



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

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

Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 222-229

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

Pengaruh Kepuasan Kerja, Komunikasi Interpersonal dan Motivasi Kerja terhadap Loyalitas Karyawan pada PT Tiara Perkasa Mobil di Tangerang

Selvi Aprilia¹, Nor Lailla²

¹Manajemen, Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Jakarta

selviaprilias200423@gmail.com, nor.lailla@umj.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja, komunikasi interpersonal, dan motivasi kerja terhadap loyalitas karyawan pada PT Tiara Perkasa Mobil di Tangerang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian survei dan korelasional. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh karyawan sebanyak 100 responden dengan teknik sampling jenuh. Metode analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif dan Structural Equation Modeling (SEM) dengan pendekatan Partial Least Squares (PLS) menggunakan software SmartPLS 3.0. Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa loyalitas karyawan, komunikasi interpersonal, dan motivasi kerja berada pada kategori sangat tinggi, sedangkan kepuasan kerja berada pada kategori tinggi. Hasil pengujian model menunjukkan bahwa kepuasan kerja, komunikasi interpersonal, dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Selain itu, kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komunikasi interpersonal, serta komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap motivasi kerja. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja, komunikasi interpersonal, dan motivasi kerja secara simultan mampu menjelaskan loyalitas karyawan dengan tingkat kekuatan yang tinggi. Temuan ini menunjukkan bahwa faktor psikologis dan sosial dalam lingkungan kerja memiliki peran penting dalam membentuk loyalitas karyawan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen perusahaan dalam merumuskan kebijakan sumber daya manusia guna meningkatkan loyalitas karyawan secara berkelanjutan.

Kata kunci: Kepuasan Kerja, Komunikasi Interpersonal, Motivasi Kerja, Loyalitas Karyawan

1. Latar Belakang

Memasuki era globalisasi, perkembangan ekonomi, teknologi, dan komunikasi berlangsung sangat pesat sehingga mendorong persaingan bisnis yang semakin kompetitif, baik di tingkat nasional maupun internasional. Kondisi tersebut menuntut setiap organisasi untuk memiliki strategi yang tepat agar mampu bertahan dan berkembang. Salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan organisasi adalah kualitas sumber daya manusia (SDM). (Jayusman et al., 2019) menyatakan bahwa SDM merupakan unsur paling utama dalam organisasi karena individu di dalamnya memberikan energi, bakat, kreativitas, serta upaya yang menentukan arah dan pencapaian tujuan perusahaan. Keberhasilan organisasi sangat dipengaruhi oleh kompetensi individu, kerja sama tim, serta loyalitas karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Setiap individu memiliki kualitas yang berbeda-beda, baik yang berasal dari faktor internal seperti keterampilan, kemampuan komunikasi, dan ketangkasan kerja, maupun faktor eksternal seperti lingkungan kerja dan sistem manajemen perusahaan (Veronica et al., 2019).

Setiap organisasi perlu memiliki strategi yang tepat agar tetap bertahan dalam menjalankan kegiatan operasionalnya melalui peningkatan kualitas organisasi dan sumber daya manusia dalam perusahaan. Semakin lama seorang karyawan bekerja untuk sebuah perusahaan, maka semakin berharga mereka bagi Perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengelola SDM secara optimal melalui peningkatan kualitas kerja, pengembangan kompetensi, serta pembentukan loyalitas karyawan. Karyawan yang memiliki loyalitas tinggi cenderung bertahan lebih lama, memiliki rasa keterikatan terhadap perusahaan, dan menunjukkan komitmen untuk menjaga keberlangsungan organisasi (Prasiwi et al., 2022).

PT Tiara Perkasa Mobil di Tangerang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang transportasi umum Bus Rapid Transit (BRT) yang memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat. Perusahaan ini mengoperasikan armada bus secara terjadwal setiap hari dengan sistem operasional yang membutuhkan koordinasi, kedisiplinan, dan tanggung jawab tinggi dari para karyawan. Dalam mencapai visi sebagai perusahaan

Pengaruh Kepuasan Kerja, Komunikasi Interpersonal dan Motivasi Kerja terhadap Loyalitas Karyawan pada PT Tiara Perkasa Mobil di Tangerang

transportasi umum terdepan di Tangerang, PT Tiara Perkasa Mobil sangat bergantung pada kualitas dan loyalitas SDM sebagai modal utama perusahaan. Oleh sebab itu, loyalitas karyawan menjadi perhatian penting karena berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan, produktivitas kerja, dan stabilitas operasional.

Aspek yang perlu diperhatikan perusahaan adalah loyalitas karyawan dan karyawan yang bermotivasi tinggi telah menarik banyak perhatian karena menjadi harapan bahwa karyawan yang termotivasi dan loyal akan bertindak demi kepentingan terbaik organisasi (Giovanni & Ie, 2022). Loyalitas karyawan dipandang sebagai sikap positif yang mencerminkan kesetiaan, pengabdian, dan tanggung jawab individu terhadap organisasi (Tumundo et al., 2022). Karyawan yang loyal tidak hanya bekerja untuk kepentingan pribadi, tetapi juga mengutamakan kepentingan perusahaan. Sebaliknya, rendahnya loyalitas karyawan dapat berdampak pada tingginya tingkat turnover yang pada akhirnya menghambat kegiatan operasional dan menimbulkan biaya tambahan bagi perusahaan (Putra & Sriathi, 2019). Kondisi ini menjadi alasan kuat bagi peneliti untuk melakukan penelitian di PT Tiara Perkasa Mobil guna memahami faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas karyawan.

Beberapa faktor yang diyakini berpengaruh terhadap loyalitas karyawan antara lain kepuasan kerja, komunikasi interpersonal, dan motivasi kerja. Kepuasan kerja merupakan perasaan positif yang muncul dari evaluasi karyawan terhadap pekerjaannya (Adamy, 2016; Cahyani & Izzati, 2023). Karyawan yang merasa puas cenderung memiliki moral kerja yang baik, disiplin, serta prestasi kerja yang lebih tinggi (Asnaeni & Rahim, 2022). Namun, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan kerja belum selalu memberikan hasil yang konsisten terhadap loyalitas karyawan. (Giovanni, 2022) menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap loyalitas, sedangkan (Sania & Putra, 2024) menunjukkan hasil sebaliknya.

Selain kepuasan kerja, komunikasi interpersonal juga memiliki peran penting dalam membangun hubungan kerja yang harmonis. Komunikasi interpersonal merupakan proses interaksi antarindividu untuk menyampaikan pesan dan membangun hubungan sosial yang positif (Hasbiyah et al., 2024). Komunikasi yang tidak efektif, terutama akibat hambatan hierarki, dapat menimbulkan miskomunikasi dan menurunkan kepercayaan karyawan terhadap manajemen (Thakur, 2023). Menurut (Hendrawati & Hamidah, 2023) kemauan seorang pemimpin untuk mendengarkan, memahami serta menghargai pandangan maupun prestasi karyawan memainkan peranan sangat penting dalam menciptakan rasa puas terhadap pekerjaan. Dalam praktiknya, kemampuan membangun komunikasi interpersonal yang baik mempengaruhi keberhasilan pemimpin yang memiliki kepribadian yang kuat (Hanafiah, 2022). Keberhasilan perusahaan salah satunya dapat dilihat dari kemampuan seluruh jenjang organisasi dalam berkomunikasi antar sesama divisi, dengan divisi lain, bahkan berkomunikasi dengan pimpinan. Komunikasi yang harus diterapkan oleh seorang pemimpin adalah dengan melakukan komunikasi yang terbuka baik mengenai pekerjaan maupun perusahaan sehingga tidak ada yang disembunyikan atau ditutup-tutupi (Fazhari & Rudianto, 2021). Penelitian (Komarudin et al., 2025) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan, namun (Hermanto & Purwanti, 2020) menemukan bahwa komunikasi yang kurang baik justru berdampak negatif terhadap loyalitas.

Faktor lain adalah motivasi kerja. Motivasi merupakan dorongan internal maupun eksternal yang menggerakkan karyawan untuk bekerja secara optimal demi mencapai tujuan organisasi (Abyansyah et al., 2021). Karyawan yang termotivasi akan menunjukkan komitmen, semangat kerja, serta rasa keterikatan yang lebih kuat terhadap perusahaan (Prasiwi et al., 2022). Namun, penelitian sebelumnya juga menunjukkan hasil yang beragam, di mana (Yasmine & Fanji, 2024) menemukan pengaruh positif motivasi kerja terhadap loyalitas, sedangkan (Willy & Dwiatmadja, 2020) menyatakan motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap loyalitas karyawan.

Dalam konteks PT Tiara Perkasa Mobil di Tangerang, perusahaan terus berupaya mengoptimalkan ketiga variabel ini. Program pengembangan SDM difokuskan untuk meningkatkan kepuasan kerja melalui pemberian fasilitas dan penghargaan yang memadai, memperlancar komunikasi interpersonal dengan membangun budaya komunikasi terbuka, dan meningkatkan motivasi kerja melalui sistem insentif dan peluang pengembangan karier. Sinergi ketiganya diharapkan mampu mempertahankan loyalitas karyawan, sehingga perusahaan dapat menghadapi tantangan global dengan SDM yang berkualitas dan berdedikasi tinggi. Oleh karena itu, PT Tiara Perkasa Mobil di Tangerang menyadari pentingnya membentuk lingkungan kerja yang mendukung kepuasan kerja, komunikasi interpersonal yang efektif, serta motivasi kerja yang optimal. Ketiga faktor inilah yang diharapkan dapat meningkatkan loyalitas karyawan dan memperkuat daya saing perusahaan di tengah pesatnya persaingan industri otomotif.

Perbedaan hasil penelitian terdahulu tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) terkait pengaruh kepuasan kerja, komunikasi interpersonal, dan motivasi kerja terhadap loyalitas karyawan. Berdasarkan fenomena dan temuan penelitian sebelumnya, penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui Pengaruh Kepuasan Kerja, Komunikasi Interpersonal, dan Motivasi Kerja terhadap Loyalitas Karyawan pada PT Tiara Perkasa Mobil di Tangerang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih

komprehensif mengenai hubungan antarvariabel serta menghasilkan rekomendasi yang bermanfaat bagi manajemen perusahaan dalam meningkatkan loyalitas karyawan secara berkelanjutan.

2. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini yang digunakan adalah metode pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian survei dan korelasional. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder sebagai sumber data utama. Data primer diperoleh secara langsung dari karyawan PT Tiara Perkasa Mobil di Tangerang melalui penyebaran kuesioner berbasis Google Form, yang bertujuan untuk menggali persepsi responden mengenai kepuasan kerja, komunikasi interpersonal, motivasi kerja, dan loyalitas karyawan. Sementara itu, data sekunder digunakan sebagai data pendukung yang diperoleh dari literatur ilmiah, jurnal, buku, dan dokumen relevan lainnya. Penelitian dilaksanakan di PT Tiara Perkasa Mobil yang berlokasi di Kota Tangerang pada periode Juli hingga Desember 2025. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 100 karyawan, dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan metode sampling jenuh, di mana seluruh populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert lima poin serta studi kepustakaan. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis statistik deskriptif dan analisis verifikatif menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan pendekatan Partial Least Squares (PLS) yang diolah menggunakan software SmartPLS 3.0. Evaluasi model dilakukan melalui pengujian outer model untuk menguji validitas dan reliabilitas konstruk, serta inner model untuk menguji hubungan antarvariabel melalui nilai R^2 , Q^2 , koefisien jalur, dan uji hipotesis. Metode PLS-SEM dipilih karena mampu menguji hubungan prediktif antar variabel laten secara sistematis dan akurat dengan jumlah sampel yang terbatas.

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator
Loyalitas Karyawan (Y)	Kepatuhan terhadap aturan	1. Taat terhadap peraturan perusahaan
	Tanggung jawab kerja	1. Menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu
	Kemampuan bekerja sama	1. Mampu berkoordinasi dan berkolaborasi dalam tim
	Rasa memiliki	1. Merasa bagian dari organisasi
	Hubungan interpersonal	2. Peduli terhadap kemajuan perusahaan
	Kesenangan terhadap pekerjaan	1. Membangun hubungan positif 1. Menunjukkan antusiasme 2. Kepuasan terhadap tugas dan pekerjaan
Kepuasan Kerja (X1)	Supervisi	1. Keadilan 2. Arahan dari atasan
	Lingkungan kerja	1. Keamanan dan kenyamanan kerja 2. Fasilitas memadai
	Promosi	1. Promosi yang adil 2. Transparansi promosi
	Rekan kerja	1. Dukungan teman kerja 2. Hubungan yang harmonis
	Pekerjaan itu sendiri	1. Tantangan pekerjaan 2. Kesesuaian pekerjaan
	Imbalan gaji	1. Kecukupan gaji 2. Keadilan dalam penggajian
	Tunjangan dan penghargaan	1. Tunjangan tambahan 2. Penghargaan atas prestasi
	Prosedur peraturan kerja	1. Kejelasan dan keadilan peraturan kerja
Komunikasi	1. Komunikasi bawahan dengan atasan lancar	
Komunikasi Interpersonal (X2)	Keterbukaan (Openness)	1. Menerima masukan dari orang lain 2. Menyampaikan informasi penting
	Empati (Empathy)	1. Kemampuan merasakan posisi orang lain 2. Memahami kondisi orang lain
	Sikap mendukung (Supportiveness)	1. Komitmen mendukung interaksi 2. Interaksi secara terbuka
	Sikap positif (Positiveness)	1. Perasaan positif 2. Sikap positif
	Kesetaraan (Equality)	1. Kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga 2. Saling memerlukan
Motivasi Kerja (X3)	Kepuasan kerja	1. Perasaan terhadap pekerjaan
	Lingkungan kerja	1. Kenyamanan dalam lingkungan kerja
	Komunikasi	1. Komunikasi bawahan dengan atasan lancar
	Kebebasan kerja	1. Kebebasan dalam mengatur tugas dan tanggung jawab
	Pemahaman tujuan	1. Pemahaman karyawan terhadap tujuan dan harapan kerja
	Motivasi karir	1. Keinginan untuk naik jabatan

3. Hasil dan Diskusi

Hasil

Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada PT Tiara Perkasa Mobil menunjukkan bahwa mayoritas karyawan berjenis kelamin laki-laki, berada pada usia produktif, serta memiliki status dan masa kerja yang relatif stabil. Sebagian besar responden adalah laki-laki (89,0%), yang mencerminkan dominasi tenaga kerja laki-laki pada sektor otomotif. Berdasarkan usia, mayoritas karyawan berada pada rentang 41–50 tahun (57,0%) dan 31–40 tahun (34,0%), menunjukkan dominasi tenaga kerja yang berpengalaman. Dari sisi status kepegawaian, hampir seluruh responden merupakan pegawai tetap (96,0%), menandakan struktur organisasi yang stabil. Sementara itu, berdasarkan lama bekerja, mayoritas karyawan telah bekerja selama 3–5 tahun (76,0%), yang menunjukkan tingkat keterikatan dan loyalitas kerja yang cukup tinggi terhadap perusahaan.

Statistik Deskriptif

Tabel 2. Hasil Statistik

Variabel	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase (%)	Kriteria
Loyalitas	3.371	4.000	84,28	Sangat Tinggi
Kepuasan Kerja	6.552	8.000	81,90	Tinggi
Komunikasi Interpersonal	4.213	5.000	84,26	Sangat Tinggi
Motivasi Kerja	2.541	3.000	84,70	Sangat Tinggi

Hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian berada pada kategori tinggi hingga sangat tinggi. Variabel Loyalitas Karyawan berada pada kategori sangat tinggi dengan persentase 84,28%, yang mencerminkan komitmen dan kesediaan karyawan untuk tetap bekerja serta mematuhi aturan perusahaan. Variabel Kepuasan Kerja berada pada kategori tinggi dengan persentase 81,90%, yang menunjukkan bahwa karyawan secara umum merasa puas terhadap kondisi pekerjaan dan kebijakan perusahaan. Sementara itu, variabel Komunikasi Interpersonal dan Motivasi Kerja masing-masing berada pada kategori sangat tinggi dengan persentase sebesar 84,26% dan 84,70%, yang menandakan bahwa komunikasi berjalan efektif serta karyawan memiliki dorongan kerja yang kuat dalam melaksanakan tugas dan mencapai target kerja.

Validitas Konvergen

Hasil uji validitas konvergen menunjukkan bahwa seluruh indikator pada konstruk Kepuasan Kerja, Komunikasi Interpersonal, Loyalitas, dan Motivasi Kerja memiliki nilai *outer loading* di atas 0,70, sehingga dinyatakan valid dan mampu merefleksikan konstruk laten secara kuat. Selain itu, nilai *Average Variance Extracted* (AVE) pada seluruh konstruk juga telah melebihi batas minimum 0,50, yang menunjukkan bahwa masing-masing konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikatornya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas konvergen dengan baik.

Validitas Diskriminan

Hasil pengujian validitas diskriminan menunjukkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas diskriminan dengan baik. Berdasarkan kriteria *Fornell–Larcker*, nilai akar kuadrat AVE pada setiap konstruk lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi antar konstruk, yang menunjukkan bahwa masing-masing konstruk mampu membedakan dirinya secara empiris dari konstruk lainnya. Selain itu, hasil pengujian *cross loading* memperlihatkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai loading tertinggi pada konstruk yang diukurnya masing-masing, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah tumpang tindih pengukuran antar konstruk.

Uji Reliabilitas

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability
Kepuasan Kerja	0.955	0.958
Komunikasi Interpersonal	0.958	0.960
Loyalitas	0.932	0.936
Motivasi Kerja	0.947	0.950

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh konstruk memiliki nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* yang sangat tinggi dan berada di atas batas minimum 0,70. Konstruk Kepuasan Kerja memiliki *Cronbach's Alpha* sebesar 0,955 dan *Composite Reliability* sebesar 0,958, Komunikasi Interpersonal sebesar 0,958 dan 0,960, Loyalitas sebesar 0,932 dan 0,936, serta Motivasi Kerja sebesar 0,947 dan 0,950. Nilai tersebut menunjukkan bahwa seluruh konstruk memiliki konsistensi internal yang sangat kuat dan stabilitas pengukuran yang sangat baik.

Uji *R Square*

Tabel 4. Hasil *R Square*

Variabel	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>
Komunikasi Interpersonal	0.540	0.535
Loyalitas	0.705	0.696
Motivasi Kerja	0.591	0.587

Hasil pengujian koefisien determinasi menunjukkan bahwa konstruk Komunikasi Interpersonal memiliki nilai *R-square* sebesar 0,540 dan *R-square adjusted* sebesar 0,535, yang berarti variabel eksogen dalam model mampu menjelaskan 54,0% variasi Komunikasi Interpersonal, sedangkan 46,0% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model, nilai ini menunjukkan kemampuan penjelasan model berada pada kategori moderat. Selanjutnya, konstruk Motivasi Kerja memiliki nilai *R-square* sebesar 0,591 dan *R-square adjusted* sebesar 0,587, yang berarti variabel eksogen mampu menjelaskan 59,1% variasi Motivasi Kerja, sedangkan 40,9% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model, nilai ini menunjukkan daya jelas model berada pada kategori moderat hingga kuat. Sementara itu, konstruk Loyalitas memiliki nilai *R-square* sebesar 0,705 dan *R-square adjusted* sebesar 0,696, yang berarti Kepuasan Kerja, Komunikasi Interpersonal, dan Motivasi Kerja secara simultan mampu menjelaskan 70,5% variasi Loyalitas, sedangkan 29,5% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model; nilai ini menunjukkan kemampuan penjelasan model terhadap Loyalitas berada pada kategori kuat sehingga model struktural memiliki daya jelas yang tinggi dan layak digunakan untuk penarikan kesimpulan empiris.

Q Square

Tabel 5. Hasil *Q Square*

Variabel	<i>Q²predict</i>
Komunikasi Interpersonal	0.542
Loyalitas	0.535
Motivasi Kerja	0.514

Nilai *Q²predict* pada variabel Komunikasi Interpersonal sebesar 0,542, Loyalitas sebesar 0,535, dan Motivasi Kerja sebesar 0,514 menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediksi (*predictive relevance*) yang baik, karena seluruh nilai *Q²predict* berada di atas 0, sehingga konstruk endogen dalam model dapat diprediksi secara memadai berdasarkan konstruk eksogen yang membentuknya.

Path Coefficient

Tabel 6. *Path Coefficient*

Variabel	Original sample (O)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ((O/STDEV))	P values
Kepuasan Kerja -> Komunikasi Interpersonal	0.735	0.095	7.714	0.000
Kepuasan Kerja -> Loyalitas	0.255	0.105	2.426	0.015
Komunikasi Interpersonal -> Loyalitas	0.455	0.106	4.299	0.000
Komunikasi Interpersonal -> Motivasi Kerja	0.769	0.078	9.810	0.000
Motivasi Kerja -> Loyalitas	0.204	0.101	2.019	0.044

Berdasarkan tabel 4.13 di atas, berikut adalah hasil uji hipotesis dalam penelitian ini:

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas, yang ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur sebesar ($\beta = 0,255$), nilai *t-statistic* sebesar ($t = 2,426$), dan nilai p-value sebesar ($p = 0,015$).

Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Loyalitas Karyawan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Komunikasi Interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas, yang ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur sebesar ($\beta = 0,455$), nilai *t-statistic* sebesar ($t = 4,299$), dan nilai p-value sebesar ($p = 0,000$).

Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Loyalitas Karyawan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas, yang ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur sebesar ($\beta = 0,204$), nilai *t-statistic* sebesar ($t = 2,019$), dan nilai p-value sebesar ($p = 0,044$).

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komunikasi Interpersonal

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Komunikasi Interpersonal, yang ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur sebesar ($\beta = 0,735$), nilai *t-statistic* sebesar ($t = 7,714$), dan nilai p-value sebesar ($p = 0,000$).

Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Motivasi Kerja

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Komunikasi Interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Kerja, yang ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur sebesar ($\beta = 0,769$), nilai *t-statistic* sebesar ($t = 9,810$), dan nilai p-value sebesar ($p = 0,000$).

Diskusi

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Karyawan yang merasa puas cenderung memiliki komitmen tinggi, patuh terhadap aturan, serta bersedia bertahan dan berkontribusi bagi perusahaan. Kepuasan kerja yang terbentuk dari pemenuhan kebutuhan, keadilan, dan lingkungan kerja yang kondusif memperkuat keterikatan emosional karyawan terhadap organisasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Giovanni dan Ie (2022), Prayoga dan Fauzan (2024), serta Padmawati et al. (2023) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan faktor penting dalam membangun loyalitas karyawan. Tidak ditemukan perbedaan hasil dengan penelitian terdahulu.

Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Loyalitas Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Komunikasi yang terbuka, suportif, dan efektif menciptakan hubungan kerja yang harmonis serta meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan karyawan, sehingga mendorong loyalitas terhadap perusahaan. Temuan ini konsisten dengan penelitian Mei dan Kridaningsih (2024), Komarudin et al. (2025), serta Hermanto dan Purwanti (2020) yang membuktikan bahwa komunikasi interpersonal memiliki peran penting dalam membentuk loyalitas karyawan. Hasil penelitian ini tidak menunjukkan perbedaan dengan penelitian sebelumnya.

Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Loyalitas Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi menunjukkan tanggung jawab, komitmen, dan keinginan untuk mempertahankan hubungan kerja jangka panjang dengan perusahaan. Faktor penghargaan, pengakuan, dan kesempatan berkembang memperkuat motivasi kerja yang berdampak pada loyalitas. Temuan ini sejalan dengan penelitian Lesnussa et al. (2025) serta Yasmine dan Fanji (2024) yang menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan. Tidak terdapat perbedaan hasil dengan penelitian terdahulu.

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komunikasi Interpersonal

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komunikasi interpersonal. Karyawan yang merasa puas cenderung lebih terbuka, kooperatif, dan nyaman dalam berinteraksi dengan rekan kerja maupun atasan. Kondisi emosional yang positif mendorong terciptanya komunikasi yang efektif dan saling menghargai. Temuan ini sejalan dengan penelitian Suciyati dan Wijono (2018), Kurniawan dan Rositasari (2022), serta Fikri et al. (2021) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kualitas komunikasi interpersonal. Tidak ditemukan perbedaan hasil dengan penelitian sebelumnya.

Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Motivasi Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja. Komunikasi yang jelas, terbuka, dan suportif menciptakan suasana kerja yang nyaman, meningkatkan rasa dihargai, serta membangkitkan semangat kerja karyawan. Hubungan kerja yang positif mendorong motivasi karyawan untuk bekerja lebih optimal dan bertanggung jawab. Temuan ini sejalan dengan penelitian Putri dan Nasution (2021), Asmarita (2024), serta Yahya et al. (2024) yang membuktikan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja. Tidak terdapat perbedaan temuan dengan penelitian terdahulu.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja, komunikasi interpersonal, dan motivasi kerja memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas karyawan. Karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya cenderung memiliki komitmen dan kesetiaan yang lebih tinggi terhadap perusahaan. Selain itu, komunikasi interpersonal yang efektif juga berperan penting dalam meningkatkan loyalitas, karena interaksi yang baik antarindividu mampu menciptakan hubungan kerja yang harmonis. Motivasi kerja yang tinggi turut mendorong karyawan untuk bekerja lebih bertanggung jawab dan mempertahankan komitmennya terhadap organisasi. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komunikasi interpersonal, di mana karyawan yang merasa puas cenderung lebih terbuka dan nyaman dalam berkomunikasi. Selanjutnya, komunikasi interpersonal yang baik terbukti mampu meningkatkan motivasi kerja karyawan, sehingga mendukung terciptanya loyalitas yang lebih kuat. Temuan ini menegaskan bahwa faktor psikologis dan sosial dalam lingkungan kerja memiliki peran penting dalam membangun loyalitas karyawan. Secara teoretis, penelitian ini memperkuat kajian manajemen sumber daya manusia yang menekankan pentingnya kepuasan kerja, komunikasi interpersonal, dan motivasi kerja sebagai faktor pembentuk loyalitas karyawan. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi pertimbangan bagi perusahaan untuk meningkatkan kepuasan kerja melalui lingkungan kerja yang kondusif, sistem penghargaan yang adil, serta membangun komunikasi interpersonal yang efektif guna mendorong motivasi dan loyalitas karyawan. Namun demikian, penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu perusahaan dan menggunakan variabel yang terbatas. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji variabel lain serta memperluas objek penelitian agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif dan memiliki tingkat generalisasi yang lebih luas.

Referensi

1. Abyansyah, Muhammad, Iskandar. P., Budi, S., Acep, F., Muhammad, Adrian. S., & Elvana, Ayuk. T. (2021). Motivasi Kerja. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(18), 323–328.
2. Adamy, M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Praktik dan Penelitian* (12th ed., Vol. 106). Kunststoffe International.
3. Asnaeni, S. R., & Rahim, D. R. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan Pengembangan Karir Terhadap Loyalitas Kerja Pegawai Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Baru. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Kewirausahaan*, 11(3), 239–245.
4. Cahyani, A. R., & Izzati, U. A. (2023). Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Loyalitas pada Karyawan Bagian Produksi PT. X. *Character: Jurnal Penelitian Psikologi*, 10(01), 523–540.
5. Fazhari, S., & Rudianto, R. (2021). Influence of interpersonal communication of chairman and employees on employee performance Inna Parapat Hotel and Resort. *Commicast*, 3(1), 158–163.
6. Giovanni, V. F. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan di Industri Kreatif. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 4(1), 232.
7. Giovanni, V. F., & Ie, M. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan di Industri Kreatif. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 4(1), 232.
8. Hanafiah, H. (2022). Diagnosis of Student Character Education Through the Contribution of Principal Interpersonal Communication and Teacher Performance. *AL-ISHLAH: Jurnal Pendidikan*, 14(2), 1947–1956.
9. Hasbiyah, D., Putri, V. T., & Luthfie, M. (2024). Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Loyalitas Karyawan Madani Pet Shop Bogor. *Karimah Tauhid*, 3(1), 1258–1264.
10. Hendrawati, K. W., & Hamidah, T. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Badan Pengelola. *Ikra-Ith Humaniora: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 8(1), 85–94.
11. Hermanto, & Purwanti, A. (2020). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Tingkat Loyalitas Pelanggan. *Intelektiva : Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 1(12), 49–59.
12. Jayusman, H., Arifin, & Hermanto, E. (2019). Pengaruh Self Efficacy Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Cv. Berlian Tirta Abadi Pangkalan Bun. *Magenta*, 7(2), 61–68.
13. Komarudin, P., Adwinata, D., & Irawan. (2025). Peran Komunikasi dan Kerjasama Tim Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan pada PT. Boo Young Indonesia. *Journal of Management and Creative Business*, 3(1), 340–355.
14. Prasiwi, Y., Santoso, B., & Iriyanti, E. (2022). Pengaruh Motivasi dan Beban Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Wangta Agung Surabaya. *Briliant: Jurnal Riset Dan Konseptual*, 7(2), 280.
15. Putra, I. W. S., & Sriathi, A. A. A. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja Dan Kompensasi Terhadap Loyalitas Karyawan I Wayan Sentana Putra. *Sriathi. E-Journal Manajemen*, 8(2), 7746–7774.
16. Sania, A., & Putra, A. B. (2024). Pengaruh Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Beban Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan (Studi Pada PT. Idea Publika Grup). *Interdisciplinary Journal of Computer Science, Business Economics, and Education Studies (ICESB)*, 1(1), 25–38.

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i1.6149>

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

17. Thakur, M. V. (2023). Interpersonal Communication in the Workplace: An Exploratory Analysis. *International Journal For Multidisciplinary Research*, 5(3), 1–7.
18. Tumundo, B. B. R., Trang, I., & Pandowo, M. (2022). Pengaruh Profesionalisme dan Kepribadian Terhadap Loyalitas Pegawai pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Kota Bitung. *Urnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Ekonomi*, 10(1), 373–382.
19. Veronica, I. T., Raharjo, P. G., & Nurwati, E. (2019). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Di Hotel Kartika Chandra Jakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 3(1), 333–349.
20. Willy, Rizky. U., & Dwiatmadja, C. (2020). Pengaruh Pengembangan Karir, Motivasi Kerja Dan Pemberian Kompensasi Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Tribun Berita Online). *International Journal of Social Science and Business*, 4(2), 267–275.
21. Yasmine, P. C., & Fanji, F. W. (2024). Pengaruh Disiplin dan Motivasi Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan pada PT. Dunia Sandang. *ECo-Buss*, 6(3), 1577–1589.