

**PENGARUH KEPEMIMPINAN, KECERDASAN EMOSI,
KOMPENSASI, DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP
LOYALITAS KARYAWAN ALFAMART AREA SAKO PERUMNAS
PALEMBANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat Guna Mencapai Gelar
Sarjana Ekonomi Dan Bisnis**



Diajukan Oleh:

RIZKY AZHARI

NPM. 19.0111.0107

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TRIDINANTI


2024

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Rizky Azhari
Nomor Pokok/NIM : 1901110107
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata I
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Proposal : Pengaruh Kepemimpinan, Kecerdasan Emosi, Kompensasi, dan Budaya Organisasi Terhadap Loyalitas Karyawan Toko Alfamart Area Sako Perumnas Palembang

Pembimbing Skripsi:

Tanggal 16/09/2024 Pembimbing I


:
Lusia Nargis, S.E., M.Si
NIDN : 0222036101

Tanggal 16/09/2024 Pembimbing II


:
Umi Hasanah, S.E., M.M
NIDN : 0220016002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis,
Tanggal 16/09/2024



:
Dr. Msv. Mikial, SE, M.Si, AK, CA, CSRS
NIDN : 0205026401

Ketua Program Studi,
Tanggal 16/09/2024


:
Mariyam Zanariah, SE, M.M
NIDN : 0222096301


219/PS/DFEB/ 2A

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

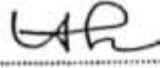
Nama : Rizky Azhari
Nomor Pokok/NIM : 1901110107
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata I
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Proposal : Pengaruh Kepemimpinan, Kecerdasan Emosi, Kompensasi, dan Budaya Organisasi Terhadap Loyalitas Karyawan Toko Alfamart Area Sako Perumnas Palembang

Pembimbing Skripsi:


Tanggal 16/09/2024 Ketua Penguji


:
Lusla Margis, S.E., M.Si
NIDN : 0222036101

Tanggal 16/09/2024 Penguji 1


:
Umi Hasanah, S.E., M.M
NIDN : 0220016002

Tanggal 16/09/2024 Penguji II


:
Dian Septianti, SE., M.M
NIDN : 0206098501

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis,

Tanggal 16/09/2024



Drs Masy. Mikhal, SE., M.Si., AK.CA.CSRS
NIDN : 0205026401

Ketua Program Studi,

Tanggal 16/09/2024



Mariyam Zanariah, SE., M.M
NIDN : 0222096301

24/PS/DFEB/24

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rizky Azhari

Nomor Pokok : 1901110107

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dengan segala konsekuensinya.

Palembang, Maret 2024



Rizky Azhari

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Orang lain gak akan paham *struggle* dan masa sulit nya kita yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang akan kita perjuangkan hari ini, tetap berjuanglah ya.

Kupersembahkan kepada :

- Ayahku Tercinta Amril
Nurman
- Ibundaku Tercinta Mayuda
- Ayukku Tericnta Fitria
- Kakakku Tercinta Dian
Saputra
- Keluarga Besarku
- Dosen Pembimbingku
- Almamaterku

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji dan syukur kami persembahkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-NYA semata sehingga peneliti mampu menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan, Kecerdasan Emosi, Kompensasi, dan Budaya Organisasi Terhadap Loyalitas Karyawan Alfamart Area Sako Perumnas Palembang”. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Manajemen, Fakultas ekonomi Universitas Tridianti

Peneliti menyadari penyusunan proposal ini dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dari banyak pihak. Untuk itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr.Ir.H. Edizal AE, M.S. selaku Rektor Universitas Tridianti
2. Ibu Dr. Msy. Mikial SE, M. SI. Ak. CA, CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang.
3. Dr. M.Ima Andriyani,SE.,M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang
4. Ibu Mariyam Zanariah, SE. M. M selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang.
5. Ibu Lusia Nargis, S.E.,M.Si selaku Dosen Pembimbing utama yang telah memberi bimbingan selama masa penelitian
6. Ibu Umi Hasanah, S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing utama yang memberi bimbingan selama masa penelitian.
7. Dosen-dosen serta staf karyawan Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang.

8. Pimpinan PT. Sumber Alfaria Trijaya serta staf-staf telah bersedia memberikan data dan kesempatan tempat untuk melakukan penelitian
9. Kedua orang tua ku, Ayahku tercinta Amril Nurman dan Ibundaku tercinta Mayuda yang telah memberikan dukungan moril, maupun materi, motivasi, semangat, pengorbanan, cinta dan do'a yang tak pernah henti. serta termotivasi sehingga bisa menyelesaikan skripsi dan kuliah ini dengan baik.
10. Saudara- saudaraku Fitria dan Dian Saputra memberikan dukungan dan doa yang tak pernah henti.
11. Teman-temanku, Muhammad Risky Ramadhan Dan Nidya Adinda Putri
12. Teman- teman seperjuangan S1 Manajemen angkatan 2019.
13. Almamater universitas Tridinanti Palembang.

Peneliti memyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh kelalaian dan keterbatasan waktu, tenaga juga kemampuan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu peneliti memohon maaf apabila tetdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabaraktuh.

Palembang, Februari 2024

Rizky azhari

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
RIWAYAT HIDUP	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	12
1.3. Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II	14
TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1. Kajian teoritis.....	14
2.1.1. Pengaruh kepemimpinan	14
2.1.1.1. Pengertian kepemimpinan	15
2.1.1.2. Dimensi kepemimpinan	15
2.1.1.3. Indikator kepemimpinan	16

2.1.2. Kecerdasan emosi	17
2.1.2.1. Pengertian kecerdasan emosi	17
2.1.2.2 dimensi kecerdasan emosi	18
2.1.2.3. Indikator kecerdasan emosi	18
2.1.3. Kompensasi.....	19
2.1.3.1. Pengertian kompensasi	19
2.1.3.2. Dimensi kompensasi	19
2.1.3.4. Indikator – indikator kompensasi	22
2.1.4. Budaya organisasi	22
2.1.4.1. Pengertian budaya organisasi	22
2.1.4.2. Dimensi budaya organisasi	23
2.1.4.3. Indikator budaya organisasi	24
2.1.5. Loyalitas karyawan	25
2.1.5.1. Definisi loyalitas karyawan	25
2.1.5.2. Dimensi loyalitas karyawan.....	26
2.1.5.3. Indikator loyalitas karyawan	27
2.2. Penelitian lain yang relevan.....	28
2.2. Kerangka berpikir	31
2.3. Hipotesis penelitian	32
BAB III	34
METODE PENELITIAN.....	34
3.1. Tempat Dan Waktu Penelitian.....	34
3.1.1. Tempat Penelitian	34
3.1.2. Waktu Penelitian.....	34
3.2. Sumber Data Dan Tehnik Pengumpulan	35
3.2.1. Sumber Data	35
3.2.2 tehnik pengumpulan data.....	36
3.3. Populasi, Sampel Dan Sampling	38
3.3.1. Populasi	38

3.3.2. Sampel	39
3.3.3. Sampling	40
3.4. Rancangan Penelitian.....	41
3.5. Variabel Dan Definisi Operasional.....	42
3.5.1. Variabel.....	42
3.5.2. Definisi Operasional	43
3.6. Instrumen Penelitian	45
3.6.1. Uji Validitas.....	46
3.6.2 Uji Realibilitas	47
3.7. Teknik Analisis Data	47
3.7.1 Uji Asumsi Klasik	47
3.7.2. Uji Normalitas.....	48
3.7.3. Uji Multikolinearitas.....	48
3.7.4. Uji Heteroskedastisitas.....	48
3.7.5. Uji Autokorelasi.....	49
3.7.6. Analisis Regresi Linear Berganda	51
3.7.7. Analisis Koefisien Korelasi	52
3.8. Analisis Koefisien Determinasi	53
3.9. Uji Hipotesis	54
3.9.1. Uji F (Simultan).....	54
3.9.2. Uji t (Parsial).....	55
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum	57
4.1.1 Sejarah Sejarah PT.Sumber Alfaria Trijaya	57
4.1.2 Visi dan Misi.....	60
4.1.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	61
4.1.4 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab.....	63
4.2 Pembahasan dan interpretasi	70
4.2.1 Deskripsi Data Demografi Responden	70

4.2.2	Jumlah Responden Berdasarkan Umur	70
4.2.3	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	71
4.3	Hasil Uji Instrumen Penelitian	71
4.3.1	Hasil Uji Validitas.....	71
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas	75
4.4	Analisis Statistik	77
4.4.1	Hasil Uji Statistik Deskriptif	77
4.4.2	Hasil Asumsi Klasik	79
4.4.2.1.	Hasil Uji Normalitas.....	79
4.4.2.2.	Hasil Multikolienieritas	80
4.4.2.3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	81
4.5	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	82
4.5.1	Hasil Analisis Linier Berganda	82
4.5.2	Hasil Koefisien Determinasi.	85
4.6	Uji Hipotesis Penelitian	85
4.6.1	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	86
4.6.2	Hasil Uji Parsial (Uji t).....	87
4.7	Pembahasan.....	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	93
5.2	Saran.....	94

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penelitian Terlebih Dahulu Yang Relevan.....	29
3.1 Jadwal Penelitian.....	34
3.2 Skala Likert	37
3.4 . Daftar Alfamart Area Sako Perumnas.....	39
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	43
3.6 Interpretasi Nilai	53
4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kepemimpinan (X1).....	72
4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kecerdasan emosi(X2)	72
4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kompensasi (X3).....	73
4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Budaya Organisasi (X4)	74
4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Karyawan (Y)	74
4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepemimpinan (X1).....	75
4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kecerdasan Emosi (X2).....	76
4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kompensasi (X3).....	76
4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Budaya Organisasi (X4)	77
4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Karyawan (Y)	77
4.11 Hasil Analisis Deskriptif	78
4.12 Hasil Uji Normalitas	80
4.13 Hasil Uji Multikolinieritas	81
4.14 Hasil Analisis Linier Berganda	83
4.15 Hasil Koefisien Determinasi	85
4.16 Hasil Uji Secara Simultan (F)	86
4.17 Hasil Uji Secara Parsial (t).....	87

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Berfikir.....	31
4.1 Struktur Organisasi	62
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	70
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	82

ABSTRAK

RIZKY AZHARI, Pengaruh Kepemimpinan, Kecerdasan Emosi, Kompensasi, Dan Budaya Organisasi Terhadap Loyalitas Karyawan Alfamart Area Sako Perumnas Palembang. (Dibawah Bimbingan Ibu Lusia Nargis, S.E.,M.Si dan ibu Umi Hasanah, S.E.,M.M)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Pengaruh Kepemimpinan, Kecerdasan Emosi, Kompensasi, Dan Budaya Organisasi Terhadap Loyalitas Karyawan Alfamart Area Sako Perumnas Palembang. Penelitian ini merupakan jenis penelitian asosiatif kausal yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya. Penelitian ini dilakukan pada karyawan Alfamart Area Sako Perumnas Palembang yang berjumlah 109 karyawan. Pada penelitian kali ini peneliti menggunakan metode penelitian *sampel jenuh*, Maka dalam penelitian ini jumlah sampel yang digunakan yaitu sebanyak 52 Karyawan. dengan Teknik pengambilan sampel data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, kuesioner, observasi, dan survey. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis deskriptif kuantitatif dengan Teknik analisis linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepemimpinan, kecerdasan emosi, kompensasi, dan budaya organisasi mempunyai pengaruh secara simultan dengan variabel loyalitas kerja karyawan di Alfamart Area Sako Perumnas Palembang dimana nilai signifikan dibawah 0,05 yaitu 0,000. Secara simultan atau bersama-sama (Uji F) Hasil yang diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu Dari hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut $Y = 6,871 + 0,168X_1 + 0,290X_2 + 0,183X_3 + 0,260X_4 + e$. Adjusted R Square (nilai koefisien determinasi R^2 sebesar 0,652 memberikan makna bahwa variabel Kepemimpinan, Kecerdasan Emosi, Kompensasi, Dan Budaya Organisasi mampu menjelaskan perubahan variable Loyalitas Karyawan Alfamart Area Sako Perumnas Palembang sebesar 65,2 % sedangkan 34,8 % dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kepemimpinan, Kecerdasan Emosi, Kompensasi, Dan Budaya Organisasi, Loyalitas

ABSTRACT

RIZKY AZHARI, The Influence of Leadership, Emotional Intelligence, Compensation, and Organizational Culture on Employee Loyalty of Alfamart Sako Area Perumnas Palembang. (Under the guidance of Mrs. Lusia Nargis, S.E., M.Si and Mrs. Umi Hasanah, S.E., M.M)

This study aims to determine and analyze the influence of leadership, emotional intelligence, compensation, and organizational culture on the loyalty of Alfamart employees in Sako Perumnas Palembang Area. This research is a type of causal associative research that aims to analyze the relationship between one variable and another or how one variable affects other variables. This research was conducted on Alfamart employees in the area of Sako Perumnas Palembang which amounted to 109 employees. In this study researchers used the saturated sample research method, so in this study the number of samples used was as many as 52 employees as research samples. The data sampling techniques used in this study are interviews, questionnaires, observations, and surveys. The data analysis method used is a quantitative descriptive analysis method with multiple linear analysis techniques.

The results of this study show that the variables of leadership, emotional intelligence, compensation, and organizational culture have a simultaneous influence with employee loyalty variables in Alfamart Area Sako Perumnas Palembang where the significant value is below 0.05, which is 0.000. Simultaneously or together (Test F) The results obtained by $F_{\text{calculate}} > F_{\text{table}}$, namely From the results of the study, multiple linear regression equations were obtained as follows: $Y = 6.871 + 0.168X_1 + 0.290X_2 + 0.183X_3 + 0.260X_4 + e$. Adjusted R Square (the value of the coefficient of determination R^2 of 0.652 means that the variables Leadership, Emotional Intelligence, Compensation, and Organizational Culture can explain changes in the variables Employee Loyalty of Alfamart Area Sako Perumnas Palembang by 65.2% While 34.8% was explained by other variables not included in this study.

Keywords: Leadership, Emotional Intelligence, Compensation, Organizational Culture, Loyalty

RIWAYAT HIDUP

Rizky Azhari, dilahirkan di Palembang pada tanggal 3 Maret 2000 dari ayah Amril Nurman dan ibu Mayuda. Anak ke tiga dari tiga saudara.

sekolah dasar diselesaikan pada tahun 2012 di SD Negeri 23 Talang Kelapa, sekolah menengah pertama diselesaikan pada tahun 2015 di SMP Negeri 41 Palembang, dan menyelesaikan sekolah menengah atas pada tahun 2018 di SMA Mandiri Palembang, pada tahun 2019, memasuki fakultas ekonomi program studi manajemen universitas Tridinanti Palembang.

Palembang, Februari 2024

Rizky Azhari

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk atau yang lebih dikenal Alfamart adalah salah-satu perusahaan dalam industri retail dan termasuk perusahaan nasional yang bergerak dalam bidang perdagangan umum atau jasa eceran yang menyediakan kebutuhan pokok maupun kebutuhan sehari-hari. Alfamart didirikan pada tahun 1989 oleh Djoko Susanto dan keluarga. Kini PT. Sumber Alfaria Trijaya (Alfamart) telah memiliki 14.300+ gerai di Indonesia. Suatu organisasi tentu membutuhkan karyawan yang berkualitas karena keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya tidak terlepas daripada peranan karyawannya. Perusahaan tidak akan produktif apabila karyawan tidak kompeten atau memiliki prestasi kerja yang rendah. Maka dari itu diperlukan suatu loyalitas yang berlandaskan kepemimpinan, kecerdasan emosi, kompensasi, dan budaya organisasi yang mereka dapatkan dari perusahaan. Loyalitas merupakan unsur penting dalam suatu perusahaan, karena tanpa loyalitas tertanam pada diri karyawan maka Karyawan tersebut tidak akan mempunyai semangat yang tinggi, rasa tanggung jawab dan komitmen untuk melaksanakan fungsi dan tugasnya dengan optimal.

Dalam konteks bisnis modern, pertumbuhan dan keberlanjutan suatu perusahaan tidak hanya tergantung pada faktor eksternal seperti persaingan pasar, tetapi juga Sangat dipengaruhi oleh faktor internal, terutama dalam manajemen

sumber daya Manusia. Salah satu aspek kritis dalam manajemen SDM adalah loyalitas karyawan, karena karyawan yang loyal memiliki dampak positif pada produktivitas, retensi, dan citra perusahaan. Perusahaan yang sukses adalah perusahaan yang memiliki karyawan yang loyal. Loyalitas karyawan merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kinerja dan produktivitas perusahaan. Loyalitas karyawan dapat diartikan sebagai keterikatan karyawan terhadap perusahaan yang ditandai dengan adanya komitmen untuk tetap bekerja di perusahaan tersebut dalam jangka panjang. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas karyawan, salah satunya adalah kepemimpinan. Kepemimpinan merupakan kemampuan seseorang untuk mempengaruhi dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan bersama. Kepemimpinan yang baik dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif dan kondusif, sehingga karyawan merasa nyaman dan termotivasi untuk bekerja.

Selain kepemimpinan, kecerdasan emosi juga merupakan faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas karyawan. Kecerdasan emosi merupakan kemampuan seseorang untuk memahami dan mengelola emosi diri dan orang lain. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi akan lebih mampu mengelola stres dan konflik di tempat kerja, sehingga mereka lebih cenderung untuk tetap bekerja di perusahaan tersebut.

Kompensasi juga merupakan faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas karyawan. Kompensasi merupakan imbalan yang diberikan kepada karyawan atas jasa yang telah diberikan kepada perusahaan. Kompensasi yang adil dan sesuai

dengan kinerja karyawan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan, sehingga mereka lebih cenderung untuk tetap bekerja di perusahaan tersebut.

Budaya organisasi juga merupakan faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas karyawan. Budaya organisasi merupakan norma, nilai, dan kepercayaan yang dianut oleh anggota organisasi. Budaya organisasi yang positif dapat menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan dan mendukung, sehingga karyawan merasa nyaman dan termotivasi untuk bekerja.

Menurut Hasibuan dalam (Citra & Fahmi, 2019) loyalitas merupakan salah-satu komponen yang termasuk dalam proses evaluasi karyawan. Komponen ini Mempertimbangkan loyalitas karyawan Terhadap pekerjaan, jabatan, dan Organisasinya. Sedangkan menurut Meyer dan Herscovits dalam (Kurniawan, 2019) loyalitas merupakan Hubungan atau kondisi psikologis yang Mengikat antara karyawan dan Perusahaan. Menurut Saputra, dan Yulianthini dalam (Maulana et al., 2020) Loyalitas merupakan tekad dan Kesanggupan untuk menaati, Melaksanakan dan mengamalkan sesuatu Yang ditaati dengan penuh kesadaran, Keikhlasan dan tanggung jawab.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa loyalitas karyawan adalah suatu sikap yang timbul sebagai keinginan untuk setia dan berbakti pada pekerjaannya, kelompok, atasan, maupun pada tempat kerjanya sehingga timbul rasa setia untuk memuaskan pencapaian tujuan perusahaan dengan sukarela, dengan dimensi sikap karyawan terhadap perusahaan dan dimensi perilaku karyawan terhadap perusahaan, dan indikatornya yaitu taat

pada peraturan, tanggung jawab, kemampuan untuk bekerja sama, rasa memiliki, hubungan antar pribadi, dan kesukaan terhadap pekerjaan.

Pengaruh kepemimpinan: bahwa gaya kepemimpinan dapat berpengaruh signifikan terhadap perilaku dan motivasi karyawan. Kepemimpinan yang efektif tidak hanya memberikan arahan, tetapi juga mampu menginspirasi dan membina hubungan yang positif dengan karyawan. Gaya kepemimpinan demikian diyakini dapat membentuk tingkat loyalitas karyawan. Pengertian kepemimpinan adalah proses mempengaruhi dalam menentukan tujuan organisasi, motivasi perilaku pengikut untuk mencapai tujuan, mempengaruhi untuk memperbaiki kelompok dan budayanya. Konsep kepemimpinan bukanlah bentuk instruksi, melainkan lebih merupakan motivasi atau pemicu yang dapat memberi inspirasi yang sangat optimal bagi karyawannya untuk meningkatkan kinerja.

Kepemimpinan merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk mempengaruhi orang-orang agar bekerja mencapai tujuannya. Kemudian Daswati dikutip oleh Wijaya (2017:114) menyatakan bahwa pemimpin yang efektif adalah pemimpin yang memiliki kemampuan untuk berperan aktif dalam melaksanakan peran kepemimpinan, baik peran sebagai penentu arah, agen perubahan, juru bicara maupun pelatih untuk meningkatkan kinerja atau semangat kerja bagi pegawai atau pengikut dalam organisasi.

Jadi berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa perilaku kepemimpinan adalah sejumlah aktivitas ataupun tindakantindakan yang dilakukan oleh seorang pemimpin untuk dapat mempengaruhi orang lain baik dengan

berkomunikasi, memotivasi, mengawasi dan lain sebagainya untuk mencapai tujuan bersama yang telah disepakati bersama.

Seorang Manajer dan pemimpin di tingkat cabang yang tidak mampu memberikan arahan yang jelas dan memotivasi karyawan. Dan Kurangnya komunikasi efektif antara atasan dan bawahan. Maka dari itu memberikan manajer dan pemimpin cabang pelatihan kepemimpinan dan menjalin komunikasi yang terbuka dan terbuka *transparan* antara manajemen dan karyawan.

Kecerdasan emosi: Menunjukkan bahwa keberhasilan seseorang dalam lingkungan kerja tidak hanya ditentukan oleh kecerdasan intelektual, tetapi juga oleh kemampuan untuk memahami dan mengelola emosi, baik milik sendiri maupun orang lain. Dalam konteks Alfamart, kecerdasan emosi karyawan dan pimpinan diharapkan dapat membentuk ikatan emosional yang kuat, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas karyawan.

Kecerdasan emosional dapat dikembangkan melalui berbagai pelatihan yang dapat diterapkan dalam kehidupan sosialnya. Dalam hal ini Goleman (2014: 34) mengatakan bahwa: keberhasilan seorang pemimpin itu lebih banyak ditentukan oleh kecerdasan emosional, yaitu aspek-aspek yang berkait dengan kepribadian, yang di dalamnya setidaknya ada empat unsur pokok.

Pertama, kemampuan seseorang memahami dan memotivasi potensi dirinya. Kedua, memiliki rasa empati yang tinggi terhadap orang lain. Ketiga, senang bahkan mendorong melihat anak buah sukses, tanpa dirinya merasa terancam.

Keempat, asertif, yaitu terampil menyampaikan pikiran dan perasaan dengan baik, lugas, dan jelas tanpa harus membuat orang lain tersinggung.

Dalam sebuah toko alfamart terdapat kepala toko, asisten kepala toko, kasir dan pramuniaga. Dari merekalah akan dapat diketahui kepribadian seorang pemimpin, terutama di saat-saat seseorang terkondisikan untuk marah. Kecerdasan emosional (*emotional quotient*) seseorang mudah terlihat pada keadaan kritis, yaitu ketika seseorang dalam keadaan yang tidak menguntungkan atau dalam posisi terancam. Dengan tolok ukur ini kita mendapat kesan banyak pejabat tinggi yang kecerdasan emosinya rendah meski titel akademisnya tinggi. Cirinya, pertama, jika bicara cenderung menyakiti dan menyalahkan pihak lain sehingga persoalan pokok tergeser oleh pertengkaran ego pribadi. Yang terjadi kemudian persoalan tidak selesai, bahkan bertambah. Kedua, rendahnya motivasi kinerja anak buah untuk meraih prestasi karena tidak mendapat dorongan dan apresiasi dari atasan. Pimpinan dengan *emotional quotient* tinggi akan mampu memotivasi diri sendiri dan orang-orang di sekelilingnya, terutama anak buahnya.

Dengan demikian dapat memberikan program pelatihan kecerdasan emosi yang tersedia untuk semua tingkatan karyawan dan penyelesaian konflik melalui mediasi dan diskusi menjadikan seorang pemimpin yang unggul, disamping memiliki kecerdasan intelektual (*intelligence quotient*) yang tinggi juga memiliki kecerdasan emosional (*emotional quotient*) yang tinggi pula. Konsep tentang kecerdasan emosional (*emotional quotient*) di atas, tentunya akan memberikan pengaruh terhadap kepemimpinan dalam meningkatkan loyalitas karyawan.

Pengaruh kompensasi: Tingkat kepuasan karyawan sangat terkait dengan adilnya sistem kompensasi. Karyawan yang merasa dihargai dan diberi imbalan yang sesuai dengan kontribusinya cenderung lebih setia terhadap perusahaan. Oleh karena itu, memahami komponen sistem kompensasi dan dampaknya terhadap loyalitas karyawan sangat penting bagi Alfamart.

Kompensasi adalah seluruh penghasilan berupa uang atau barang yang secara langsung atau tidak langsung harus diperhitungkan dan diberikan atas jasa seseorang. Kompensasi merupakan alasan utama seseorang bekerja dan mengabdikan diri kepada organisasi, karena mengharapkan imbalan atau kompensasi dari tempat ia bekerja. Semakin tinggi kompensasi yang ditawarkan perusahaan, semakin besar dampaknya terhadap kinerja dan loyalitas karyawan. Begitupun sebaliknya jika kompensasi yang didapat karyawan rendah, maka kinerja dan loyalitas karyawan juga akan semakin rendah. Hal ini didukung oleh penelitian (Ma'ruf, 2021), (Sumaryathi & Dewi, 2020) dan (Putra & Sriathi, 2018) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kompensasi terhadap loyalitas karyawan.

Kompensasi adalah merupakan balas jasa yang diberikan perusahaan kepada para karyawannya yang dapat dinilai dengan uang dan mempunyai kecenderungan diberikan secara tetap. Upah merupakan bagian dari kompensasi.

Kompensasi selain terdiri dari upah atau gaji dapat pula berupa tunjangan in natura (kebendaan), fasilitas perumahan, fasilitas kendaraan. Kompensasi yang diberikan harus adil, dapat menimbulkan semangat dan kegairahan kerja, tidak

statis, dapat mengikat karyawan dan komposisi dari kompensasi harus pula diperhatikan agar dapat mengikat karyawan untuk tidak pindah pekerjaan. Upah dan gaji mempunyai pengertian yang sedikit berbeda. upah biasanya bersangkutan dengan pembayaran atas dasar jam kerja untuk kelompok-kelompok karyawan seperti bagian produksi dan pemeliharaan

Sedangkan gaji biasanya bersangkutan dengan pembayaran secara tetap secara bulanan atau mingguan untuk karyawan administratif, manajerial dan profesional untuk menentukan komposisi kompensasi yang tepat adalah merupakan permasalahan yang sulit, akan tetapi kompensasi harus dapat mencukupi kebutuhan minimal seperti makan, minum, pakaian, dan perumahan.

Pengaruh budaya organisasi: karyawan merasa tidak jelas tentang nilai-nilai inti yang dipegang oleh perusahaan berdampak pada kurangnya pemahaman tentang identitas perusahaan dapat mengakibatkan ketidakpuasan dan kebingungan di antara karyawan toko alfamart. Prinsip-prinsip pribadi karyawan tidak sesuai dengan budaya kerja yang dijaga perusahaan. serta akan berdampak pada ketidakpuasan, konflik internal, dan pengurangan kesetiaan adalah semua hasil dari perbedaan nilai ini.

Budaya organisasi menciptakan lingkungan kerja yang unik dan memiliki dampak besar terhadap perilaku dan sikap karyawan. Budaya yang mendukung pengembangan individu, kolaborasi, dan inovasi diyakini dapat meningkatkan loyalitas karyawan. Memberi tahu semua karyawan tentang nilai-nilai dan misi perusahaan dan mendorong mereka untuk memahami dan menerapkan nilai-nilai

ini dalam semua aspek kehidupan sehari-hari mereka. membuat kebijakan yang jelas dan tidak diskriminatif, dan memberikan pelatihan kepada manajemen dan karyawan. Membangun jalur pengaduan yang aman dan efisien. Serta adanya melibatkan perwakilan karyawan dalam proses pengambilan keputusan penting untuk meningkatkan transparansi proses pengambilan keputusan melalui pertemuan rutin, komunikasi yang terbuka, dan keterlibatan karyawan. Setiap perusahaan memiliki budaya organisasi sendiri yang unik, diciptakan oleh pendiri perusahaan, kemudian dikembangkan untuk dijadikan pegangan dalam bersikap dan Dengan memahami dan mengintegrasikan aspek-aspek tersebut, alfamart diharapkan dapat meningkatkan loyalitas karyawan, menciptakan lingkungan kerja yang positif, dan meraih keberlanjutan dalam persaingan bisnis yang semakin ketat dan bertindak bagi seluruh karyawan. Robbins, S. P. & Judge (2013: 512) mengemukakan bahwa budaya organisasi adalah sebuah sistem yang mengacu pada makna bersama yang dianut oleh setiap anggota yang membedakan organisasi itu dengan organisasi lainnya. Menurut Rivai, Veithzal dan Mulyadi (2013: 374) budaya organisasi adalah suatu kerangka kerja yang menjadi pedoman tingkah laku sehari-hari dan membuat keputusan untuk karyawan dan mengarahkan tindakan mereka untuk mencapai tujuan organisasi.

Sedangkan menurut Edison et al. (2016: 233) budaya organisasi adalah suatu kebiasaan yang berlangsung lama dan dipakai serta diterapkan dalam kehidupan aktivitas kerja sebagai salah satu pendorong untuk meningkatkan kualitas kerja para karyawan dan manajer perusahaan. Berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas,

maka dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi merupakan suatu karakteristik yang terdapat dalam suatu perusahaan yang dibuat oleh perusahaan atau disetujui bersama dalam berperilaku serta melakukan pekerjaan dimana akhirnya hal itu menjadi sebuah kebiasaan yang mengikat, dengan dimensi orientasi hasil, orientasi orang, dan orientasi tim, dan indikatornya yaitu keterpaduan, pengawasan, identitas, inisiatif, pengarahan, dan pola komunikasi.

Penting untuk diingat bahwa faktor-faktor ini saling terkait dan saling memengaruhi. Sebagai contoh, seorang pemimpin yang menerapkan kecerdasan emosional dalam gaya kepemimpinannya dapat menciptakan budaya organisasi yang positif. Begitu juga, kompensasi yang adil dapat meningkatkan kepuasan karyawan, yang pada gilirannya memperkuat loyalitas pada toko alfamart area Sako Perumnas Palembang.

Berdasarkan hasil pengamatan yang penulis lakukan, yang menjadi masalah pada Alfamart Area Sako Perumnas Palembang adalah Kepemimpinan Pemimpin cenderung kurang memperhatikan perilaku kerja pegawai, sehingga pegawai merasa cukup dengan bekerja seadanya. Dalam sebuah toko Alfamart terdapat kepala toko, asisten kepala toko, kasir dan pramuniaga. Dari merekalah akan dapat diketahui kepribadian seorang pemimpin, terutama di saat-saat seseorang terkondisikan untuk marah. Kecerdasan emosional (*emotional quotient*) seseorang mudah terlihat pada keadaan kritis, yaitu ketika seseorang dalam keadaan yang tidak menguntungkan atau dalam posisi terancam dapat merugikan karyawan lain.

Dalam operasionalnya, Alfamart memiliki tujuan tertentu, pada umumnya tujuan utama dari alfamart ada dua (2), yaitu: 1. mencapai keuntungan yang optimal, 2. memberikan kepuasan kepada pelanggan atau konsumen dengan berfokus pada produk dan layanan yang berkualitas unggul. Selama melakukan observasi di alfamart area sako permnas Palembang, didapat informasi bahwa besarnya gaji yang diberikan sesuai dengan Upah Minimum Kabupaten/kota (UMK Palembang) yaitu sebesar Rp.3.677.591 . Selain itu karyawan juga mendapatkan tunjangan berupa tunjangan kesehatan seperti jamsostek, BPJS kesehatan, BPJS ketenaga kerjaan, tunjangan makan dan minum, dan Tunjangan Hari Raya (THR). Namun, masih ada beberapa keluhan mengenai pemberian kompensasi yang diberikan kepada karyawan, sebagai berikut: uang lembur (over time) tidak diperhitungkan oleh Alfamart , mengingat seringnya karyawan lembur. Dan selain itu juga, adanya peningkatan absensi karyawan yang sering terlambat, ini akan sangat berpengaruh pada operasional toko alfamart.

Budaya Organisasi yang ada kurang maksimal dan berjalan kurang baik seperti tidak disiplinnya karyawan untuk bekerja, sebagai contoh ketika jam kerja dimulai seharusnya karyawan memulai pekerjaan tapi sebaliknya mereka bersantai untuk menikmati sarapan atau sekedar berbincang dengan yang lain. Budaya Organisasi yang telah diterapkan dalam suatu organisasi atau perusahaan antara satu dengan yang lain tidaklah sama, tetapi mereka mempunyai tujuan yang sama yaitu memajukan organisasi atau perusahaan yang mereka miliki. Begitupun perusahaan yang kurang memperhatikan budaya kerja, seperti ketertiban, norma

serta tingkah laku para karyawan, maka perusahaan yang dijalankan tidak berjalan seperti yang diharapkan

Berdasarkan fenomena dan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Kepemimpinan, Kecerdasan Emosi, Kompensasi, Dan Budaya Organisasi Terhadap Loyalitas Karyawan Alfamart Area Sako Perumnas Palembang”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh Kepemimpinan, kecerdasan emosi, kompensasi dan budaya organisasi berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas karyawan alfamart area sako perumnas palembang?
2. Apakah ada pengaruh kepemimpinan secara parsial terhadap loyalitas karyawan Alfamart area Sako Perumnas Palembang?
3. Apakah ada pengaruh kecerdasan emosi secara parsial terhadap loyalitas karyawan Alfamart area Sako Perumnas Palembang?
4. Apakah ada pengaruh kompensasi secara parsial terhadap loyalitas karyawan Alfamart area Sako Perumnas Palembang?

5. Apakah ada pengaruh budaya organisasi secara parsial terhadap loyalitas karyawan Alfamart area Sako Perumnas Palembang?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan untuk menjawab perumusan masalah yang telah dipaparkan. Adapun tujuan penelitian ini antara lain untuk:

1. Mengetahui pengaruh kepemimpinan, kecerdasan emosi, kompensasi, dan budaya organisasi secara simultan terhadap loyalitas karyawan Alfamart Area Sako Perumnas Palembang.
2. Mengetahui pengaruh kepemimpinan secara parsial terhadap loyalitas karyawan Alfamart Area Sako Perumnas Palembang.
3. Mengetahui pengaruh kecerdasan emosi secara parsial terhadap loyalitas karyawan Alfamart Area Sako Perumnas Palembang.
4. Mengetahui Pengaruh kompensasi secara parsial terhadap loyalitas karyawan Alfamart Area Sako Perumnas Palembang.
5. Mengetahui Pengaruh budaya organisasi secara parsial terhadap loyalitas karyawan Alfamart Area Sako Perumnas Palembang.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman dan pengetahuan serta menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan ke dalam dunia nyata. Khususnya mata kuliah manajemen sumber daya manusia

(MSDM) mengenai kepemimpinan, kecerdasan emosi, kompensasi, budaya organisasi dan loyalitas karyawan.

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan mengambil kebijakan dan keputusan terhadap masalah yang berhubungan dengan karyawan.

3. Bagi akademik

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian lebih lanjut dan menambah referensi kepustakaan Universitas Tridinanti khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, R., & Suharnomo, S. (2017). Analisis pengaruh gaya kepemimpinan transformasional dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan dengan komitmen sebagai variabel intervening (Studi Pada Karyawan PT Jasa Marga Cabang Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 6(4), 820-833.
- ANNATASYA, Dewi; ROSALINA, Sylvia Sari. Lingkungan Kerja 'Work from Home' selama Pandemi Covid-19: Apakah Berdampak pada Kinerja Karyawan?. *Jurnal Manajemen*, 2022, 12.1: 56-83.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Taktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Armantari, N. L. I., Sugianingrat, I. A. P. W., & Mashyuni, I. A. (2021). Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi Kerja pada CV.Duta Niaga Bali Denpasar. *Widya Amrita*, 1(1), 275–289. <https://doi.org/10.32795/widyaamrita.v1i1.1175>
- Chaerudin, A., Rani, I. H., & Alicia, V. (2020). *Sumber daya manusia: pilar utama kegiatan operasional organisasi*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Citra, L. M., & Fahmi, M. (2019). Pengaruh Kepemimpinan, Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 215
- Edison, E., Anwar, Y., & Komariyah, I. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta
- Fauziah, R. A., & Irfani, A. (2022). Pengaruh Pemberian Kompensasi Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Dinas Koperasi Dan Umkm Kota Bandung. *Bandung Conference Series: Business And Management*, 2(1). <https://doi.org/10.29313/Bcsbm.V2i1.2476>
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program*. Edisi Ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Semarang. Badan Penerbit-Undip. Hlm 45
- Goleman, Daniel. *Kecerdasan Emosional*, terj., T. Hermaya (Jakarta : PT. Gramedia, 2014).
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Revisi Cet)*. Bumi Aksara.
- Indriani, H., & Sari, I. A. (2017). Pengaruh Kecerdasan Spiritual, Kecerdasan Emosi, Sikap Budaya Organisasi, dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Guru Sekolah Menengah Kejuruan Negeri Kelompok Teknologi dan Industri di Kabupaten Tegal: Array. *JBIMA (Jurnal Bisnis dan Manajemen)*, 5(2), 107-121.
- Ma'ruf, R. (2021). Pengaruh Kompensasi dan Work Life Balance Terhadap Loyalitas Karyawan. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 9(1), 110. <https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v9i1.5671>
- Maulana, F., Sumiyati, S., & Razati, G. (2020). Efek Lingkungan Kerja Sosial Dan Kepuasan Kerja Pada Loyalitas Karyawan Dalam Industri Jasa Properti. *Journal of Business Management Education (JBME)*, 4(3), 30–39.
- Pedoman Penulisan Skripsi Dan Laporan Akhir (2023). Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tridinanti 2023.
- Pio, R. J., Nimran, U., Alhabsji, T. Dan Hamid, D. 2015. Pengaruh Kepemimpinan Spiritual Terhadap Perilaku Etis, Kualitas Kehidupan Kerja, Kepuasan Kerja, Komitmen Operasional Dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Development Research of Management*. Vol. 10 No. 1, Mei 2015 : 22 – 60
- Rivai, Veithzal. "Kepemimpinan dan perilaku organisasi." (2013).
- Robbins, S.P., & T. A. J. (2016). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat.
- Rose. 2019. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Loyalitas Karyawan Melalui Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Management and Business Review*. 3.

- Siagian, T. S., & Khair, H. (2018). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening*. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajetmen*, 1(1), 59-70.
- Siti, N. (2021). *Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Loyalitas Karyawan*, 1(1), 22–31.
- Sugiyono (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV. hlm. 130.
- Sujarweni, V. W., & Utami, L. R. (2015). *Analisis dampak pembiayaan dana bergulir KUR (Kredit Usaha Rakyat) terhadap kinerja UMKM (Studi kasus di Daerah Istimewa Yogyakarta)*. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 22(1).
- Sumaryathi, N. K. D., and I. G. A. M. Dewi. "The Effect of Compensation on Employee Loyalty with Job Satisfaction as a Mediator." *American Journal of Humanities and Social Sciences Research* 4.1 (2020): 367-373.
- Sutikno, Tri Atmadji. "Manajemen strategik pendidikan kejuruan dalam menghadapi persaingan mutu." *Teknologi Dan Kejuruan: Jurnal Teknologi, Kejuruan Dan Pengajarannya* 36.1 (2014).
- Sutrisno, E. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Pranadamedia Group.
- Utaminingsih, S., & Sumaji, S. (2022). *Efektivitas model guided inquiry learning dan model blended learning terhadap kemampuan komunikasi matematis pada siswa kelas v di sekolah dasar*. *Jurnal Prakarsa Paedagogia*, 5(1).
- Valentino, M. (2016). *Loyalitas Karyawan Pada CV Trijaya Manunggal*. *Agora*, 4(2), 328-337.
- Wibowo. (1016). *Manajemen Kinerja (Edisi Keli)*. PT. Rajagrafindo Persada.
- Wijaya, C. (2017). *Perilaku Organisasi*. Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPPI).
- Wilianto, H. (2019). *Pemetaan Loyalitas Karyawan PT. M*

Winarno, H., & Absor, T. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering. Jurnal Manajemen Industri dan Logistik, 1(2), 146-160.