyawan PT Angkasa Pura Supports Cabang Makassar. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi produktivitas, loyalitas, dan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan organisasi. *Employee Experience* dan *Employee Engagement* dipandang sebagai faktor yang mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pengalaman kerja yang positif serta keterlibatan karyawan yang tinggi terhadap pekerjaan dan organisasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi dalam penelitian adalah seluruh karyawan PT Angkasa Pura Supports Cabang Makassar yang berjumlah 50 orang dan seluruhnya dijadikan sampel penelitian menggunakan teknik sampling jenuh. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan program Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), yang didukung oleh uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Employee Experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja karyawan. *Employee Engagement* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Selain itu, *Employee Experience* dan *Employee Engagement* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja karyawan PT Angkasa Pura Supports Cabang Makassar. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan pengalaman kerja dan keterlibatan karyawan dapat menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan kepuasan kerja serta mendukung pencapaian tujuan organisasi secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *Employee Experience*, *Employee Engagement*, Kepuasan Kerja, Sumber Daya Manusia

1. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan aset strategis yang berperan penting dalam menentukan keberhasilan organisasi. Dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin dinamis, perusahaan dituntut untuk menciptakan lingkungan kerja yang mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja menjadi indikator penting karena berhubungan dengan produktivitas, loyalitas, dan kualitas kinerja karyawan dalam mencapai tujuan organisasi.

Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan kerja adalah *employee experience*. *Employee experience* menggambarkan keseluruhan pengalaman yang dirasakan karyawan selama berinteraksi dengan organisasi, meliputi lingkungan fisik, budaya kerja, dan dukungan teknologi. Pengalaman kerja yang positif mampu meningkatkan kenyamanan, motivasi, serta persepsi karyawan terhadap perusahaan. Selain itu, *employee engagement* juga menjadi faktor penting yang mencerminkan keterikatan emosional, dedikasi, dan semangat karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Karyawan yang memiliki tingkat *engagement* tinggi cenderung menunjukkan komitmen yang lebih kuat serta memberikan kontribusi optimal bagi organisasi.

PT Angkasa Pura Supports sebagai perusahaan penyedia layanan pendukung operasional bandar udara sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia dalam memberikan layanan yang optimal. Namun, masih terdapat tantangan terkait kepuasan kerja karyawan yang dipengaruhi oleh pengalaman kerja dan tingkat keterlibatan karyawan dalam organisasi. Di sisi lain, penelitian mengenai pengaruh *employee experience* dan *employee engagement* terhadap kepuasan kerja pada sektor jasa pendukung kebandarudaraan masih relatif terbatas, khususnya pada PT Angkasa Pura Supports Cabang Makassar.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh *employee experience* dan *employee engagement* terhadap kepuasan kerja karyawan PT Angkasa Pura Supports Cabang Makassar. Hasil

penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan dalam merumuskan strategi pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif guna meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

2. Kajian Teoritis

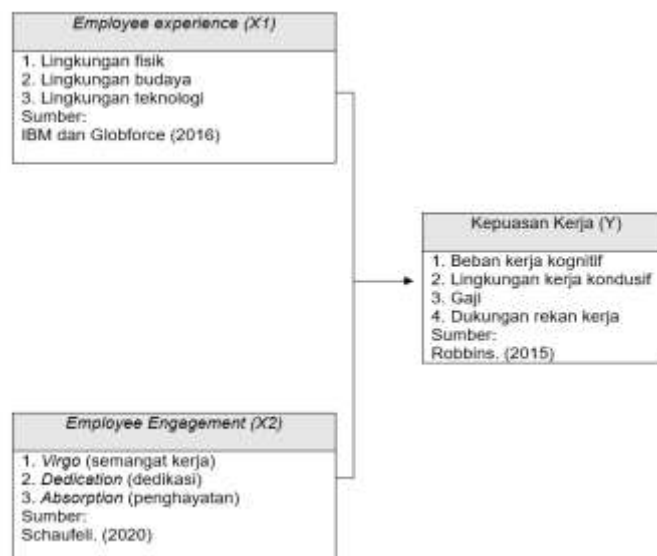
Kajian teoritis dalam penelitian ini berfokus pada konsep Employee Experience, Employee Engagement, dan Kepuasan Kerja sebagai variabel utama yang digunakan untuk menjelaskan hubungan antarvariabel penelitian. Ketiga konsep tersebut merupakan bagian penting dalam manajemen sumber daya manusia yang berperan dalam meningkatkan kualitas kinerja dan keberlangsungan organisasi.

Employee Experience merupakan keseluruhan pengalaman yang dirasakan karyawan selama berinteraksi dengan organisasi sejak proses rekrutmen hingga berakhirnya hubungan kerja. Menurut Morgan (2017), employee experience mencakup aspek lingkungan fisik, lingkungan budaya, dan lingkungan teknologi yang membentuk persepsi karyawan terhadap perusahaan. Pengalaman kerja yang positif dapat meningkatkan kenyamanan, motivasi, produktivitas, serta kepuasan karyawan dalam menjalankan pekerjaannya.

Employee Engagement adalah tingkat keterikatan emosional, kognitif, dan fisik karyawan terhadap pekerjaan dan organisasi tempat mereka bekerja. Schaufeli et al. menjelaskan bahwa employee engagement terdiri atas tiga dimensi utama, yaitu vigor (semangat kerja), dedication (dedikasi), dan absorption (penghayatan terhadap pekerjaan). Karyawan yang memiliki engagement tinggi cenderung menunjukkan komitmen yang kuat, antusiasme dalam bekerja, serta kesediaan memberikan kontribusi terbaik bagi organisasi.

Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional positif yang muncul sebagai hasil evaluasi karyawan terhadap pekerjaannya. Robbins dan Judge (2015) menyatakan bahwa kepuasan kerja mencerminkan perasaan individu terhadap pekerjaan yang dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti beban kerja, lingkungan kerja, sistem kompensasi, peluang pengembangan karier, dan hubungan dengan rekan kerja. Tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan mendorong peningkatan produktivitas, loyalitas, dan kinerja karyawan.

Berdasarkan teori tersebut, penelitian ini mengasumsikan bahwa semakin baik employee experience dan semakin tinggi employee engagement yang dimiliki karyawan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja yang dirasakan. Oleh karena itu, kedua variabel tersebut dipandang sebagai faktor penting yang dapat memengaruhi kepuasan kerja karyawan pada PT Angkasa Pura Supports Cabang Makassar.



Gambar 1 Kerangka Pikir

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh Employee Experience dan Employee Engagement terhadap Kepuasan Kerja karyawan PT Angkasa Pura Supports Cabang Makassar. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengukuran hubungan antarvariabel melalui data numerik yang dianalisis secara statistik.

Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang merupakan karyawan PT Angkasa Pura Supports Cabang Makassar. Instrumen penelitian disusun menggunakan skala Likert lima poin untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan yang berkaitan dengan variabel penelitian. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Employee Experience (X1) dan Employee Engagement (X2), sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Kerja (Y).

Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Tahapan analisis meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas, serta analisis regresi linear berganda. Selanjutnya dilakukan uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Melalui metode tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran empiris mengenai pengaruh Employee Experience dan Employee Engagement terhadap Kepuasan Kerja karyawan PT Angkasa Pura Supports Cabang Makassar secara objektif dan terukur.

a. Tempat Dan Waktu Penelitian

1. Tempat

Penelitian ini dilaksanakan pada PT Angkasa Pura Supports Cabang Makassar yang berlokasi di kawasan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin, Kabupaten Maros, Sulawesi Selatan. Perusahaan ini dipilih sebagai lokasi penelitian karena bergerak di bidang jasa pendukung operasional kebandarudaraan yang sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan yang optimal.

2. Waktu

Pelaksanaan penelitian dilakukan selama periode tahun 2025, yang meliputi tahap persiapan penelitian, penyusunan instrumen, pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan, pengolahan data, hingga penyusunan laporan penelitian. Pemilihan waktu tersebut disesuaikan dengan kebutuhan penelitian agar data yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi aktual terkait Employee Experience, Employee Engagement, dan Kepuasan Kerja karyawan PT Angkasa Pura Supports Cabang Makassar.

b. Jenis Dan Sumber Data

1. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka atau dapat diukur secara numerik sehingga memungkinkan untuk dianalisis menggunakan metode statistik. Data kuantitatif dalam penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada karyawan PT Angkasa Pura Supports Cabang Makassar yang berkaitan dengan variabel Employee Experience, Employee Engagement, dan Kepuasan Kerja.

2. Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan PT Angkasa Pura Supports Cabang Makassar. Data ini digunakan untuk mengetahui persepsi responden mengenai pengalaman kerja, keterlibatan kerja, dan tingkat kepuasan kerja yang mereka rasakan.

Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber yang telah tersedia, seperti buku, jurnal ilmiah, artikel penelitian terdahulu, dokumen perusahaan, serta literatur lain yang relevan dengan penelitian. Data sekunder digunakan untuk mendukung landasan teori, memperkuat hasil penelitian, serta memberikan informasi yang berkaitan dengan objek dan variabel yang diteliti.

c. Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Angkasa Pura Supports Cabang Makassar yang aktif bekerja pada saat penelitian dilaksanakan. Populasi dipilih karena seluruh karyawan memiliki keterkaitan langsung dengan variabel yang diteliti, yaitu Employee Experience, Employee Engagement, dan Kepuasan Kerja.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh (saturated sampling), yaitu teknik penentuan sampel dengan menjadikan seluruh anggota populasi sebagai responden penelitian. Teknik ini digunakan karena jumlah populasi relatif terbatas sehingga seluruh karyawan dapat dijadikan sampel untuk memperoleh data yang lebih representatif dan menggambarkan kondisi sebenarnya.

Dengan menggunakan sampling jenuh, jumlah sampel dalam penelitian ini sama dengan jumlah populasi, yaitu sebanyak 50 orang karyawan PT Angkasa Pura Supports Cabang Makassar. Penggunaan seluruh anggota populasi sebagai sampel diharapkan mampu meningkatkan tingkat akurasi hasil penelitian serta meminimalkan kesalahan dalam pengambilan kesimpulan mengenai pengaruh Employee Experience dan Employee Engagement terhadap Kepuasan Kerja karyawan.

d. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh informasi yang akurat mengenai pengaruh Employee Experience dan Employee Engagement terhadap Kepuasan Kerja karyawan PT Angkasa Pura Supports Cabang Makassar. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi kuesioner, observasi, dan dokumentasi.

Kuesioner merupakan metode utama yang digunakan dalam penelitian ini. Kuesioner disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian dan diberikan kepada seluruh responden. Pengukuran jawaban responden menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data primer mengenai persepsi karyawan terhadap Employee Experience, Employee Engagement, dan Kepuasan Kerja.

Selain kuesioner, penelitian ini juga menggunakan metode observasi, yaitu pengamatan langsung terhadap kondisi lingkungan kerja dan aktivitas karyawan di PT Angkasa Pura Supports Cabang Makassar. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai situasi kerja yang berkaitan dengan variabel penelitian.

Metode dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung yang berasal dari dokumen perusahaan, laporan, arsip, serta berbagai sumber tertulis lainnya yang relevan dengan penelitian. Data dokumentasi berfungsi untuk melengkapi dan memperkuat informasi yang diperoleh melalui kuesioner dan observasi sehingga hasil penelitian menjadi lebih komprehensif dan objektif.

Tabel 1 Skala Likert

No	Sikap Responden	Skor
1	Sangat tidak setuju	1
2	Tidak setuju	2

3	Netral	3
4	Setuju	4
5	Sangat setuju	5

e. Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang menjadi objek pengamatan dan digunakan untuk menjelaskan hubungan antarfenomena dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan dua variabel independen (bebas) dan satu variabel dependen (terikat). Variabel independen terdiri atas Employee Experience (X1) dan Employee Engagement (X2), sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Kerja (Y).

Tabel 2 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Oprasional	Indikator
1.	<i>Employee experience</i> (X1)	<i>Employee experience</i> pada PT Angkasa Pura Supports didefinisikan sebagai persepsi, penilaian dan juga pengalaman seorang karyawan yang terbentuk melalui seluruh interaksi mereka dengan organisasi sejak tahap perekrutan, onboarding, pengalaman sehari-hari hingga pengembangan karir.	Menurut IBM dan Globforce, (2016): 1. Lingkungan fisik dan teknologi. 2. Budaya perusahaan. 3. Interaksi dan dukungan.
2.	<i>Employee Engagement</i> (X2)	Definisi <i>Employee Engagement</i> pada PT Angkasa Pura Supports yaitu sebagai tingkat ketertarikan psikologis, komitmen emosional, dan keterlibatan seorang karyawan dalam pekerjaannya serta organisasi.	Menurut Schaufeli, (2015): 1. Keterikatan emosional. 2. Komitmen dan dedikasi. 3. Kontribusi.
3.	Kepuasan Kerja (Y)	Kepuasan kerja adalah sebuah keadaan emosional positif yang muncul dari penilaian karyawan terhadap pekerjaan, lingkungan kerja, dan kondisi yang mereka alami selama bekerja.	Menurut Robbins, (2015) 1. Pekerjaan itu sendiri. 2. Upah dan promosi. 3. Lingkungan kerja. 4. Hubungan social.

4. Hasil dan Pembahasan

a. Karakteristik Responden

1) Karakteristik Berdasarkan Usia

Tabel 3 Usia

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	23-27 Tahun	17	18.7%
2	28-32 Tahun	35	38.5%
3	33-37 Tahun	25	27.5%
4	38-42 Tahun	12	13.2%
5	43-47 Tahun	2	2.2%
	Jumlah	91	100.0%

Sumber : Hasil Olah Data Primer 2026

Tabel 3 menunjukkan bahwa berdasarkan karakteristik usia responden dalam penelitian ini, sebagian besar karyawan berada pada rentang usia 28-32 tahun, yaitu sebanyak 35 atau sebesar 38,5 %. Selanjutnya, responden dengan rentang usia 33-37 tahun berjumlah 25 orang atau sebesar 27,5%, diikuti oleh kelompok usia 23-27 tahun sebanyak 17 orang (18,7%) dan usia 38-42 tahun sebanyak 12 orang (13,2%). Sementara itu, responden dengan rentang usia 43-47 tahun merupakan yang paling sedikit, yaitu sebanyak 2 orang atau sebesar 2,2%.

2) Karakteristik Berdasarkan Lama Bekerja

Tabel 4 Lama Bekerja

No	Lama Bekerja	Frekuensi	Persentase%
1	1-5 Tahun	80	87.9%
2	6-10 Tahun	10	11.0%
3	11-15 Tahun	1	1.1%
	Total	91	100.0%

Sumber : Hasil Olah Data Primer 2026

Tabel 4 menunjukkan bahwa berdasarkan karakteristik lama bekerja responden dalam penelitian ini, mayoritas karyawan memiliki masa kerja pada rentang 1-5 tahun, yaitu sebanyak 80 orang atau sebesar 87,9%. Selanjutnya, responden yang berada pada rentang lama bekerja 6-10 tahun berjumlah 10 orang atau sebesar 11,0%. Sementara itu, responden dengan rentang lama bekerja 11-15 tahun merupakan yang paling sedikit, yaitu sebanyak 1 orang atau sebesar 1,1%.

3) Karakteristik Berdasarkan Divisi

Tabel 5 Divisi

No.	Divisi	Frekuensi	Persentase%
1	Keuangan	7	7.7%
2	Facility Management	16	17.6%
3	Aviobridge Operator	1	1.1%
4	GA	2	2.2%
5	IASS	1	1.1%
6	Karyawan Valet	1	1.1%
7	Keberangkatan		
7	Building Maintenance	1	1.1%
8	ICT Solution	2	2.2%
9	Passenger Services	4	4.4%
10	Manpower services	4	4.4%
11	Facility Care	30	30.0%
12	Digital Service	5	5.0%
13	Pelayanan Administrasi Publik	1	1.1%
14	Asset Management & Inventory	6	6.6%
15	Retail & Ancillary	4	4.4%
16	Operasional	1	1.1%
17	Legal	3	3.3%

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.11211>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

18	IT Support	1	1.1%
19	Equipment	1	1.1%
Total	91	100.0%	

Sumber : Hasil Olah Data Primer 2026

Tabel 5 menunjukkan bahwa berdasarkan karakteristik devisi responden dalam penelitian ini, bagian facility care merupakan kelompok terbesar dengan jumlah sebanyak 30 orang atau sebesar 33,0%. Selanjutnya, responden yang berada 16 orang atau sebesar 17,6%, diikuti oleh devisi keuangan sebanyak 7 orang atau sebesar 7,7%. Sementara itu, terdapat beberapa devisi dengan jumlah responden paling sedikit, yaitu masing-masing sebanyak 1 orang atau sebesar 1,1%, di antaranya adalah devisi *aviobridge Operator*, IASS, Karyawan Valet Keberangkatan, Building Maintenance, Pelayanan Administrasi Publik, Oprasional, IT Support, dan Equipment. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden (*Facility Care* dan *Facility Management*).

b. Uji Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas Variabel X1

Tabel 6 Uji Validitas Variabel X1

<i>Employee experience (X1)</i>	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1.1.1	P1	0,681	0,2061	VALID
X1.1.2	P2	0,714	0,2061	VALID
X1.2.1	P3	0,637	0,2061	VALID
X1.2.2	P4	0,652	0,2061	VALID
X1.3.1	P5	0,601	0,2061	VALID
X1.3.2	P6	0,584	0,2061	VALID
X1.3.3	P7	0,703	0,2061	VALID

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 2026

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada Tabel 6 diketahui bahwa seluruh item pernyataan pada variabel *Employee experience (X1)* memiliki nilai r hitung yang lebih besar dibandingkan dengan r tabel sebesar 0,2061. Nilai r hitung masing-masing item berada pada rentang 0,584 sampai dengan 0,714. Karena seluruh nilai r hitung lebih besar dari r tabel ($r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$), maka dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan pada variabel *Employee experience (X1)* dinyatakan valid.

2) Uji Validitas Variabel X2

Tabel 7 Uji Validitas Variabel X2

<i>Employee Engagement (X2)</i>	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X2.1.1	P1	0,628	0,2061	VALID
X2.1.2	P2	0,701	0,2061	VALID
X2.2.1	P3	0,645	0,2061	VALID
X2.2.2	P4	0,722	0,2061	VALID
X2.3.1	P5	0,669	0,2061	VALID
X2.3.2	P6	0,611	0,2061	VALID

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 2026

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada Tabel 7, diketahui bahwa seluruh item pernyataan pada variabel *Employee Engagement (X2)* memiliki nilai r hitung yang lebih besar dibandingkan dengan r tabel sebesar 0,2061. Nilai r hitung masing-masing item berada pada rentang 0,611 sampai dengan 0,722. Karena seluruh nilai r hitung lebih besar dari r tabel ($r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$), maka dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan pada variabel *Employee Engagement (X2)* dinyatakan valid.

3) Uji Validitas Variabel Y

Tabel 8 Uji Validitas Variabel Y

	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Y.1.1	P1	0,614	0,2061	VALID
Y.1.2	P2	0,602	0,2061	VALID
Y.2.1	P3	0,748	0,2061	VALID
Y.2.2	P4	0,721	0,2061	VALID
Y.3.1	P5	0,589	0,2061	VALID

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.11211>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Y.3.2	P6	0,703	0,2061	VALID
Y.4.1	P7	0,667	0,2061	VALID
Y.4.2	P8	0,628	0,2061	VALID
Y.4.3	P9	0,641	0,2061	VALID
Y.4.4	P10	0,694	0,2061	VALID

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 2026

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada Tabel 8, diketahui bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Kepuasan Kerja (Y) memiliki nilai r hitung yang lebih besar dibandingkan dengan r tabel sebesar 0,2061. Nilai r hitung masing-masing item berada pada rentang 0,589 sampai dengan 0,748. Karena seluruh nilai r hitung lebih besar dari r tabel (r hitung $>$ r tabel), maka dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan pada variabel Kepuasan Kerja (Y) dinyatakan valid.

4) Uji Reliabilitas

Tabel 9 Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
Employee experience (X1)	7	0,712	Reliabel
Employee Engagement (X2)	6	0,684	Reliabel
Kepuasan Kerja (Y)	10	0,731	Reliabel

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 2026

Berdasarkan Tabel 9, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel *Employee experience* (X1) yang terdiri dari 7 item pernyataan memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,712, variabel *Employee Engagement* (X2) dengan 6 item pernyataan memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,684, dan variabel Kepuasan Kerja (Y) dengan 10 item pernyataan memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,731. Nilai Cronbach's Alpha pada seluruh variabel berada di atas batas minimum yang dapat diterima yaitu 0,60, sehingga dapat diartikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan memiliki tingkat konsistensi internal yang baik. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data.

c. Uji Asumusi Klasik

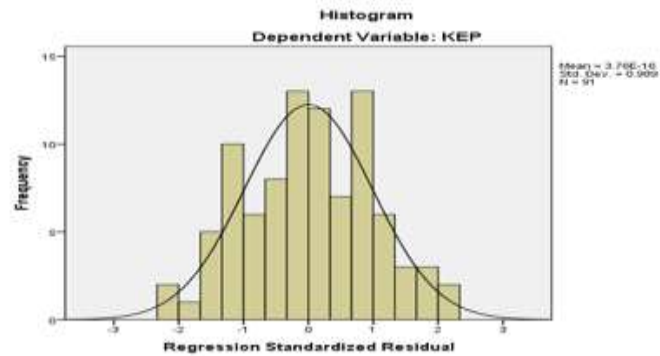
1) Uji Normalitas

Tabel 10 Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		91
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3.42412368
Most Extreme Differences	Absolute	0,061
	Positive	0,061
	Negative	-0,061
Test Statistic		0,056
Asym. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 2026

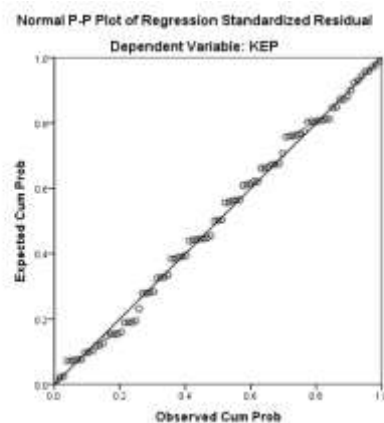
Dari tabel di atas, terlihat bahwa nilai test statistic (0,056) dan signifikan 0,200 $>$ α 0,05. Maka hasil tersebut menyatakan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini terdistribusi secara normalitas, yang juga diperkuat melalui ilustrasi grafik berikut.



Gambar 2 Grafik Histogram

Berdasarkan gambar grafik histogram terlihat bahwa grafik histogram menunjukkan adanya gambaran pola data yang baik. Kurva dependent dan regression standardized residual membentuk gambar seperti lonceng dan mengikuti arah diagonal sehingga memenuhi asumsi normalitas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa residual dalam model regresi berdistribusi normal. Keberadaan pola distribusi yang mendekati normal tersebut menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan memiliki kualitas yang baik dalam menjelaskan hubungan antarvariabel penelitian. Asumsi normalitas residual yang terpenuhi akan meningkatkan tingkat keandalan hasil estimasi parameter regresi serta mendukung ketepatan dalam pengujian hipotesis. Oleh karena itu, hasil pengujian normalitas melalui grafik histogram mengindikasikan bahwa model regresi layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

2) Uji PP Plot



Gambar 3 Uji PP Plot

Berdasarkan Gambar 3 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual dengan variabel dependen Kepuasan Kerja (Y), dapat dilihat bahwa titik-titik data residual menyebar mengikuti dan mendekati garis diagonal. Meskipun terdapat beberapa titik yang sedikit menyimpang dari garis diagonal, namun penyimpangan tersebut tidak terlalu jauh dan masih dalam batas kewajaran. Pola persebaran titik-titik yang konsisten mengikuti arah garis diagonal tersebut mengindikasikan bahwa residual dalam model regresi ini memiliki distribusi yang normal.

3) Uji Multikolinearitas

Tabel 11 Uji Multikolinearitas

Variabel	toleransi	VIF	Keterangan
Konstanta	-	-	
Employee Experience (X1)	0,672	1,487	Tidak terjadi multikolinieritas

Employee Engagement (X2)	0,672	1,487	Tidak terjadi multikolinieritas
-----------------------------	-------	-------	------------------------------------

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 2026

Berdasarkan tabel hasil uji multikolinearitas di atas, dapat diketahui bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai Tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10, dengan rincian sebagai berikut: variabel *Employee experience* memiliki nilai Tolerance 0,672 dan VIF 1,487; serta variabel *Employee Engagement* memiliki nilai Tolerance 0,672 dan VIF 1,487. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas di antara variabel-variabel independen yang digunakan dalam model regresi ini. Hal ini berarti bahwa variabel *Employee experience* dan *Employee Engagement* tidak memiliki hubungan atau korelasi yang tinggi satu sama lain, sehingga model regresi yang digunakan layak dan dapat diinterpretasikan lebih lanjut.

4) Uji Heteroskedastisitas

Tabel 12 Uji Heteroskedastisitas

No	Variabel	Sig.	Keterangan
1	Employee Experience	0,857	Tidak terjadi heteroskedastisitas
2	Employee Engagement	0,933	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 2026

Berdasarkan tabel 12, diketahui bahwa nilai signifikansi masing-masing lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikansi antara variabel independen terhadap nilai absolut residual. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak mengalami gejala heteroskedastisitas dan memenuhi asumsi homoskedastisitas.

d. Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 13 Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
Constant	11,607	3,866		3,002	0,003
Employee Experience (X1)	,522	,147	,373	3,553	0,001
Employee Engagement (X2)	,491	,178	,290	2,765	0,007

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 2026

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan analisis regresi linear berganda pada tabel 13, diperoleh nilai konstanta (a) serta koefisien regresi untuk masing-masing variabel bebas (b1 dan b2). Bentuk model persamaan regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dari hasil perhitungan, diperoleh persamaan regresi:

$$Y = 11,607 + 0,522X_1 + 0,491X_2 + e$$

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel di atas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta sebesar 11,607 menunjukkan bahwa apabila variabel *Employee experience* (X1) dan *Employee Engagement* (X2) bernilai nol, maka nilai variabel dependen Kepuasan Kerja (Y) tetap sebesar 11,607. Hal ini berarti tanpa adanya pengaruh kedua variabel tersebut, nilai Kepuasan Kerja masih tetap ada pada angka tersebut.
- 2) Variabel *Employee experience* (X1) memiliki nilai koefisien B sebesar 0,522 dan nilai Beta (β) sebesar 0,373 dengan signifikansi 0,001 < 0,05. Nilai koefisien yang positif ini mengindikasikan bahwa kontribusi *employee experience* terhadap kepuasan kerja tergolong kuat dan memiliki hubungan yang bersifat positif.

Artinya, apabila *employee experience* meningkat, maka kepuasan kerja karyawan cenderung akan meningkat secara signifikan. Peningkatan pengalaman kerja yang dimaksud dapat berupa kenyamanan lingkungan kerja serta fasilitas yang mendukung karyawan dalam menjalankan perannya. Semakin baik pengalaman yang dirasakan karyawan, maka fokus dan produktivitas dalam bekerja akan semakin maksimal.

- 3) Variabel *Employee Engagement* (X₂) memiliki nilai koefisien B sebesar 0,491 dan nilai Beta (β) sebesar 0,290 dengan signifikansi $0,007 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa *Employee Engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja karyawan. Nilai koefisien B sebesar 0,491 menunjukkan bahwa keterikatan karyawan memiliki kontribusi yang nyata dalam meningkatkan Kepuasan Kerja (Y). Semakin tinggi keterikatan karyawan terhadap organisasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerjanya. Peningkatan keterikatan ini dapat berupa rasa bangga menjadi bagian dari perusahaan serta komitmen yang kuat dalam mencapai tujuan bersama, yang pada akhirnya mendorong karyawan untuk bekerja secara optimal dan memberikan hasil kinerja yang lebih baik.

e. Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (Uji T)

Tabel 14 Uji T

Variabel	B	Std.Error	Beta	T	Sig.
(Constant)	11,607	3,855		3,002	,003
Ketidakamanan Kerja	,522	,147	,373	3,553	,001
Resiliensi Psikologis	,491	,178	,290	2,765	,007

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 2026

- *Employee Engagement* (X₁)
Variabel *Employee Engagement* memperoleh nilai t hitung sebesar 3,553 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001. Karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Employee Engagement* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Kerja. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa *Employee Engagement* berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja diterima.
- *Employee experience* (X₂)
Variabel *Employee experience* memperoleh nilai t hitung sebesar 2,765 dengan nilai signifikansi sebesar 0,007. Karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,007 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Employee experience* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Kerja. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa *Employee experience* berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja diterima.

2) Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 15 Uji R²

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,589 ^a	0,347	0,333	3,463

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 2026

Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi (R²) pada tabel 15, diperoleh nilai R Square sebesar 0,347. Hal ini menunjukkan bahwa variabilitas variabel dependen mampu dijelaskan oleh variabel independen di dalam model sebesar 34,7%. Sedangkan sisanya sebesar 65,3% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,333 juga memperkuat bahwa model regresi yang digunakan memiliki tingkat eksplanasi yang stabil dalam menjelaskan hubungan antar variabel.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh *Employee Experience* dan *Employee Engagement* terhadap Kepuasan Kerja karyawan PT Angkasa Pura Supports Cabang Makassar, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut: *Employee Experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja karyawan PT Angkasa Pura Supports Cabang Makassar. Semakin baik pengalaman kerja yang dirasakan karyawan, baik dari aspek lingkungan fisik, budaya organisasi, maupun dukungan teknologi, maka semakin tinggi

tingkat kepuasan kerja yang diperoleh karyawan. Employee Engagement berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja karyawan PT Angkasa Pura Supports Cabang Makassar. Tingginya semangat kerja (vigor), dedikasi (dedication), dan penghayatan terhadap pekerjaan (absorption) mampu meningkatkan rasa puas karyawan terhadap pekerjaan yang dijalankan. Employee Experience dan Employee Engagement secara bersama-sama memberikan kontribusi terhadap peningkatan Kepuasan Kerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan perlu memperhatikan kualitas pengalaman kerja dan keterlibatan karyawan secara berkelanjutan untuk menciptakan sumber daya manusia yang produktif, loyal, dan mampu mendukung pencapaian tujuan organisasi. Peningkatan kepuasan kerja dapat dilakukan melalui penciptaan lingkungan kerja yang nyaman, penguatan budaya organisasi yang positif, pemanfaatan teknologi yang mendukung pekerjaan, serta pemberian kesempatan kepada karyawan untuk terlibat aktif dalam aktivitas dan pengambilan keputusan organisasi. Dengan demikian, Employee Experience dan Employee Engagement menjadi faktor penting yang perlu dikelola secara optimal oleh PT Angkasa Pura Supports Cabang Makassar guna meningkatkan Kepuasan Kerja karyawan dan mendukung keberhasilan organisasi secara berkelanjutan.

Referensi

1. Andrew, OC, & Sofian, S. (2012). Faktor individu dan hasil kerja dari keterlibatan karyawan. *Procedia-Ilmu sosial dan perilaku* , 40 , 498-508.
2. Anita Latifah, S.Si, SH, M. (2023). KERANGKA PIKIR DAN KERANGKA KONSEP.
3. Christian, MS, Garza, AS, & Slaughter, JE (2011). Keterlibatan kerja: Tinjauan kuantitatif dan uji hubungannya dengan kinerja tugas dan kontekstual. *Psikologi personalia* , 64 (1), 89-136.
4. Chawla, P. (2020). Impact of employer branding on *EMPLOYEE ENGAGEMENT* in business process outsourcing (BPO) sector in India: mediating effect of person–organization fit. *Industrial and Commercial Training*, 52(1), 35-49.
5. Chandwani, J.; Shah, D.; Shaikh, A. A study on role of digital technologies and employee experience. In *Innovations in Information and Communication Technologies (IICT-2020) Proceedings of International Conference on ICRIHE-2020*, Delhi, India: IICT-2020; Springer International Publishing: Cham, Switzerland, 2021; pp. 15–25.
6. Dharmasiri, A. S. (2010). Epitome of engaging employees. In *22nd Anniversary Convention Volume of Association of Professional Bankers–Sri Lanka* (Vol. 1, No. 1, pp. 61-74).
7. Devendhiran, Sangeetha, and J. Reeves Wesley. "Spirituality at work: enhancing levels of *EMPLOYEE ENGAGEMENT*." *Development and Learning in Organizations: An International Journal* 31.5 (2017): 9-13.
8. Dixit, S. (2021). Talent Management: A Strategy for *EMPLOYEE ENGAGEMENT*, Retention and Performance within Public Sector Banks of Rajasthan. *Researchgate. Net*, May.
9. Halimatussakdiah, B., Suarmanayasa, I. N., & Heryanda, K. K. (2019). Pengaruh Pengalaman Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Art Shop Di Desa Sukarara Tahun 2019. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 5(1), 43-51.
10. Hernanda, B. Y., Prawitowati, T., & Yulianti, E. (2025). Pengaruh *EMPLOYEE EXPERIENCE* terhadap Intensi Turnover dengan Mediasi Keterlibatan dan Kepuasan Kerja Karyawan Generasi Z pada Perusahaan di Jawa Timur. *Journal of Business & Banking*, 14(02), 252-272.
11. IBM & Globoforce (2016) "The Financial Impact of a Positive *EMPLOYEE EXPERIENCE* Survey Report"
12. Iddagoda, Y. A., & Opatha, H. H. D. N. P. (2017). Identified research gaps in *EMPLOYEE ENGAGEMENT*. *International Business Research*, 10(2), 63-73.
13. Ismail, H.N., Iqbal, A., and Nasr, L. 2019. *EMPLOYEE ENGAGEMENT* and Job Performance in Lebanon: The Mediating Role of Creativity. *International Journal of Productivity and Performance Management*, Vol. 68 No. 3, pp. 506-523. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-02-2018-0052>.
14. Itam, U., & Ghosh, N. (2020). *EMPLOYEE EXPERIENCE* management: A new paradigm shift in HR thinking. *International Journal of Human Capital and Information Technology Professionals (IJHCITP)*, 11(2), 39-49, <https://doi.org/10.4018/IJHCITP.2020040103>.
15. Ichsan, R. N., SE, M., Lukman Nasution, S. E. I., & Sarman Sinaga, S. E. (2021). Bahan Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). CV. Sentosa Deli Mandiri.
16. Jena, L. K., & Pradhan, S. (2017). Research and recommendations for *EMPLOYEE ENGAGEMENT*: Revisiting the employee-organization linkage. *Development and Learning in Organizations: An International Journal*, 31(5), 17-19.
17. Kusuma, R. W., & Suwito, S. (2015). Pengaruh Kualitas produk, harga, fasilitas dan emosional terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 4(12).
18. Lie, T. F. (2018). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja pada CV. Union Event Planner. *Agora*, 6(1), 287209.
19. Manusia, S. D. (2004). Manajemen Sumber Daya Manusia. Mengelola Perekrutan, Administrasi, Laporan Kinerja, Pelatihan Internal dan Rapat Kerja Guru dan Karyawan.
20. Morgan, J. The *EMPLOYEE EXPERIENCE* Advantage: How to Win the War for Talent by Giving Employees the Workspaces They Want, the Tools They Need, and a Culture They Can Celebrate; John Wiley & Sons: New York, NY, USA, 2017.
21. Moganadas, S.R.; Goh, G.G.G. Digital *EMPLOYEE EXPERIENCE* constructs and measurement framework: A review and synthesis. *Int. J. Technol.* 2022, 13, 999.
22. Malik, A., Budhwar, P., Mohan, H., & NR, S. (2023). Employee experience—the missing link for engaging employees: Insights from an MNE's AI-based HR ecosystem. *Human Resource Management*, 62(1), 97-115, <https://doi.org/10.1002/hrm.22133>.
23. Pradhan, Rabindra Kumar, Sangya Dash, dan Lalatendu Kesari Jena. "Apakah praktik SDM memengaruhi kepuasan kerja? Menelaah peran mediasi keterlibatan karyawan di perusahaan sektor publik India." *Global Business Review* 20.1 (2019): 119-132.
24. Panneerselvam, S., & Balaraman, K. (2022). Employee experience: the new employee value proposition. *Strategic HR Review*, 21(6), 201-207. <https://doi.org/10.1108/shr-08-2022-0047> .
25. Referensi Lengkap: World Economic Forum. (2020). The Future of Jobs Report 2020. World Economic Forum, Geneva, Switzerland. (Sumber: WEF resmi; Tersedia di <https://www.weforum.org/reports/the-future-of-jobs-report-2020>.)

26. Rizki. (2025). *EMPLOYEE EXPERIENCE* in Implementing Technology-Based Hr Systems: a Qualitative Study in the Creative Industry. *Jurnal Pendidikan Tambusai*; Jil. 9 Nomor 1 (2025); 4896-4901; 2614-3097 ; 2614-6754
27. Romadhon, I. Z., Puspitasari, R. H. U., & Akbar, S. S. (2025). PENGARUH PENGALAMAN KERJA, PERSON JOB-FIT, DAN ACHIEVEMENT TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN KOMITMEN AFEKTIF SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 8(1), 403-416.
28. Schaufeli, WB, Martinez, IM, Pinto, AM, Salanova, M., & Bakker, AB (2002). Kelelahan dan keterlibatan mahasiswa: Sebuah studi lintas negara. *Jurnal psikologi lintas budaya* , 33 (5), 464-481.
29. Schaufeli, W.B. (2013). The measurement of work engagement. In: R. R. Sinclair, M. Wang, L. E. Tetrick (eds.), *Research methods in occupational health*
30. Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ke-9. Jakarta: Kencana Prenada. Media Group.
31. Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
32. Sofie, F. (2018). Identifikasi Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia pada Usaha Menengah (Studi pada CV Kota Agung). *Jurnal Wacana Ekonomi*, 18(1), 001-012.
33. Sabirin, S., & Ilham, I. (2020). Disiplin Kerja, Pengalaman Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pengawas. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 21(2), 123-135.
34. Shambi, J. (2021). Redefining *EMPLOYEE EXPERIENCE* during the Pandemic. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 9, 434-438. <https://doi.org/10.4236/jhrss.2021.93027>
35. Spector, P. E. (2022). *Job satisfaction: From assessment to intervention*. Routledge.
36. Speicher, L.L.; Francis, D. Improving Employee Experience: Reducing Burnout, Decreasing Turnover and Building Well-being. *Clin. Gastroenterol. Hepatol.* 2023, 21, 11–14.
37. Yadav, M., & Vihari, N. S. (2021). Employee experience: construct clarification, conceptualization and validation of a new scale. *FIIB Business Review*, 12(3), 1-15. <https://doi.org/10.1177/23197145211012501>.