

## Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan Ritel Top Mode di Kota Makassar

Yosinithia Satoding, Mira La’bi Bandhaso, Djusniati Rasinan  
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia Paulus Makassar  
[yosihaha552@gmail.com](mailto:yosihaha552@gmail.com), [mirabandhaso115@gmail.com](mailto:mirabandhaso115@gmail.com), [djusniatirasinan70@gmail.com](mailto:djusniatirasinan70@gmail.com)

### Abstrak

*Persaingan bisnis ritel yang semakin kompetitif menuntut perusahaan untuk tidak hanya meningkatkan kualitas produk dan layanan, tetapi juga mengelola sumber daya manusia secara efektif demi menjaga keberlangsungan organisasi. Loyalitas karyawan menjadi faktor strategis yang berperan penting dalam menciptakan stabilitas operasional dan peningkatan kinerja perusahaan. Loyalitas karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor internal, salah satunya tingkat kepuasan kerja. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan pada Ritel Top Mode di Kota Makassar. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 50 karyawan yang seluruhnya dijadikan sampel melalui teknik sampling jenuh. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, serta didukung observasi, wawancara singkat, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan program SPSS melalui uji korelasi Pearson, koefisien determinasi, dan uji t pada tingkat signifikansi 5 persen. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan kerja memiliki hubungan positif dengan loyalitas karyawan, ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,497 lebih besar dari r tabel 0,279. Koefisien determinasi sebesar 0,247 menunjukkan kepuasan kerja berkontribusi 24,7 persen terhadap loyalitas karyawan, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung 3,971 lebih besar dari t tabel 2,011 dengan signifikansi 0,000, sehingga kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kepuasan kerja melalui pengelolaan beban kerja, kesempatan promosi, dan penguatan budaya organisasi menjadi strategi penting bagi perusahaan ritel lokal di Kota Makassar secara berkelanjutan optimal.*

Kata kunci: Kepuasan Kerja, Loyalitas Karyawan, Ritel, Manajemen Sumber Daya Manusia, Industri Ritel

### 1. Latar Belakang

Persaingan bisnis ritel yang semakin kompetitif menuntut perusahaan untuk tidak hanya berfokus pada pengembangan kualitas produk dan layanan, tetapi juga pada pengelolaan sumber daya manusia secara strategis dan berkelanjutan. Dalam industri ritel, sumber daya manusia memiliki peran sentral karena karyawan menjadi ujung tombak dalam berinteraksi langsung dengan konsumen. Kualitas pelayanan yang diberikan sangat bergantung pada sikap, motivasi, dan kepuasan kerja karyawan. Oleh karena itu, perusahaan ritel dituntut untuk menciptakan kondisi kerja yang mampu mendorong kepuasan kerja agar karyawan dapat memberikan kinerja optimal dan menunjukkan loyalitas yang tinggi terhadap organisasi.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepuasan kerja merupakan salah satu faktor kunci yang memengaruhi loyalitas karyawan. Karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya cenderung memiliki komitmen yang lebih kuat, tingkat absensi yang rendah, serta keinginan yang lebih besar untuk bertahan dalam organisasi dalam jangka panjang. Loyalitas karyawan yang tinggi pada akhirnya berdampak positif terhadap stabilitas organisasi, efisiensi operasional, serta peningkatan kinerja perusahaan secara keseluruhan (Ruki, 2024; Izzati et al., 2024). Dengan demikian, kepuasan kerja tidak hanya berfungsi sebagai indikator kesejahteraan karyawan, tetapi juga sebagai strategi penting dalam mempertahankan keunggulan kompetitif perusahaan.

Dalam konteks industri ritel, tantangan yang dihadapi karyawan cenderung lebih kompleks dibandingkan sektor industri lainnya. Karyawan ritel sering dihadapkan pada tuntutan pelayanan yang tinggi, target penjualan yang ketat, jam kerja yang panjang dan tidak menentu, serta tekanan langsung dari interaksi dengan pelanggan. Kondisi kerja tersebut berpotensi menimbulkan stres kerja apabila tidak diimbangi dengan sistem manajemen sumber daya manusia yang baik. Oleh karena itu, isu kepuasan kerja dan loyalitas karyawan menjadi perhatian utama dalam

praktik manajemen sumber daya manusia modern, khususnya pada sektor ritel yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan.

Meskipun hubungan antara kepuasan kerja dan loyalitas karyawan telah banyak diteliti, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada sektor perbankan, manufaktur, pendidikan, dan pemerintahan. Penelitian yang secara spesifik mengkaji industri ritel fashion masih relatif terbatas, terutama pada ritel berskala lokal. Padahal, karakteristik pekerjaan di sektor ritel mode memiliki kekhasan tersendiri, seperti intensitas interaksi dengan pelanggan, tekanan pencapaian target penjualan, serta beban kerja yang tinggi, yang berpotensi menciptakan pola hubungan kepuasan kerja dan loyalitas yang berbeda dibandingkan dengan sektor industri lainnya (Lehman, 2014; Chabrak & Craig, 2013; Cyan et al., 2016). Kondisi ini menunjukkan adanya research gap yang perlu dikaji lebih lanjut melalui penelitian empiris.

Fenomena yang terjadi di Ritel Top Mode Kota Makassar menunjukkan adanya indikasi penurunan loyalitas karyawan, yang tercermin dari tingginya tingkat turnover pada beberapa unit kerja. Berbagai keluhan yang disampaikan karyawan, seperti ketidakseimbangan beban kerja, jam kerja yang relatif panjang, keterbatasan kesempatan pengembangan karier, serta kompensasi yang dinilai belum sepenuhnya sesuai dengan beban kerja, menjadi sinyal menurunnya tingkat kepuasan kerja. Kondisi tersebut belum banyak diteliti secara empiris dalam konteks ritel lokal di Indonesia, sehingga memperkuat kesenjangan penelitian terkait faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas karyawan pada usaha ritel fashion.

Berdasarkan uraian tersebut, kebaruan (novelty) penelitian ini terletak pada fokus analisis empiris mengenai hubungan antara kepuasan kerja dan loyalitas karyawan pada ritel mode berskala lokal di Kota Makassar, dengan mempertimbangkan karakteristik kerja karyawan front-line yang berbeda dari sektor industri lainnya. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran aktual mengenai dinamika kepuasan kerja dan loyalitas karyawan dalam lingkungan kerja ritel yang menghadapi intensitas pelayanan dan tekanan target yang tinggi. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan Ritel Top Mode di Kota Makassar.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan pada Ritel Top Mode di Kota Makassar. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengukur hubungan antarvariabel secara objektif dan sistematis melalui penggunaan data numerik yang dianalisis dengan teknik statistik. Melalui pendekatan ini, hubungan sebab akibat antara variabel kepuasan kerja dan loyalitas karyawan dapat dijelaskan secara empiris berdasarkan hasil pengujian statistik yang terukur dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Penelitian ini dilaksanakan di Ritel Top Mode yang berlokasi di Jalan Perintis Kemerdekaan Km 10, Kecamatan Tamalanrea, Kota Makassar. Lokasi ini dipilih karena Ritel Top Mode merupakan salah satu usaha ritel lokal yang memiliki jumlah karyawan relatif stabil dan menghadapi dinamika kerja khas sektor ritel, seperti tuntutan pelayanan yang tinggi dan jam kerja yang fleksibel. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Ritel Top Mode yang berjumlah 50 orang. Mengingat jumlah populasi relatif kecil, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh, sehingga seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Penggunaan teknik ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang lebih akurat dan menyeluruh mengenai kondisi kepuasan kerja dan loyalitas karyawan di perusahaan tersebut.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner yang disusun berdasarkan indikator-indikator variabel kepuasan kerja dan loyalitas karyawan. Kuesioner disusun menggunakan skala pengukuran yang memungkinkan responden memberikan penilaian terhadap pernyataan yang diajukan sesuai dengan persepsi dan pengalaman kerja mereka. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yang meliputi buku teks, artikel jurnal ilmiah, serta dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan topik penelitian, guna memperkuat landasan teori dan mendukung analisis hasil penelitian.

Instrumen penelitian terlebih dahulu diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan kelayakan dan kualitas alat ukur yang digunakan. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana setiap item pernyataan mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat, sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk menguji tingkat

konsistensi instrumen dalam mengukur variabel penelitian. Instrumen dinyatakan layak digunakan apabila seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan nilai Cronbach’s Alpha berada di atas batas minimum yang telah ditetapkan, sehingga hasil pengukuran dapat dipercaya dan konsisten.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan program Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Teknik analisis yang digunakan meliputi analisis koefisien korelasi Pearson untuk mengetahui tingkat dan arah hubungan antara kepuasan kerja dan loyalitas karyawan, analisis koefisien determinasi untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan, serta uji t untuk menguji signifikansi pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan. Seluruh pengujian statistik dilakukan pada tingkat signifikansi 5 persen ( $\alpha = 0,05$ ) guna memastikan keakuratan dan validitas kesimpulan penelitian yang dihasilkan.

### 3. Hasil dan Diskusi

#### Karakteristik Responden

**Tabel 1.** Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Percentase (%)
21–30 tahun	32	64,0
31–40 tahun	18	36,0
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

*Sumber: Data primer diolah, 2025*

Berdasarkan Tabel 1, diketahui bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 21–30 tahun sebanyak 32 orang atau sebesar 64,0%, sedangkan responden dengan usia 31–40 tahun berjumlah 18 orang atau sebesar 36,0%. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan Ritel Top Mode Kota Makassar berada pada usia produktif. Usia produktif umumnya berkaitan dengan tingkat energi kerja yang tinggi, kemampuan adaptasi yang baik, serta kesiapan dalam menerima tuntutan pekerjaan, sehingga berpotensi mendukung kinerja dan loyalitas karyawan.

**Tabel 2.** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Percentase (%)
Laki-laki	30	60,0
Perempuan	20	40,0
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

*Sumber: Data primer diolah, 2025*

Berdasarkan Tabel 2, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa mayoritas karyawan Ritel Top Mode Kota Makassar berjenis kelamin laki-laki, sementara sisanya berjenis kelamin perempuan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa komposisi tenaga kerja di perusahaan tersebut masih didominasi oleh karyawan laki-laki. Dominasi ini mencerminkan pola penyerapan tenaga kerja yang umum terjadi pada sektor ritel tertentu, khususnya pada jenis usaha yang menuntut kesiapan fisik dan fleksibilitas waktu kerja.

Perbedaan komposisi tenaga kerja berdasarkan jenis kelamin tersebut dapat dipengaruhi oleh karakteristik pekerjaan di sektor ritel, yang sering kali menuntut aktivitas operasional yang cukup tinggi, mobilitas kerja, serta jam kerja yang tidak selalu tetap. Kondisi tersebut cenderung lebih banyak diminati atau dianggap lebih sesuai oleh karyawan laki-laki. Namun demikian, keberagaman jenis kelamin dalam lingkungan kerja tetap memiliki peran penting dalam menciptakan keseimbangan kerja, meningkatkan kualitas pelayanan, serta memperkaya dinamika kerja dalam organisasi.

**Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SMA	47	94,0
DIII	1	2,0
S1	2	4,0
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

*Sumber: Data primer diolah, 2025*

Berdasarkan Tabel 3, tingkat pendidikan responden didominasi oleh lulusan SMA sebanyak 47 orang atau sebesar 94,0%. Selanjutnya, responden dengan pendidikan S1 berjumlah 2 orang atau sebesar 4,0% dan pendidikan DIII sebanyak 1 orang atau sebesar 2,0%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan memiliki latar belakang pendidikan menengah, yang secara umum sesuai dengan kebutuhan kompetensi kerja di sektor ritel, khususnya pada bidang operasional dan pelayanan.

### **Deskripsi Variabel Penelitian**

#### **a. Kepuasan Kerja (X)**

Variabel kepuasan kerja dalam penelitian ini diukur menggunakan dua belas indikator pernyataan yang merepresentasikan berbagai aspek kepuasan kerja karyawan. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan kerja karyawan berada pada kategori sangat baik. Hal ini terlihat dari tingginya nilai rata-rata yang diperoleh, serta dominannya jawaban responden pada kategori setuju dan sangat setuju terhadap seluruh pernyataan yang diajukan. Temuan ini mengindikasikan bahwa sebagian besar karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang mereka jalani di Ritel Top Mode Kota Makassar.

Indikator dengan skor tertinggi terdapat pada pernyataan mengenai pekerjaan yang menantang dan sesuai dengan kemampuan karyawan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa karyawan merasa tugas dan tanggung jawab yang diberikan sejalan dengan kompetensi, keterampilan, serta pengalaman kerja yang dimiliki. Kesesuaian antara pekerjaan dan kemampuan ini menjadi faktor penting dalam membentuk rasa percaya diri, motivasi, serta kenyamanan karyawan dalam bekerja, sehingga turut berkontribusi terhadap tingginya tingkat kepuasan kerja yang dirasakan.

Sementara itu, indikator dengan skor terendah terdapat pada pernyataan yang berkaitan dengan kejelasan kesempatan promosi dan pengembangan karier. Meskipun masih berada pada kategori sangat baik, hasil ini mengindikasikan bahwa aspek promosi dan jenjang karier belum sepenuhnya dirasakan optimal oleh seluruh karyawan. Karyawan cenderung membutuhkan kejelasan mengenai peluang peningkatan posisi dan pengembangan karier sebagai bentuk penghargaan atas kinerja dan loyalitas yang telah diberikan kepada perusahaan.

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun kepuasan kerja karyawan secara umum berada pada tingkat yang sangat baik, pihak manajemen tetap perlu memberikan perhatian khusus pada aspek pengembangan karier dan sistem promosi. Kejelasan kebijakan terkait promosi jabatan dan pengembangan karyawan diharapkan dapat semakin meningkatkan kepuasan kerja, yang pada akhirnya akan berdampak positif terhadap loyalitas dan kinerja karyawan secara berkelanjutan.

#### **b. Loyalitas Karyawan (Y)**

Variabel loyalitas karyawan dalam penelitian ini menunjukkan tingkat yang sangat baik. Hasil analisis deskriptif memperlihatkan bahwa secara umum karyawan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap Ritel Top Mode Kota Makassar. Hal ini tercermin dari tingginya penilaian responden terhadap berbagai indikator loyalitas, yang menunjukkan adanya komitmen kuat karyawan untuk tetap bekerja, berkontribusi, dan mendukung pencapaian tujuan perusahaan.

Indikator dengan skor tertinggi terdapat pada pernyataan yang berkaitan dengan pemanfaatan waktu kerja secara efektif. Temuan ini mengindikasikan bahwa karyawan menunjukkan tanggung jawab dan kedisiplinan dalam menjalankan tugas serta berupaya memaksimalkan waktu kerja yang dimiliki. Pemanfaatan waktu kerja yang

efektif mencerminkan adanya rasa memiliki terhadap pekerjaan dan perusahaan, yang merupakan salah satu wujud nyata dari loyalitas karyawan dalam konteks operasional sehari-hari.

Sementara itu, indikator dengan skor terendah terdapat pada pernyataan yang berkaitan dengan kepatuhan terhadap aturan perusahaan dan konsistensi dalam menjaga integritas kerja. Meskipun masih berada pada kategori sangat baik, hasil ini menunjukkan bahwa aspek kepatuhan dan integritas belum sepenuhnya dirasakan optimal oleh seluruh karyawan. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya ruang perbaikan dalam penguatan nilai-nilai organisasi, khususnya yang berkaitan dengan disiplin kerja dan etika profesional.

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa loyalitas karyawan telah terbentuk dengan baik, namun tetap memerlukan upaya berkelanjutan dari pihak manajemen untuk memperkuat budaya kepatuhan dan integritas. Penguatan nilai-nilai tersebut diharapkan tidak hanya mampu mempertahankan loyalitas karyawan yang sudah tinggi, tetapi juga meningkatkan kualitas perilaku kerja dan profesionalisme karyawan dalam jangka panjang.

### **Uji Instrumen Penelitian**

**Tabel 4.** Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Validitas	Cronbach Alpha	Keterangan
Kepuasan Kerja (X)	Semua item valid	0,762	Reliabel
Loyalitas (Y)	Semua item valid	0,842	Reliabel

*Sumber: Data diolah, 2025*

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel kepuasan kerja dan loyalitas karyawan dinyatakan valid, sehingga layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,762 untuk variabel kepuasan kerja dan 0,842 untuk variabel loyalitas karyawan. Nilai tersebut telah memenuhi kriteria reliabilitas, yaitu lebih besar dari 0,60, sehingga kuesioner dinyatakan reliabel dan mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten.

### **Uji Korelasi, Koefisien Determinasi, dan Uji t**

**Tabel 5.** Ringkasan Hasil Uji Statistik

Jenis Uji	Hasil	Keterangan
Korelasi (r)	0,497	Hubungan positif sedang
r tabel ( $\alpha = 5\%$ )	0,279	$r_{hitung} > r_{tabel}$ (signifikan)
Koefisien Determinasi ( $r^2$ )	0,247	Kontribusi 24,7%
Uji t	$3,971 > 2,011$	Pengaruh signifikan

*Sumber: Data diolah, 2025*

Berdasarkan Tabel 5, hasil uji korelasi menunjukkan nilai r sebesar 0,497, yang berarti terdapat hubungan positif dengan tingkat kekuatan sedang antara kepuasan kerja dan loyalitas karyawan. Nilai r hitung lebih besar dibandingkan r tabel sebesar 0,279, sehingga hubungan tersebut dinyatakan signifikan. Nilai koefisien determinasi ( $r^2$ ) sebesar 0,247 menunjukkan bahwa kepuasan kerja memberikan kontribusi sebesar 24,7% terhadap loyalitas karyawan, sedangkan sebesar 75,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 3,971 lebih besar daripada t tabel sebesar 2,011 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan pada Ritel Top Mode Kota Makassar. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kepuasan kerja merupakan faktor penting dalam memperkuat loyalitas karyawan, meskipun loyalitas juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan pada Ritel Top Mode Kota Makassar. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja yang dirasakan karyawan memiliki peran penting dalam membentuk sikap loyal terhadap perusahaan. Karyawan yang merasa puas cenderung menunjukkan komitmen yang lebih tinggi, mematuhi aturan organisasi, serta memiliki keinginan untuk mempertahankan hubungan kerja dalam jangka panjang. Hasil penelitian juga menggambarkan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan berada pada kondisi yang sangat baik. Karyawan merasa bahwa pekerjaan yang dijalani sesuai dengan kemampuan dan tanggung jawab yang dimiliki, serta didukung oleh lingkungan kerja yang relatif kondusif dan hubungan kerja yang harmonis. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu menjadi perhatian manajemen, terutama terkait kejelasan pengembangan karier dan kesempatan promosi, agar kepuasan kerja karyawan dapat dipertahankan dan ditingkatkan secara berkelanjutan. Selain itu, loyalitas karyawan pada Ritel Top Mode Kota Makassar juga tergolong sangat baik. Karyawan menunjukkan sikap positif terhadap perusahaan melalui kedisiplinan, pemanfaatan waktu kerja secara efektif, serta kesediaan untuk memberikan kontribusi terbaik dalam menjalankan tugasnya. Loyalitas ini mencerminkan adanya keterikatan emosional antara karyawan dan perusahaan, yang sangat penting bagi keberlangsungan usaha ritel yang mengandalkan kualitas pelayanan sebagai keunggulan kompetitif. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja bukan satu-satunya faktor yang memengaruhi loyalitas karyawan. Loyalitas karyawan dipengaruhi pula oleh berbagai faktor lain di luar kepuasan kerja, seperti gaya kepemimpinan, budaya organisasi, sistem penghargaan, dan motivasi kerja. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengelola sumber daya manusia secara menyeluruh dan terintegrasi agar loyalitas karyawan dapat terus ditingkatkan secara optimal. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa kepuasan kerja merupakan faktor strategis dalam meningkatkan loyalitas karyawan pada industri ritel, khususnya ritel mode berskala lokal. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan bagi manajemen dalam merumuskan kebijakan sumber daya manusia yang berorientasi pada peningkatan kesejahteraan dan kepuasan karyawan, sekaligus memperkaya kajian akademik di bidang manajemen sumber daya manusia terkait loyalitas karyawan di sektor ritel.

**Keterbatasan Penelitian:** Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menafsirkan hasil penelitian. Pertama, ruang lingkup variabel penelitian masih terbatas, yaitu hanya memfokuskan pada kepuasan kerja sebagai faktor yang memengaruhi loyalitas karyawan. Padahal, loyalitas karyawan merupakan fenomena yang kompleks dan multidimensional, yang juga dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor lain seperti gaya kepemimpinan, budaya organisasi, motivasi kerja, sistem penghargaan, serta kondisi lingkungan kerja. Tidak dilibatkannya variabel-variabel tersebut menyebabkan penelitian ini belum sepenuhnya menggambarkan keseluruhan faktor yang berkontribusi terhadap pembentukan loyalitas karyawan. Kedua, keterbatasan juga terdapat pada jumlah dan cakupan responden penelitian. Penelitian ini hanya melibatkan karyawan pada satu objek penelitian, yaitu Ritel Top Mode Kota Makassar, dengan jumlah responden yang relatif terbatas. Kondisi tersebut menyebabkan hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan secara luas untuk mewakili karakteristik karyawan pada perusahaan ritel lain, baik yang berskala lokal maupun nasional. Perbedaan karakteristik organisasi, sistem manajemen, dan budaya kerja pada masing-masing perusahaan ritel memungkinkan munculnya hasil yang berbeda apabila penelitian dilakukan pada konteks yang lebih luas. Ketiga, data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data persepsi responden yang dikumpulkan melalui kuesioner tertutup. Metode pengumpulan data tersebut memiliki keterbatasan karena sangat bergantung pada tingkat subjektivitas, pemahaman, serta kejujuran responden dalam memberikan jawaban. Terdapat kemungkinan responden memberikan jawaban yang bersifat normatif atau sosial desirability, sehingga belum sepenuhnya mencerminkan kondisi nyata yang mereka alami di lingkungan kerja. Selain itu, penggunaan kuesioner juga membatasi peneliti dalam menggali informasi yang lebih mendalam mengenai pengalaman dan pandangan karyawan terkait kepuasan kerja dan loyalitas. Oleh karena itu, keterbatasan-keterbatasan tersebut perlu menjadi pertimbangan dalam menginterpretasikan hasil penelitian ini. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas variabel penelitian, meningkatkan jumlah dan cakupan responden, serta mengombinasikan metode pengumpulan data, seperti wawancara mendalam atau observasi, agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas karyawan, khususnya pada industri ritel.

#### Referensi

1. Arifin, Y., Rizky, G., Adhicandra, I., Riadi, H. F., & Siswanto, A. (2024). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Dasar-Dasar MSDM*. Jambi: Sonpedia Publishing Indonesia.
2. Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. London: KoganPage.
3. Asepta, U. Y., & Maruno, S. H. (2017). Analisis Pengaruh Work-Life Balance dan Pengembangan Karir terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Telkomsel, Tbk Branch Malang. *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia* 11 (1), 77-85.

4. Chaerudin, A., Rani, I. H., & Alicia, V. (2020). *Sumber Daya Manusia: Pilar Utama Kegiatan Operasional Organisasi*. Sukabumi: CV Jejak.
5. Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*. Bogor: Guepedia.
6. Ekawati, Y. A., & Nasution, S. W. (2025). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Strategi, Praktik, dan Dinamika Organisasi*. Agam: Tri Edukasi Ilmiah.
7. Fadli, Z., Cholili, A. H., Rahayu, A. H., Feoh, N. C., Ikhwan, M. N., Misnawati, D., et al. (2024). *Pengantar Psikologi Industri dan Organisasi: Konsep dan Teori*. Padang: Gita Lentera.
8. Heryanto, T. (2024). *Manajemen Perguruan Tinggi: Pengaruh Kepemimpinan dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja*. Sumedang: Mega Press Nusantara.
9. Iba, Z., & Wardhana, A. (2023). *Metode Penelitian*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
10. Izzati, U. A., Handayaningrum, W., & Mulyana, O. P. (2024). *Loyalitas di Dunia Kerja*. Gowa: Ruang Tentor.
11. Kahpi, H. S., Salam, A. F., Riyanto, I., Fathurrohman, & Nuryanto, U. W. (2020). The Role of Organizational Culture against Employee Loyalty in the Manufacturing Industry of Musical Instrument Assembly. *International Review of Management and Marketing* 10 (4), 119-124.
12. Khoerunnisa, Y., Rahayuningsih, N., & Suranta. (2019). Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja (Studi Kasus di Dinas Perhubungan Kabupaten Indramayu). *Jurnal Investasi* 5 (2), 42-61.
13. Madiistriyatno, H., & Tunnuhus, Z. (2024). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Mengelola Potensi Individu dalam Perusahaan*. Tangerang: Indigo Media.
14. Muliati, & Masmarulan, R. (2025). Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Sebagai Faktor Penentu Loyalitas Karyawan. *Jurnal Online Manajemen ELPEI* 5 (1), 1200-1205.
15. Norawati, S., & Nurmansyah. (2025). *Meningkatkan Kinerja Pegawai: Pendekatan Motivasi, Lingkungan Kerja, dan Kepuasan Kerja*. Medan: Media Penerbit Indonesia.
16. Nurdin, I., Imelda, D. Q., Budiarti, I. N., & Dwiyanto. (2024). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Mengelola Talenta untuk Kinerja Optimal*. Medan: Media Penerbit Indonesia.
17. Octaviani, R., & Sutriani, E. (2019). *Analisis Data dan Pengecekan Keabsahan Data*. Sorong: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Sorong.
18. Rahimallah, M. T., Saputra, A. N., Khaldun, R. I., Asriani, Amiruddin, A., & Utami, A. N. (2022). *Dasar-Dasar Statistik Sosial*. Kendari: Literasi Indonesia.
19. Raymond, Siregar, D. L., Indrawan, M. G., Sukma, M., Hartati, Sari, V. N., et al. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Padang: Gita Lentera.
20. Ridhotama, F. A., Setyanti, S. W., & Tobing, D. S. (2024). The Influence of Compensation and Work Motivation on Employee Loyalty Through Job Satisfaction as an Intervening Variable. *International Journal of Management Research and Economics* 2 (2), 323-346.
21. Ruki, M. N. (2024). *Faktor-Faktor Kunci dalam Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai*. Yogyakarta: Deepublish.
22. Rustamana, A., Wahyuningsih, P., Fikri Azka, M., & Wahyu, P. (2024). Penelitian Metode Kuantitatif. *Sindoro: Cendikia Pendidikan* 5 (6), 1-10.
23. Siagian, S. P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
24. Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
25. Sugiyono. (2020). *Statistika Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
26. Surajiyo, Nasruddin, & Paleni, H. (2020). *Penelitian Sumber Daya Manusia: Pengertian, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.
27. Susita, D., Parimita, W., Murdiono, J., Hamidi, D. Z., Diani, R. D., Rahadian, M. I., et al. (2025). *Teori Manajemen SDM dalam Pengelolaan Kinerja*. Bandung: Widina Media Utama.
28. Sutanto, E. M., & Perdana, M. (2016). Antecedents Variable of Employees Loyalty. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* 18 (2), 111-118.
29. Wardani, R. (2023). *Statistika dan Analisis Data*. Yogyakarta: Deepublish.
30. Yuliani, I. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Depok: Rajawali Pers.