

PENGARUH KOMPETENSI, KOMUNIKASI, DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN PADA CV ANDALAS KOMPUTER SURAKARTA

Ngatman ¹⁾

Istiatin ²⁾

Djumali ³⁾

^{1, 2, 3)} Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Batik Surakarta
e-mail: ¹⁾akhi.atman@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study is to know how big the influence of competence, communication, and leadership on employee loyalty in CV Andalas Surakarta. This research includes the type of quantitative research that explains the relationship between the variables and test the hypothesis. The population in this study is all employees in CV Andalas Komputer in Surakarta which amounted to 50 people. The entire population is taken as a sample. Methods of data collection using questionnaire / questionnaire. Data analysis technique using classical assumption test and statistical analysis to test hypothesis with multiple linear regression analysis, t test, F test, and test of coefficient of determination. The results showed that: Based on the F test (simultaneous) showed that competence, communication, and leadership simultaneously have a significant effect on employee loyalty and t test result (partial) indicate that competence, communication and leadership have positive effect on employee loyalty CV Andalas Komputer Surakarta individually (partial)

Keywords: *employee loyalty, competence, communication, leadership*

PENDAHULUAN

Persaingan bisnis di bidang komputer yang semakin ketat sehingga perusahaan perlu efektif dan efisien dalam mengelola sumber daya manusia yang bertujuan untuk mencapai keunggulan kompetitif. Loyalitas karyawan merupakan salah satu aspek penting dalam tujuan pengelolaan sumber daya manusia. Loyalitas karyawan mempunyai peran penting dalam kegiatan organisasi usaha. Perkembangan dan kemajuan suatu organisasi dipengaruhi peran anggota organisasi, hal ini mengingat ada berbagai tantangan yang seringkali dialami oleh sebuah organisasi. Asyifa (2016) menyatakan bahwa organisasi tanpa ada loyalitas dan kebersamaan karyawan, maka akan menyebabkan perusahaan tidak berjalan baik atau tidak mampu bertahan.

Sugiyarto (2017) menyatakan sebuah perusahaan perlu memastikan bahwa setiap karyawannya mempunyai loyalitas yang tinggi. Loyalitas karyawan tinggi memiliki dampak terhadap peningkatan produktivitas dan

kualitas bagi perusahaan. Loyalitas karyawan bisa digunakan mengukur tingkat kesetiaan pegawai dalam bekerja. Perusahaan dalam usaha menciptakan loyalitas karyawan yang tinggi, maka perlu menetapkan ukuran yang jelas kriteria-kriteria sebagai acuannya.

Perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan loyalitas karyawan, misalnya kepemimpinan pimpinan, motivasi kerja, kondisi lingkungan kerja yang berkaitan, kedisiplinan yang diterapkan perusahaan dan kompetensi, pelatihan karyawan dan komunikasi baik antar karyawan dan pimpinan. Praktikno dan o(2013) menyatakan bahwa gaya kepemimpinan (*leadership*) yang tegas dan handal dapat meningkatkan loyalitas karyawan.

Kepemimpinan merupakan kemampuan untuk mengkoordinasikan, mengarahkan dan sebagai motivator bawahannya bertujuan mencapai tujuan organisasi. Loyalitas karyawan organisasi dapat tercipta apabila seorang pemimpin bisa menjamin kenyamanan karya-

wannya di lingkungan organisasi tempat kerja. Kenyamanan merupakan hasil dari implementasi kebijakan yang diterapkan dari pimpinan (Praktikno dan Nugraha, 2013).

Faktor kompetensi yang diterapkan CV Andalas Komputer memberikan pelayanan terhadap konsumen dengan cara meningkatkan kepuasan pelanggan. CV Andalas Komputer meningkatkan mutu kualitas dan kompetensi karyawannya. Hasil penelitian Boussalem (2014) menyatakan bahwa kompetensi berkaitan dengan sifat personalitas, bakat dan pengetahuan seseorang. Konsep kompetensi merupakan cara memecahkan perilaku ke dalam komponen-komponennya yang bertujuan membantu menyelesaikan masalah serta mencapai sasaran organisasi.

Hasil penelitian yang dilakukan Rosyida (2017) menyatakan bahwa komunikasi merupakan suatu hal yang wajib di dalam organisasi. dengan komunikasi yang baik, dapat memperlancar jalannya perusahaan dan memudahkan karyawan untuk mencapai tujuan, baik tujuan karyawan maupun orrganisasi. Komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahan serta antar karyawan, lebih efektif meningkatkan rasa tanggung jawab. Sudah menjadi keharusan bagi Pimpinan untuk membangun komunikasi yang baik di lingkungan perusahaannya, agar seluruh karyawan memiliki jiwa loyalitas yang patut dibanggakan diperusahaan tersebut.

Beberapa penelitian terdahulu tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas

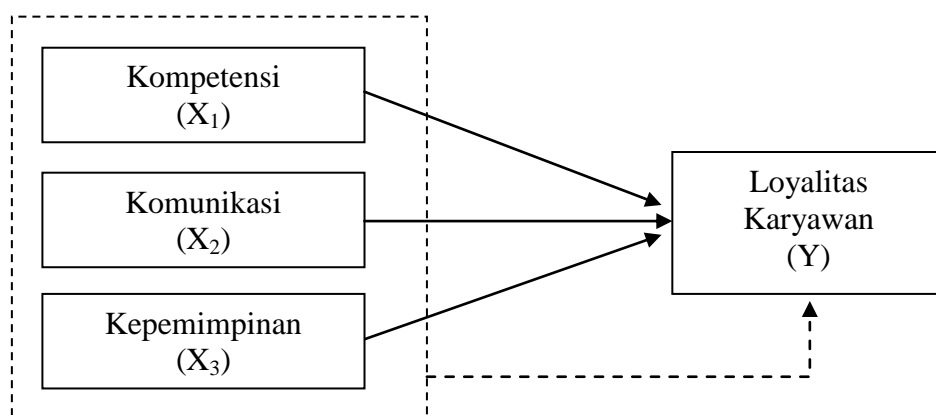
karyawan telah banyak dilakukan. Pratikto dan Nugraha (2013) meneliti diperoleh hasil pengaruh variabel kepemimpinan dan variabel kompetensi terhadap loyalitas karyawan di Patra Jasa Convention Hotel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepemimpinan dan kompetensi mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Penelitian lainnya dilakukan oleh Asyifa (2016) yang meneliti implementasi komunikasi dalam membangun loyalitas karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi antar sesama pegawai pada suatu perusahaan atau antar anggota pada suatu organisasi sangat menentukan keberhasilan organisasi.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis signifikansi pengaruh kompetensi terhadap loyalitas karyawan pada CV Andalas Komputer Surakarta, menganalisis signifikansi pengaruh komunikasi terhadap loyalitas karyawan pada CV Andalas Komputer Surakarta, menganalisis pengaruh kepemimpinan terhadap loyalitas karyawan pada CV Andalas Komputer Surakarta dan menganalisis pengaruh kompetensi, komunikasi dan kepemimpinan secara keseluruhan terhadap loyalitas karyawan pada CV Andalas Komputer Surakarta.

Kerangka Penelitian

Dari uraian di atas, maka secara konseptual kerangka pemikiran penelitian ini adalah digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Skema Kerangka Pemikiran

Dari skema kerangka pemikiran di atas, terlihat bahwa terdapat dua jenis variabel yaitu:

1. Variabel independen (bebas)
Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat, namun tidak dipengaruhi variabel lain di dalam model. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah:
 - a. Kompetensi
 - b. Komunikasi
 - c. Kepemimpinan
2. Variabel dependen (terikat)
Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Dalam penelitian ini variabel dependennya adalah loyalitas karyawan.

Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian di mana masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2006: 64). Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh kompetensi terhadap loyalitas karyawan

Menurut Sedarmayanti (2007: 47) juga berpendapat bahwa konsep kompetensi secara sederhana adalah cara yang baik untuk memecahkan perilaku untuk membantu menyelesaikan atau mencapai sasaran organisasi. Dapat disimpulkan bahwa kompetensi merupakan salah satu faktor yang meningkatkan loyalitas karyawan. Pernyataan ini didukung oleh penelitian terdahulu oleh Pratikto dan Nugraha (2013), yang menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas karyawan. Berdasarkan hal tersebut di atas maka hipotesis yang digunakan pada penelitian ini adalah:

H1: kompetensi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan pada CV Andalas Komputer Surakarta.

2. Pengaruh komunikasi terhadap loyalitas karyawan

Menurut Effendy (2013: 10) menyatakan bahwa komunikasi adalah proses pe-

nyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi dapat meningkatkan loyalitas karyawan, pernyataan tersebut didukung penelitian terdahulu oleh Asyifa (2016), yang menyatakan bahwa variabel komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas karyawan. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang digunakan pada penelitian ini adalah: H2: Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan pada CV Andalas Komputer Surakarta.

3. Pengaruh kepemimpinan terhadap loyalitas karyawan.

Menurut Sutrisno (2010: 213) kepemimpinan adalah suatu proses kegiatan seseorang untuk menggerakkan orang lain dengan memimpin, membimbing, memengaruhi orang lain untuk melakukan sesuatu agar dicapai hasil yang diharapkan. Dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan. Pernyataan tersebut didukung penelitian terdahulu oleh Candra (2016), yang menyatakan kepemimpinan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas karyawan. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang digunakan pada penelitian adalah H3: Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan pada CV Andalas komputer Surakarta.

4. Kompetensi, komunikasi, dan kepemimpinan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas karyawan

Menurut penelitian terdahulu oleh Pratikto dan Nugraha (2013), menyatakan bahwa variabel kompetensi, komunikasi, dan kepemimpinan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap loyalitas karyawan. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

H4: kompetensi, komunikasi, dan kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan pada CV Andalas Komputer Surakarta.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode survei, dengan objek penelitian pada CV Andalas Komputer Surakarta, jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif, sumber data yang digunakan data primer dan data sekunder. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan di CV Andalas Komputer di Surakarta, yang terdiri dari: unit kerja sparepart komputer, *sparepart* laptop, aksesoris komputer, peralatan jaringan, *sparepart* CCTV dan unit kerja servis printer dengan jumlah karyawan total 50 orang. Sampel di penelitian ini adalah semua karyawan di CV Andalas Komputer di Surakarta sebanyak 50 karyawan. Teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data berupa metode observasi, dokumentasi, kuesioner, wawancara, dan studi pustaka. Kuesioner diukur dengan menggunakan skala *likert* yaitu memberikan penilaian atas jawaban responden dengan klasifikasi jawaban sangat setuju (SS) diberi skor 5, setuju (S) diberi skor 4, netral (N) diberi skor 3, tidak setuju (TS) diberi skor 2, sangat tidak setuju (STS) diberi skor 1 yang diuji dengan validitas dan reliabilitas. Metode analisis data penelitian berupa analisis regresi linear ganda, uji F (simultan), uji t (parsial), dan uji koefisien determinasi.

HASIL PENELITIAN

Hasil identitas responden terdiri dari jenis kelamin, usia, dan masa kerja seperti pada tabel 1 di bawah ini.

Berdasarkan tabel 1 di bawah ini dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak adalah responden dengan usia kurang dari 30 tahun sebanyak 29 responden (58%), kemudian usia 31-40 sebanyak 18 responden (36%) dan sisanya berusia lebih dari 40 tahun sebanyak 3 responden (6%). Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 50 responden dengan jenis kelamin laki-laki 43 responden (86%) , sedangkan jenis kelamin perempuan sebanyak 7 responden (14%). Karakteristik responden berdasar tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 50 responden, 32% atau 16 responden telah bekerja kurang dari 1 tahun. 26 responden telah bekerja selama 1-3 tahun sedangkan sisanya 16% telah bekerja selama lebih dari 3 tahun.

Uji Instrumen Penelitian dan Uji Asumsi Klasik

Instrumen kompetensi (X_1) sebanyak 10 kuesioner, komunikasi (X_2) sebanyak 10 kuesioner, kepemimpinan (X_3) sebanyak 10 kuesioner dan loyalitas karyawan (Y) sebanyak 10 kuesioner, hasil uji validitas dengan uji korelasi *person* menunjukkan semua butir valid

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Jenis kelamin		
Laki-laki	43	86,0%
Perempuan	7	14,0%
Jumlah	50	100,0%
Usia		
< 30 tahun	29	58,0%
31 – 40 tahun	18	36,0%
> 40 tahun	3	6,0%
Jumlah	50	100,0%
Masa Kerja		
≤ 1 tahun	16	32,0%
1 – 3 tahun	26	52,0%
> 3 tahun	8	16,0%
Jumlah	50	100,0%

Sumber: Data kuesioner yang diolah, 2018

yang ditunjukkan dengan $p\text{ value} < 0,05$, berdasarkan uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* variabel kompetensi (0,749), komunikasi (0,680) kepemimpinan (0,709) dan loyalitas karyawan (0,631) dinyatakan reliabel karena memiliki nilai *cronbach's alpha* $> 0,60$.

Hasil uji asumsi klasik semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan lolos uji multikolinearitas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas seperti pada tabel 2 berikut:

Uji Regresi Linear Berganda

Alat analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kompetensi, komunikasi, dan kepemimpinan terhadap loyalitas karyawan. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda adalah:

Berdasar tabel 3 hasil penelitian di bawah ini dapat disusun persamaan sebagai berikut:

$$Y = 9,371 + 0,280 X_1 + 0,318 X_2 + 0,224 X_3$$

Interpretasi persamaan adalah:

Konstanta (a) = 9,371, berarti jika skor kompetensi, komunikasi, dan kepemimpinan

dianggap tetap (konstan), maka skor loyalitas karyawan positif.

Koefisien (b_1) = 0,280, berarti jika skor variabel kompetensi meningkat sebesar satu poin, maka skor loyalitas karyawan meningkat (asumsi komunikasi dan kepemimpinan dianggap tetap).

Koefisien (b_2) = 0,318, berarti jika skor variabel komunikasi meningkat sebesar satu poin, maka skor loyalitas karyawan akan meningkat (asumsi variabel kompetensi dan kepemimpinan dianggap tetap).

Koefisien (b_3) = 0,224, berarti jika skor variabel kepemimpinan meningkat sebesar satu poin, maka skor loyalitas karyawan meningkat (asumsi kompetensi dan komunikasi dianggap tetap).

Uji t

- Hasil uji t memperoleh nilai t_{hitung} variabel kompetensi = 4,112 diterima pada taraf signifikansi 5% ($p < 0,05$). Artinya kompetensi berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan CV Andalas Komputer Surakarta.

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Uji Asumsi Klasik	Hasil Uji	Kesimpulan
Uji multikolinearitas	Tolerance (0,848; 0,850; 0,984) $> 0,10$ VIF (1,180; 1,177; 1,017) < 10	Tidak ada multikolinearitas
Uji autokorelasi	$p(1,000) > 0,05$	Lolos uji autokorelasi
Uji heteroskedastisitas	$p(0,811; 0,665; 0,087) > 0,05$	Lolos heteroskedastisitas
Uji normalitas	$p(0,478) > 0,05$	Residual terdistribusi normal

Sumber: Data primer diolah, 2018

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

	Koefisien (β)	Nilai t_{hitung}	Signifikansi
Konstanta	9,371		
Kompetensi	0,280	4,112	0,000
Komunikasi	0,318	3,093	0,003
Kepemimpinan	0,224	3,693	0,001
<i>Adjusted R</i> ²	0,550		
F Statistik	20,927		0,000

Sumber: Data kuesioner diolah, 2018

- b. Hasil uji t memperoleh nilai t_{hitung} variabel komunikasi = 3,093 diterima pada taraf signifikansi 5% ($p < 0,05$). Artinya komunikasi berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan CV Andalas Komputer Surakarta.
- c. Hasil uji t memperoleh nilai t_{hitung} variabel kepemimpinan = 3,693 diterima pada taraf signifikansi 5% ($p < 0,05$). Artinya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan CV Andalas Komputer Surakarta.

Uji F

Hasil uji F memperoleh nilai F_{hitung} sebesar 20,927 diterima pada taraf signifikansi 5% ($p < 0,05$). Hal ini berarti kompetensi, komunikasi, dan kepemimpinan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan CV Andalas Komputer Surakarta.

Uji koefisien determinasi

Hasil uji koefisien determinasi (R^2) memperoleh nilai sebesar 0,550 yang menunjukkan bahwa variabel kompetensi, komunikasi, dan kepemimpinan berpengaruh terhadap loyalitas karyawan sebesar 55%, sedangkan 45% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti, misalnya upah, lingkungan kerja, budaya perusahaan, kesempatan karier, dan lain-lain.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh secara simultan kompetensi, komunikasi, dan kepemimpinan secara simultan terhadap loyalitas karyawan pada CV Andalas Komputer Surakarta

Hasil uji hipotesis menggunakan uji F menunjukkan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($20,927 > 2,84$) diterima pada taraf signifikansi 5%, maka hipotesis penelitian dinyatakan diterima, yaitu bahwa kompetensi, komunikasi, dan kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan. Artinya tinggi rendahnya loyalitas karyawan dipengaruhi oleh kompetensi, komunikasi, dan kepemimpinan. Loyalitas karyawan meningkat apabila karyawan memiliki kompetensi tinggi di bidangnya, komunikasi berjalan

baik, dan pimpinan perusahaan menjalankan fungsi kepemimpinannya dengan baik.

Hasil pengujian hipotesis tersebut sesuai dengan pendapat Sinambela, dkk (2011: 136) bahwa loyalitas karyawan dalam suatu perusahaan sangat penting. Loyalitas karyawan diketahui seberapa besar kesetiaan pegawai dalam bekerja. Kriteria jelas dan terukur ditetapkan sebagai acuan mengukur loyalitas karyawan. Kriteria loyalitas karyawan dipengaruhi faktor kepemimpinan, kondisi lingkungan kerja, komunikasi, motivasi, pelatihan dan kedisiplinan dalam usaha meningkatkan kompetensi kerja karyawan.

2. Pengaruh kompetensi terhadap loyalitas karyawan pada CV Andalas Komputer Surakarta

Berdasarkan hasil uji hipotesis diperoleh t_{hitung} variabel kompetensi sebesar 4,112 yang berarti hipotesis diterima dengan taraf signifikansi 5% ($p < 0,05$). Artinya kompetensi mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan loyalitas karyawan dipengaruhi variabel kompetensi atau keahlian karyawan. Kompetensi karyawan semakin tinggi, maka loyalitas karyawan semakin tinggi. Sebaliknya kompetensi karyawan semakin rendah, maka loyalitas karyawan semakin rendah.

Pengambilan hipotesis tersebut sesuai dengan pendapat Wibowo (2007) bahwa kompetensi adalah kemampuan seseorang melaksanakan atau melakukan pekerjaan yang dibebankan karyawan. Kompetensi berdasarkan keterampilan dan pengetahuan serta didukung sikap kerja dituntut pekerjaannya. Karyawan diberikan kesempatan menunjukkan kompetensinya, maka karyawan merasa puas terhadap penerimaan perusahaan dan loyal kepada perusahaan.

3. Pengaruh komunikasi terhadap loyalitas karyawan pada CV Andalas Komputer Surakarta

Berdasarkan uji hipotesis diperoleh nilai t_{hitung} variabel komunikasi sebesar 3,093 yang berarti hipotesis diterima pada taraf

signifikansi 5% ($p < 0,05$). Artinya komunikasi mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas karyawan dipengaruhi komunikasi karyawan baik antar karyawan atau pimpinan. Komunikasi semakin tinggi, maka mengakibatkan tinggi loyalitas karyawan. Komunikasi semakin rendah, maka loyalitas karyawan semakin rendah.

Pengambilan hipotesis tersebut sesuai dengan pendapat Rosyida (2017) bahwa komunikasi hal yang penting dip perusahaan. misalnya memberikan perintah, mengutarakan pendapat dan meminta pendapat. Fungsi komunikasi dalam organisasi untuk memperlancar pekerjaan sehingga agar karyawan bisa mencapai tujuan karyawan dan organisasi. Pimpinan selayaknya menciptakan komunikasi yang baik sehingga karyawan dapat meningkatkan loyalitasnya di perusahaan.

4. Pengaruh kepemimpinan terhadap loyalitas karyawan pada CV Andalas Komputer Surakarta

Berdasar hasil uji hipotesis diperoleh nilai t_{hitung} variabel Kepemimpinan sebesar 3,693 yang berarti hipotesis diterima pada taraf signifikansi 5% ($p < 0,05$). Artinya Kepemimpinan mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas karyawan. Hal ini menunjukkan Loyalitas Karyawan dipengaruhi kepemimpinan. Kepemimpinan semakin tinggi, maka Loyalitas Karyawan semakin tinggi. Sebaliknya Kepemimpinan semakin

rendah, maka loyalitas karyawan semakin rendah.

Penerimaan hipotesis tersebut sesuai dengan pendapat Prihandini (2013) menyatakan tipe kepemimpinan yang terarah merupakan salah satu pendekatan dalam meningkatkan loyalitas karyawan. Ordway dalam Praktikto dkk (2013) menyatakan bahwa metode kepemimpinan mempunyai pengaruh terhadap peningkatan loyalitas, dengan langkah-langkah adalah: memberi perintah karyawan, pujian dan bukan celaan, menumbuhkan aktivitas kerja benar, peka atas saran-saran, menciptakan disiplin diri, memperkuat rasa kesatuan kelompok dan disiplin kelompok, dan meredam kabar angin dan isu-isu yang tidak benar.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan, artinya apabila kompetensi karyawan meningkat maka berpengaruh terhadap peningkatan loyalitas karyawan. komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan, artinya semakin baik komunikasinya maka semakin meningkat loyalitas karyawan. Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan artinya apabila kepemimpinan semakin baik maka loyalitas karyawan pada CV Andalas Komputer Surakarta semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardana, Komang, Mudiarta Utama, I Wayan, Ni Wayan Mujiati. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Asyifa, Nanda. 2016. Implementasi Komunikasi Internal dalam Membangun Loyalitas Karyawan. *Jurnal Wacana*, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama). Jakarta. Volume XV No. 1. Maret, hlm. 1-85.
- Boussalem, Abu-Bakr. 2014. "Impact Of Employees' Empowerment on Organizational Loyalty – Case Study on Algerian Communications Company". *Arabian Journal of Business and Management Review (Nigerian Chapter)*. Faculty of Economic, University of Mila, Algeria. Vol. 2, No. 7, juli, Hlm. 143-153.
- Chandra, Beben Tresna. 2016. "Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Motivasi, dan Kompetensi Pegawai terhadap Loyalitas Serta Implikasinya Pada Kinerja Pegawai

- Perkebunan Teh PTPN VIII Jawa Barat”. *Jurnal Manajemen*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pajajaran Bandung.
- Effendy, Onong Uchajana. 2013. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goenawan, Revanny. 2017. “Pengaruh Kepuasan Komunikasi Organisasi terhadap Loyalitas Karyawan di Eden Hotel Kuta Bali”. *Jurnal Komunikasi*. Prodi Ilmu Komunikasi. Universitas Kristen Petra Surabaya Vol. 5, No.1.
- Gouzali, Saydam. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Suatu Pendekatan Mikro*. Jakarta: Djambatan.
- Gujarati, Damodar. 2001. *Ekonometrik Dasar*. Jakarta: Erlangga.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2008. *Metodologi Penelitian Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama, Yogyakarta: BPF.
- Istijanto. 2006. *Riset Sumber Daya Manusia Edisi kedua*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Ke Tujuh. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Martensen, Anne and Lars Grønholdt. 2016. “Internal Marketing: A Study of Employee Loyalty, Its Determinants and Consequences”. *Innovative Marketing Journal*, Vol 2 No. 4.
- Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Restu Agung.
- Nawawi, H. Hadari. 2006. *Kepemimpinan Mengefektifkan Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Pratikto, Zulham Dwi dan Hari Susanta Nugraha. 2013. “Pengaruh Kepemimpinan Dan Kompetensi terhadap Loyalitas Karyawan Patra Jasa Convention Hotel”. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, Mei 2013.
- Rosyida, Linda. 2017. “Pengaruh Communication Style terhadap Loyalitas Karyawan (Studi Kuantitatif Eksplanatif Pengaruh Communication Style Solo Square terhadap Loyalitas Karyawan)”. *Jurnal Publikasi Ilmiah Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi Dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta*. September 2017.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi (Eds). 2002. *Metode Penelitian Survey*. LP3ES.
- Sugiyarto. 2017. “Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepemimpinan terhadap Loyalitas Karyawan pada Purnamajaya Bhakti Utama”. Prodi Sekretaris Universitas Pamulang. *Jurnal Sekretari*. Vol. 4 No. 2. Juni. Hlm. 1-13.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suhendi, Hendi dan Anggara. 2010. *Perilaku Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia
- Utomo, B. 2007. “Menentukan Faktor-faktor Kepuasan Kerja dan Tingkat Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan PT P. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol 7, No.2.
- Wellyanto, Sieny Carolina dan Grace Angelica Halim. 2017. “Analisa Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Loyalitas Karyawan hotel X di Bali”. *Jurnal Program Manajemen Perhotelan*. Fakultas Ekonomi. Universitas Kristen Petra. Surabaya Vol 4. No. 3. Hlm. 328-341.