

**PENGARUH PEMASARAN INTERNAL
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN
PT. SATRIA BAHANA SARANA**



TESIS

**TURIONO
MANAJEMEN PEMASARAN
24251005P**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN – S2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2025

**PENGARUH PEMASARAN INTERNAL
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN
PT. SATRIA BAHANA SARANA**



**Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar
MAGISTER MANAJEMEN**

**TURIONO
MANAJEMEN PEMASARAN
24251005P**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN – S2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2025**

Halaman Pengesahan Pembimbing Tesis

**Judul Tesis: PENGARUH PEMASARAN INTERNAL TERHADAP KEPUASAN
KERJA KARYAWAN PT. SATRIA BAHANA SARANA**

Oleh **TURIONO NIM 24251005P**, Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh
Pembimbing Program Studi Manajemen-S2 konsentrasi **MANAJEMEN PEMASARAN**,
Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada **21 Agustus 2025** dan telah dinyatakan
LULUS.

Palembang, 21 Agustus 2025
Mengetahui,
Program Studi Manajemen- S2
Universitas Bina Darma
Ketua,

Pembimbing,



Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sulaiman Helmi', is written over the printed name.

Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M.

Halaman Pengesahan Penguji Tesis

**Judul Tesis: PENGARUH PEMASARAN INTERNAL TERHADAP KEPUASAN
KERJA KARYAWAN PT. SATTRIA BAHANA SARANA**

Oleh **TURIONO NIM 24251005P**, Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji
Program Studi Manajemen – S2 konsentrasi **MANAJEMEN PEMASARAN**, Program
Pascasarjana Universitas Bina Darma pada **21 Agustus 2025** dan telah dinyatakan **LULUS**.

Palembang, 21 Agustus 2025
Mengetahui,
Program Pascasarjana
Universitas Bina Darma
Direktur,



Prof. Dr. Ir. Achmad Syarifudin, M.Sc. **Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M.**

Penguji I,

Penguji II,

Dr. Trisninawati, S.E., M.M.

Penguji III,

Dr. Dewi Sartika, S.E., M.Si., Ak.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Turiono

NIM : 24251005P

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister Manajemen di Universitas Bina Darma atau di perguruan tinggi lain.
2. Tesis ini murni gagasan, rumusan, penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing.
3. Di dalam tesis ini tidak terdapat karya dan pendapat yang jelas ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia Tesis yang saya hasilkan ini dicek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan bersungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 21 Agustus 2025
Yang membuat pernyataan,



Turiono
Nim: 24251005P

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pemasaran internal terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Satria Bahana Sarana. Objek penelitian PT. Satria Bahana Sarana. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, dengan populasi 172 dan sampel 131 dengan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin, dengan teknik analisis Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS). Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang merupakan konsumen aktif pada objek penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel komunikasi internal tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Demikian pula, variabel pelatihan dan pengembangan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Sementara itu, pemberdayaan karyawan meskipun memiliki arah pengaruh positif, namun tidak signifikan dalam meningkatkan kepuasan kerja. Dari keempat variabel yang diuji, hanya promosi yang terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem promosi yang jelas, adil, dan transparan menjadi faktor utama yang mendorong kepuasan kerja karyawan.

Kata Kunci: Pemasaran digital, Komunikasi Internal, Pelatihan dan Pengembangan, Pemberdayaan, Kepuasan Kerja

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of internal marketing on employee job satisfaction at PT. Satria Bahana Sarana. The research object was PT. Satria Bahana Sarana. The research method used a quantitative approach, with a population of 172 and a sample of 131, using the Slovin formula as a sampling technique, and Structural Equation Modeling (SEM) analysis based on Partial Least Squares (PLS). Data were collected through questionnaires distributed to respondents who were active consumers of the research object. The results showed that internal communication variables had no significant effect on employee job satisfaction. Similarly, training and development variables did not significantly influence job satisfaction. Meanwhile, employee empowerment, although having a positive influence, was not significant in increasing job satisfaction. Of the four variables tested, only promotion was shown to have a positive and significant effect on job satisfaction. Therefore, it can be concluded that a clear, fair, and transparent promotion system is a key factor driving employee job satisfaction.

Keywords: Digital Marketing, Internal Communication, Training and Development, Empowerment, Job Satisfaction

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- Sukses adalah saat persiapan dan kesempatan bertemu
- Bahagia tidak harus memiliki semua yang terbaik, tetap bersyukur apa yang telah Tuhan berikan kepadamu mungkin itu yang terbaik
- Kesempatan tidak akan datang dua kali, manfaatkan setiap kesempatan itu sebaik mungkin dengan segala kemampuan dan kesiapan untuk mendapatkan hasil yang terbaik

PERSEMBAHAN

- Istri dan anak-anakku tercinta yang selalu mendukung dan memberikan semangat.
- Dosen pembimbing dan dosen penguji yang telah membantu penyelesaian tesis ini.
- Rekan-rekan kerja di PT. Bukit Asam dan PT. Satria Bahana Sarana.
- Rekan-rekan seangkatan dan Amamater tercinta.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya. Berkat izin dan pertolongan-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, serta para pengikutnya hingga akhir zaman. Tesis ini dengan judul “PENGARUH PEMASARAN INTERNAL TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT. SATRIA BAHANA SARANA”. Adapun tujuan dari penulisan tesis ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Sarjana Stara Dua (S2) pada program studi manajemen S2. Dengan penuh rasa hormat dan cinta, karya ini penulis persembahkan kepada:

1. Prof. Sunda Ariana, M.Pd. MM, Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Prof. Dr. Ir. Achmad Syarifudin, M. Sc, PU-SDA, Selaku Direktur Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang
3. Dr. Sulaiman Helmi.SE, MM, CMA, Selaku Ketua Program Studi Manajemen S2 dan selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan dan petunjuk dalam penyelesaian penulisan tesis ini.
4. Seluruh Bapak Ibu Dosen Universitas Bina Darma Palembang.

5. Terima kasih teman-teman seperjuangan dan terutama untuk penyemangatku yang selalu memberikan semangat dan membantu saya hingga selesai.
6. Keluargaku tercinta yang selalu memberikan dukungan yang luar biasa dalam penyelesaian penulisan tesis ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan dari tesis ini, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sehingga menjadikan penelitian ini lebih bermutu dan semoga bantuan yang telah diberikan kepada penulis memperoleh ridho Allah Subhanahu wa Ta'ala.

Palembang, Agustus 2025

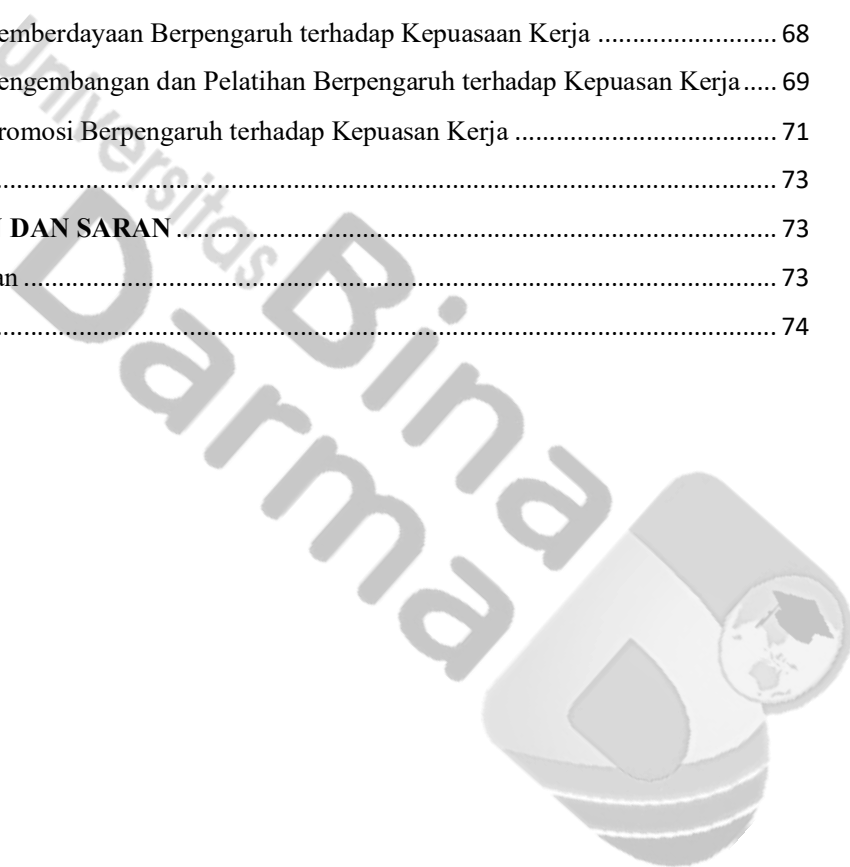
Penulis,

DAFTAR ISI

SURAT PENGESAHAN	
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
RIWAYAT HIDUP	78
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I	2
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II	8
KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Komunikasi Internal.....	8
2.2 Pemberdayaan	10
2.2.1 Dimensi Pemberdayaan.....	11
2.3 Pelatihan dan Pengembangan.....	12
2.3.1 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Pelatihan	13
2.3.2 Indikator Pelatihan dan Pengembangan.....	14
2.4 Promosi	16
2.4.1 Jenis-Jenis Promosi.....	16
2.4.2 Indikator Promosi.....	17
2.5 Kepuasan Kerja.....	18
2.5.1 Indikator Kepuasan Kerja	19
2.6 Penelitian Terdahulu	20

2.7 Kerangka Berfikir	22
2.8 Pengembangan Hipotesis	22
2.8.1 Hubungan Komunikasi Internal Terhadap Kepuasan Kerja.....	23
2.8.2 Hubungan Pemberdayaan terhadap Kepuasan Kerja	23
2.8.3 Hubungan Pengembangan dan Pelatihan terhadap Kepuasan Kerja.....	24
2.8.4 Hubungan Promosi terhadap Kepuasan Kerja	25
BAB III	27
METODOLOGI	27
3.1 Objek Penelitian.....	27
3.2 Operasional Variabel	27
3.3 Jenis Dan Sumber Data	29
3.3.1 Jenis Data	29
3.3.2 Sumber Data.....	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data	29
3.5 Populasi dan Sampel	30
3.5.1 Populasi	30
3.5.2 Sampel.....	30
3.6 Teknik Analisis.....	31
3.6.1 Analisis Partial Least Square.....	31
3.6.2 Model Pengukuran atau Outer Model	32
3.6.3 Evaluasi Inner Model (Struktur Model).....	33
3.6.4 Pengujian Hipotesis.....	34
3.6.5 Pengukuran Variabel	36
BAB IV	37
HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	37
4.1.1 Sejarah dan Perkembangan PT Satria Bahana Sarana (SBS).....	37
4.1.3 Nilai-Nilai Perusahaan PT Satria Bahana Sarana (SBS).....	38
4.2 Deskripsi Responden Penelitian.....	38
4.2.1 Karakteristik Deskriptif Responden Penelitian	39
4.2.2 Hasil Deskripsi Statistik.....	42
4.3 Hasil Evaluasi Statistik	56
4.3.1 Outer Model.....	56

4.3.2 Inner Model.....	60
4.4 Hasil Pengujian Hipotesis	65
4.5 Pembahasan.....	66
4.5.1 H1: Komunikasi Internal Berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja.....	66
4.5.2 H2: Pemberdayaan Berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja	68
4.5.3 H3: Pengembangan dan Pelatihan Berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja.....	69
4.5.4 H4: Promosi Berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja	71
BAB V	73
KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran	74



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Variabel Operasional.....	27
Tabel 3. 2 Ringkasan Rule OF thumb Evaluasi Model Pengukuran-Refleksif	33
Tabel 3. 3 Ringkasan Rule of Thumb Evaluasi Model Struktural.....	34
Tabel 3. 4 Skala Likert	36
Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	39
Tabel 4. 2 Rekapitulasi Variabel Komunikasi Internal	42
Tabel 4. 3 Rekapitulasi Variabel Pemberdayaan	44
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Variabel Pengembangan dan Pelatihan.....	46
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Variabel Promosi	49
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Variabel Kepuasan Kerja	52
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Validitas Konvergen	56
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Validitas Diskriminan (Fornell-Larcker Criterion)	58
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Reliabilitas dan Validitas Konstruk	59
Tabel 4. 10 Nilai R-Square dan R-Square Adjusted	62
Tabel 4. 11 Nilai Effect Size (f-square).....	63
Tabel 4. 12 Tabel Nilai Q ² Predictive Relevance.....	64
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung terhadap Kepuasan Kerja.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir	22
Gambar 4. 1 Diagram Jenis Kelamin Responden.....	39
Gambar 4. 2 Diagram Umur Responden.....	40
Gambar 4. 3 Diagram Lama Bekerja Responden.....	41
Gambar 4. 5 Inner Model.....	61

