



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWI JAKARTA

TERAKREDITASI INSTITUSI "B" BAN PT NO. 4052/SK/BAN-PT/AKRED/PT/X/2017

PROGRAM S1 (MANAJEMEN)

PROGRAM S2 (MAGISTER MANAJEMEN)

@stie_ipwija IPWIJA Channel STIE Ipwija 081287179600 @stieipwija_ @stieipwija_ www.stieipwija.ac.id contact@stieipwija.ac.id

No. : 040A /LP2M-STIEIPWIJA/III/2021
Perihal : Edaran Penelitian Dosen STIE IPWIJA
Lampiran : -

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Dosen Tetap
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Dengan hormat,

Sehubungan dengan dimulainya semester Genap Tahun Akademik 2020/2021, perlu diingat kembali tentang salah satu kewajiban Tri Dharma Perguruan Tinggi Dosen yaitu melaksanakan penelitian. Berkenaan dengan hal itu maka disampaikan:

- Terima kasih kepada Bapak/Ibu Dosen Peneliti yang telah merespon Surat Edaran Kepala LP2M No. 145A/LP2M-STIEIPWIJA/IX/2020 tanggal 11 September 2020 tentang Kegiatan Bidang Penelitian dengan aktif berperan dalam berbagai pertemuan ilmiah, melaksanakan penelitian dan mempublikasikan hasil penelitian di berbagai jurnal ilmiah.
- Dosen yang telah menyelesaikan laporan penelitian dan mempublikasikannya pada semester Gasal Tahun Akademik 2020/2021 diharapkan mengajukan usulan penelitian baru kepada LP2M.
- Dosen yang telah menyelesaikan tahap akhir penelitian diharapkan dapat segera membuat laporan hasil penelitian dan mempublikasikannya di semester Genap Tahun Akademik 2020/2021.
- Pada Semester Genap Tahun Akademik 2020/2021, Dosen diharapkan aktif mengikuti berbagai kegiatan yang berkaitan dengan penelitian seperti: pertemuan ilmiah, sharing knowledge, diseminasi, pelatihan, seminar, proceeding, publikasi dan lain sebagainya.
- Agar penelitian dosen sesuai dengan Rencana Strategis penelitian institusi maka diharapkan kerjasama pada Dosen dengan jalan senantiasa berkoordinasi dengan LP2M, Prodi dan setiap elemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta.

Demikian edaran ini disampaikan dan terima kasih.

Jakarta, 15 Maret 2021



Eka Avianti Ayuningtyas, SE, MBA
PLT Kepala LP2M



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWI JAKARTA
MANAJEMEN (S-1) TERAKREDITASI BAN-PT
MAGISTER MANAJEMEN (S-2) TERAKREDITASI BAN-PT

Kampus I : Gedung Dewi Sartika Lt.3, Jl. Tebet Barat Dalam VI No. 39-41 Tebet, Jakarta 12810
Telp. (021) 837-89666 Fax. (021) 837-89627
Kampus II : Jl. Letda Natsir No.7 Cikeas Nagrak, Gn. Putri, Bogor 16967
Telp. (021) 823-3737 Fax. (021) 823-4224
HTTP://website : www.stieipwija.ac.id Email : contact@stieipwija.ac.id

PERPUSTAKAAN STIE IPWIJA

SURAT KETERANGAN KARYA ILMIAH

No. 02.3/SKI/K.Pusta/STIEIPWIJA/IV/2021

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

1. Nama : **Reza Norahmad Agung Wijaya, S.Kom.**
Pekerjaan : -
No. Identitas : -
2. Nama : **Dr. Hery Margono, SE., MM**
Pekerjaan : **Dosen S2**
No. Identitas : **327046702**
3. Nama : **Mursida Kusuma Wardani, SE., MM.**
Pekerjaan : **Dosen S1**
No. Identitas : **0302037901**
4. Nama : **Muh. Ali Maskuri, SE., MM.**
Pekerjaan : **Dosen S1**
No. Identitas : **0321047605**

Telah menyerahkan karya ilmiah/hasil penelitian yang berjudul **Pengaruh Kompetensi, Personalitas Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Loyalitas Karyawan Divisi IT Retail Di Tangerang** telah digunakan dan di *publish* sebagai koleksi Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Mochamad Imam M
Ka. Perpustakaan

LAPORAN PENELITIAN DOSEN

**PENGARUH KOMPETENSI, PERSONALITAS
DAN GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP
LOYALITAS KARYAWAN DIVISI IT RETAIL
DI TANGERANG**



Oleh:

Reza Norahmad Agung Wijaya, S.Kom., MM.

Dr. Hery Margono, SE., MM.

Mursida Kusuma Wardani, SE., MM.

Muh. Ali Maskuri, SE., MM.

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWI JAKARTA

STIE IPWIJA

JAKARTA

2021

**HASIL PENELITIAN DOSEN
STIE IPWIJA**

- | | |
|--------------------------------|---|
| 1. Judul Penelitian | : Pengaruh Kompetensi, Personalitas Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Loyalitas Karyawan Divisi It Retail Di Tangerang |
| 2. Peneliti | |
| a. Peneliti 1 | |
| Nama Lengkap | : Reza Norahmad Agung Wijaya, S.Kom. |
| Jenis Kelamin | : Laki-laki |
| Pangkat/Gol/NIP | : - |
| Jabatan Fungsional | : - |
| Nomor Induk Dosen | : - |
| Univ./Instansi/Akademi/Sekolah | : STIE IPWIJA |
| Bidang Ilmu yang Diteliti | : Manajemen SDM |
| b. Peneliti 2 | |
| Nama Lengkap | : Dr. Hery Margono, SE., MM |
| Jenis Kelamin | : Laki-laki |
| Pangkat/Gol/NIP | : Penata Tk. I/ III.d |
| Jabatan Fungsional | : Lektor |
| Nomor Induk Dosen | : 327046702 |
| Univ./Instansi/Akademi/Sekolah | : STIE IPWIJA |
| Bidang Ilmu yang Diteliti | : Manajemen SDM |
| c. Peneliti 3 | |
| Nama Lengkap | : Mursida Kusuma Wardani, SE., MM. |
| Jenis Kelamin | : Perempuan |
| Pangkat/Gol/NIP | : Penata/III.c |
| Jabatan Fungsional | : Lektor |
| Nomor Induk Dosen | : 0302037901 |
| Univ./Instansi/Akademi/Sekolah | : STIE IPWIJA |
| Bidang Ilmu yang Diteliti | : Manajemen SDM |
| d. Peneliti 4 | |
| Nama Lengkap | : Muh. Ali Maskuri, SE., MM. |
| Jenis Kelamin | : Laki-laki |
| Pangkat/Gol/NIP | : Penata/III.c |
| Jabatan Fungsional | : Lektor |
| Nomor Induk Dosen | : 0321047605 |
| Univ./Inst/Akademi/Sekolah | : STIE IPWIJA |
| Bidang Ilmu yang Diteliti | : Manajemen SDM |
| 3. Jumlah Tim Penelitian | : 4 (empat) orang |

- | | |
|----------------------------|----------------------------------|
| 4. Lokasi Penelitian | : Tangerang |
| 5. Jangka Waktu Penelitian | : 1 (satu) Tahun Akademik |
| 6. Biaya | : Mandiri/Pihak Ketiga |
| 7. Hasil yang ditargetkan | : Publikasi pada Jurnal Nasional |

Jakarta, 30 Maret 2021

Menyetujui,
Plt Kepala LP2M



Eka Avianti Ayuningtyas
Eka Avianti Ayuningtyas, SE., MBA
NIDN: 0319048401

Yang Membuat Laporan,
Peneliti

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Mursida', with a stylized flourish at the end.

Mursida Kusuma Wardani, SE., MM.
NIDN : 0302037901



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWI JAKARTA
MANAJEMEN (S-1) TERAKREDITASI BAN-PT
MAGISTER MANAJEMEN (S-2) TERAKREDITASI BAN-PT

Kampus I : Gedung Dewi Sartika Lt.3, Jl. Tebet Barat Dalam VI No. 39-41 Tebet, Jakarta 12810
Telp. (021) 837-89666 Fax. (021) 837-89627
Kampus II : Jl. Letda Natsir No.7 Cikeas Nagrak, Gn. Putri, Bogor 16967
Telp. (021) 823-3737 Fax. (021) 823-4224
HTTP://website : www.stieipwija.ac.id Email : contact@stieipwija.ac.id

PERPUSTAKAAN STIE IPWIJA

SURAT KETERANGAN KARYA ILMIAH

No. 02.3/SKI/K.Pusta/STIEIPWIJA/IV/2021

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

1. Nama : **Reza Norahmad Agung Wijaya, S.Kom.**
Pekerjaan : -
No. Identitas : -
2. Nama : **Dr. Hery Margono, SE., MM**
Pekerjaan : **Dosen S2**
No. Identitas : **327046702**
3. Nama : **Mursida Kusuma Wardani, SE., MM.**
Pekerjaan : **Dosen S1**
No. Identitas : **0302037901**
4. Nama : **Muh. Ali Maskuri, SE., MM.**
Pekerjaan : **Dosen S1**
No. Identitas : **0321047605**

Telah menyerahkan karya ilmiah/hasil penelitian yang berjudul ***Pengaruh Kompetensi, Personalitas Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Loyalitas Karyawan Divisi IT Retail Di Tangerang*** telah digunakan dan di *publish* sebagai koleksi Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Mochamad Imam M
Ka. Perpustakaan

PENGARUH KOMPETENSI, PERSONALITAS DAN GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN DIVISI IT RETAIL DI TANGERANG

ABSTRAK

Loyalitas yang tinggi merupakan salah satu kunci dalam meningkatkan keberhasilan sebuah organisasi yang juga bermanfaat bagi para karyawan untuk dapat lebih mencurahkan segala kemampuan yang dimilikinya guna menghasilkan nilai positif bagi organisasi. Beberapa factor yang diduga memiliki peran penting dalam membentuk Loyalitas Karyawan Divisi IT Retail, diantaranya adalah Kompetensi, Personalitas dan Gaya Kepemimpinan.

Penelitian ini dilakukan dengan menguji faktor Kompetensi, Personalitas dan Gaya Kepemimpinan mengenai seberapa besar pengaruhnya terhadap Peningkatan Loyalitas Karyawan Divisi IT Retail. Dengan Populasi sebesar 200 Karyawan, didapat data responden sebanyak 113 Karyawan yang dapat digunakan dalam penelitian ini.

Teknik analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah teknik kuantitatif dengan hasil : Kompetensi, Personalitas dan Gaya Kepemimpinan memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Karyawan Divisi IT Retail.

Kata kunci:

Kompetensi, Personalitas, Gaya Kepemimpinan, Loyalitas Karyawan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Yang Maha Kuasa karena atas karunia-Nya maka kegiatan penelitian dapat dilaksanakan dan laporan penelitiannya dapat diselesaikan, dengan Judul : *“Pengaruh Kompetensi, Personalitas dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Loyalitas Karyawan Divisi IT Retail di Tangerang”*.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Suyanto, SE, MM, M.Ak., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta.
2. Eka Avianti Ayuningtyas, SE., MBA., selaku Plt Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta.
3. Dr. Susanti Widhiastuti, SE, MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta.
4. Pimpinan dan Staf Perusahaan objek penelitian Divisi IT Retail Tangerang, yang telah membantu memberikan data dan mengisi kuisioner.
5. Seluruh teman sejawat Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu baik bantuan moril maupun materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan laporan penelitian ini yang terkait tentang isi, metodologi, susunan maupun tata bahasanya. Oleh karena itu demi perbaikan laporan ini, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan ini. Dan semoga laporan penelitian ini bermanfaat untuk para pembaca dan yang memanfaatkannya.

Jakarta, Maret 2021

ttd

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pengeshan Penelitian	ii
Abstrak	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB 2 LANDASAN TEORI	6
2.1 Manajemen SDM	5
2.2 Kompetensi	7
2.3 Personalitas	9
2.4 Gaya Kepemimpinan	12
2.5 Loyalitas Karyawan	14
2.6 Penelitian Terdahulu	15
2.7 Kerangka Pemikiran	22
2.8 Hipotesis	18
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.2 Desain Penelitian	24
3.3 Operasionalisasi Variabel	22
3.4 Populasi dan Sample	23
3.5 Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	24
3.6 Pengujian Validitas dan Reliablilitas Instrumen Penelitian	25
3.7 Teknik Analisis Data	26
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Deskripsi Karakteristik Responden	33
4.2 Hasil Penelitian	38
4.3 Pembahasan	42
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran-Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	49

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah faktor sentral dalam suatu organisasi. Apapun bentuk serta tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diatur oleh manusia sebagai sumber daya yang strategis dalam kegiatan institusi maupun organisasi. Tanpa adanya manusia dalam suatu perusahaan, tidak akan mungkin perusahaan tersebut dapat berkembang dan maju sesuai dengan yang diharapkan.

Salah satu keberhasilan suatu organisasi ditentukan dari loyalitas karyawan terhadap organisasinya. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Sudimin (2003:5), Loyalitas berarti kesediaan karyawan dengan seluruh kemampuan, keterampilan, pikiran dan waktu untuk ikut serta mencapai tujuan perusahaan dan menyimpan rahasia perusahaan serta tidak melakukan tindakan-tindakan yang merugikan perusahaan selama orang itu masih berstatus sebagai karyawan. Kecuali menyimpan rahasia, hal-hal itu hanya dapat dilakukan ketika karyawan masih terikat hubungan kerja dengan perusahaan tempatnya bekerja.

Loyalitas karyawan sangatlah perlu, sebab dengan loyalitas ini akan diketahui seberapa jauh kesetiaan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya (Lijan Poltak Sinambela, dkk 2018 : 136). Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara

bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan. Banyak faktor-faktor yang dapat digunakan untuk meningkatkan loyalitas karyawan antara lain melalui kepemimpinan, kondisi lingkungan kerja, motivasi, kedisiplinan dan pelatihan, dan lain-lain untuk peningkatan kemampuan kerja karyawan (Prihandini, 2013).

Faktor lain yang dapat meningkatkan Loyalitas Karyawan adalah Kompetensi dimana pada organisasi retail melalui pengembangan diri internal melakukan berbagai macam pelatihan Teknologi Informasi guna meningkatkan kompetensi pada setiap karyawan sehingga diharapkan setelah dilakukan serangkaian pelatihan kompetensi Karyawan akan berkembang dan bertambah. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Dengan pemberian program sertifikasi kompetensi yang bertujuan untuk meningkatkan sifat cepat tanggap karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan sangat berpengaruh terhadap peningkatan loyalitas karyawan (Muatir Muhammad Husen Ernur, Harlen dan Jumiati Sasmita, 2017).

Kemudian Personalitas juga menjadi salah satu faktor yang cukup menentukan adanya peningkatan Loyalitas Karyawan. Perilaku seseorang merupakan kombinasi dari kepribadian dan lingkungan tempat orang tersebut tinggal dalam kurun waktu lama (Kurt Lewin, 2010). Menurut Mukhlis, Ernani Hadiyati dan Jamal Abdul Naser (2019) terdapat pengaruh langsung Kepribadian terhadap Budaya Organisasi, tetapi tidak ada pengaruh langsung Kepribadian terhadap Loyalitas Pegawai. Sementara Putri Novita dan Abdul Rahman Lubis (2018) mengatakan bahwa kepribadian berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi nilai dari Loyalitas Karyawan Divisi IT pada organisasi Retail adalah Gaya Kepemimpinan. Dalam menjalankan suatu organisasi Gaya Kepemimpinan dapat berpengaruh terhadap loyalitas yang dimana bisa saja suatu organisasi tingkat loyalitas rendah disebabkan Kepemimpinan yang terlalu Otoriter atau malah bisa menyebabkan tingkat loyalitas tinggi.

Kepemimpinan merupakan kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok ke arah tercapainya sasaran (Robbins dan Judge, 2015). Menurut Dyah Nurul Isnaini (2016), gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap loyalitas karyawan. Gaya kepemimpinan secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pegawai (Barkiah, Anis Rahma Utary dan Triana Fitriastuti, 2016).

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kompetensi, Personalitas dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Loyalitas Karyawan Divisi IT Retail di Tangerang”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, dapat dirumuskan pokok permasalahan Pengaruh Kompetensi, Personalitas dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Loyalitas Karyawan Divisi IT Retail di Tangerang dimana dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap loyalitas karyawan Divisi IT Retail di Tangerang?

2. Apakah personalitas berpengaruh terhadap loyalitas karyawan Divisi IT Retail di Tangerang?
3. Apakah Gaya Kepemimpinan berpengaruh terhadap loyalitas karyawan Divisi IT Retail di Tangerang?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah kompetensi berpengaruh terhadap loyalitas karyawan Divisi IT Retail di Tangerang.
2. Untuk mengetahui apakah personalitas berpengaruh terhadap loyalitas karyawan Divisi IT Retail di Tangerang.
3. Untuk mengetahui apakah Gaya Kepemimpinan berpengaruh terhadap loyalitas karyawan Divisi IT Retail di Tangerang.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Institusi

Bagi Institusi atau Perusahaan dapat menjadi masukan yang sangat berharga untuk referensi dalam pengambilan keputusan di manajemen.

2. Bagi Masyarakat

Dapat menjadikan tambahan ilmu pengetahuan tentang Kompetensi, Personalitas, Gaya Kepemimpinan dan Loyalitas Karyawan. Serta dapat melakukan penelitian lanjutan.

3. Bagi Penulis

Bagi penulis merupakan penambahan ilmu pengetahuan tentang Kompetensi, Personalitas, Gaya Kepemimpinan dan Loyalitas Karyawan.

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1. Manajemen SDM

Menurut Henry Simamora (2006:4-6) manajemen (management) merupakan proses pendayagunaan bahan baku dan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Proses ini melibatkan organisasi, arahan, koordinasi dan evaluasi orang-orang guna mencapai tujuan tersebut. Esensi manajemen adalah aktivitas bekerja melalui orang lain untuk meraih berbagai hasil. Melalui manajemen dilakukan proses pengintegrasian berbagai sumber daya dan tugas untuk mencapai berbagai tujuan organisasi. Manajemen sumber daya manusia juga menyangkut desain dan implementasi sistem perencanaan, penyusunan pegawai, pengembangan pegawai, pengelolaan karir, evaluasi kinerja, kompensasi pegawai dan hubungan ketenagakerjaan yang baik. . Manajemen sumber daya manusia terdiri atas serangkaian keputusan yang terintegrasi tentang hubungan ketenagakerjaan yang mempengaruhi efektivitas pegawai pegawai dan organisasi. Ide pencapaian berbagai tujuan (objectives) merupakan hal utama dari setiap bentuk manajemen. Jikalau tujuan tidak dicapai secara berkesinambungan, maka keberadaan organisasi akan berakhir.

Kemudian Henry Simamora (2006:39-43) menegaskan bahwa manajemen sumber daya manusia yang efektif tidak hanya terfokus pada kesalahan dimasa lalu atau catatan masa lalu yang mengesankan. Manajemen sumber daya manusia diharapkan mampu menempatkan upayanya dalam menggunakan anggarannya

dan mengerahkan tenaganya pada aktivitas yang dirancang untuk menyediakan bagi organisasi sekumpulan orang yang terlatih dengan baik, dikembangkan dengan baik, termotivasi dan terlindungi dari bahaya sehingga mereka dapat menghadapi beragam tantangan dimasa depan.

Hal ini senada dengan yang dikemukakan oleh Yani (2017) bahwa di era globalisasi pengelolaan sumber daya manusia bukan merupakan hal yang mudah, berbagai suprastuktur dan infrastruktur perlu disiapkan untuk mendukung terwujudnya proses sumber daya manusia yang berkualitas, dinyatakan pula bahwa peran manajemen sumber daya manusia dalam organisasi tidaklah kecil, bahkan sebagai sentral pengelola maupun penyedia sumber daya manusia bagi departemen lainnya.

2.2. Kompetensi

Becker, Huselid ang Ulrich dalam Tjutju Yuniarsih & Suwatno (2008:22), menyatakan bahwa “ Competence refers to an individual’s knowledge, skills, abilities or personality characteristic that directly influences his or her job performance”. Artinya bahwa kompetensi merupakan pengetahuan, kemampuan dan keahlian (keterampilan) atau ciri kepribadian yang dimiliki seseorang yang secara langsung mempengaruhi kinerjanya.

Hal ini juga senada dengan Harris (2001:158) yang menyatakan bahwa “Competencies are underlying bodies of knowledge, abilities, experiences, and other requirements necessary to successfully perform the job”. Artinya

kompetensi merupakan pengetahuan dasar yang pokok, kemampuan, pengalaman dan persyaratan yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan dengan sukses.

Spencer (dalam Wibowo, 2016:272), menjelaskan terdapat lima tipe karakteristik kompetensi, yaitu sebagai berikut:

- a. Motif adalah suatu yang secara konsisten dipikirkan atau diinginkan orang yang menyebabkan tindakan.
- b. Sifat adalah karakteristik fisik dan respons yang konsisten terhadap situasi atau informasi.
- c. Konsep diri adalah sikap, nilai-nilai, atau citra diri seseorang.
- d. Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki seseorang dalam bidang spesifik.
- e. Keterampilan adalah kemampuan mengerjakan tugas fisik atau mental tertentu.

Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tertentu, dengan indikatornya adalah:

- a. Pengetahuan (Knowledge), meliputi:
 - 1) Mengetahui dan memahami pengetahuan dibidang masing-masing.
 - 2) Mengetahui pengetahuan yang berhubungan dengan peraturan, prosedur, teknik yang baru dalam institusi pemerintahan.
- b. Keterampilan (Skill), meliputi :
 - 1) Kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik secara tulisan.
 - 2) Kemampuan berkomunikasi dengan jelas secara lisan.
- c. Sikap (Attitude), meliputi :

- 1)Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi dalam berkeaktivitas dalam bekerja.
- 2)Adanya semangat kerja yang tinggi.

2.3. Personalitas

Kurt Lewin, merupakan salah satu pioneer dalam bidang psikologi social, mengatakan bahwa perilaku seseorang merupakan kombinasi dari kepribadian dan lingkungan tempat orang tersebut tinggal dalam kurun waktu lama. Secara matematis Kurt Lewis (2010), merumuskan teorinya kedalam suatu formula :

$$\mathbf{B = f (P, E)}$$

Keterangan :

B = Behavior (Perilaku)

P = Personality (Kepribadian)

E = Environment (Lingkungan)

F = Fungsi

Dari formula ini bisa diinterpretasikan bahwa kepribadian seseorang merupakan unsur penting pembentuk perilaku. Agar dapat bisa memahami perilaku seseorang baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam organisasi, terlebih dahulu kita harus memahami kepribadiannya. Atau bisa dikatakan bahwa hampir tidak mungkin memahami perilaku seseorang jika kita tidak memahami kepribadiannya.

Kurt Lewin (2011), menjelaskan bahwa hanya ada 16 (enam belas) karakter utama yang secara konsisten menjadi predictor perilaku manusia,

selebihnya hanya bersifat artifisial. 16 (enam belas) karakter tersebut dapat dilihat pada tabel berikut dibawah ini :

Tabel 2.1
16 Karakter Utama

Pendiam, tidak ramah	VS	Ramah, mudah bergaul
Kurang Cerdas	VS	Cukup Cerdas
Sangat Berperasaan	VS	Stabil secara emosional
Patuh	VS	Dominan
Serius	VS	Riang gembira
Bijaksana	VS	Mendengarkan kata hati
Takut Berpetualang	VS	Berani
Keras Kepala	VS	Sensitif
Mudah percaya	VS	Mudah Curiga
Praktis	VS	Imaginatif
Terus Terang, Jujur	VS	Licik
Percaya diri	VS	Mudah Kuatir
Konservatif	VS	Suka Mencoba-coba
Bergantung pada orang lain	VS	Mandiri
Tidak terkendali	VS	Mengendalikan Diri
Rileks	VS	Bergejolak

Sumber : Menurut Majid (2011)

Menurut Hardapamekas (2007), mengatakan bahwa setiap individu memiliki kepribadian yang berbeda satu dengan yang lainnya. Berikut indicator-indikator kepribadian :

1. Extraversion

Menilai kuantitas dan intensitas interaksi interpersonal, level aktivitasnya, kebutuhan untuk didukung, kemampuan untuk berbahagia. Hal ini menunjukkan tingkat kesenangan seseorang akan hubungan.

2. Agreeableness

Melihat karakteristik individu mulai dari lemah lembut sampai antagonis didalam berpikir, perasaan dan perilaku.

3. Conscientiousness

Menilai kemampuan individu didalam organisasi, baik mengenai ketekunan dan motivasi dalam mencapai tujuan sebagai perilaku langsungnya. Sebagian lawannya menilai apakah individu tersebut tergantung malas dan tidak rapi.

4. Emotional Stability

Emotional Stability menampung kemampuan seseorang untuk menahan stress. Orang dengan kemantapan emosional positif cenderung berciri tenang, bergairah, dan aman. Semetara mereka yang skornya negative tinggi cenderung tertekan, gelisah, dan tidak aman.

5. Openness to Experience

Openness to Experience menilai usaha secara proaktif dan penghargaan terhadap pengalaman demi kepentingannya sendiri.

2.4. Gaya Kepemimpinan

Kepemimpinan menurut Kerlinger (2012:25) adalah kemampuan tiap pimpinan di dalam mempengaruhi dan menggerakkan bawahannya sedemikian rupa sehingga para bawahannya bekerja dengan gairah, bersedia bekerja sama dan mempunyai disiplin tinggi, dimana para bawahan diikat dalam kelompok secara bersama-sama dan mendorong mereka ke suatu tujuan tertentu.

Gaya kepemimpinan menurut Thoah (2010:43), merupakan norma perilaku yang digunakan seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi orang lain seperti yang ia lihat. Kebanyakan orang menganggap gaya kepemimpinan merupakan tipe kepemimpinan. Hal ini antara lain dinyatakan oleh Siagian (2010:40), bahwa gaya kepemimpinan seseorang adalah identik dengan tipe kepemimpinan orang yang bersangkutan, yaitu cara-cara yang disenangi dan digunakan oleh seseorang sebagai wahana untuk menjalankan kepemimpinannya.

Dalam buku *Good To Great* (2001) yang ditulis oleh Jim Collins. Kepemimpinan itu mempunyai level 5 Leadership. Level 5 leadership merupakan hasil dari penelitian secara empiris yang dilakukan oleh Jim Collins. "Level 5" mengacu kepada 5 level hierarki kapabilitas pemimpin, dengan Level 5: EXECUTIVE sebagai yang teratas. Apabila seseorang mencapai Level 5, maka artinya orang tersebut juga memiliki kemampuan dari level 1 hingga level 4. Level 5 leadership inilah yang digambarkan dalam buku *GOOD TO GREAT* sebagai salah satu faktor yang menyebabkan mengapa ada perusahaan/ organisasi yang mampu membuat lompatan besar untuk meraih sukses.

Gambar 2.1

Hierarki Kepemimpinan



Keterangan:

- Level 1 – Highly Capable Individual

Membuat kontribusi yang produktif melalui talenta, pengetahuan, keterampilan, dan memiliki kebiasaan kerja yang baik.

- Level 2 – Contributing Team Member

Memiliki kontribusi kemampuan individu untuk mencapai tujuan kelompok dan bekerja secara efektif dengan yang lain di dalam kelompok.

- Level 3 – Competent Manager

Mengorganisasikan orang dan sumber daya agar menjadi efektif dan efisien untuk mencapai tujuan.

- Level 4 – Effective Leader

Mengkatalisis komitmen untuk mencapai tujuan dengan visi yang jelas, dan memicu kelompok agar bekerja dengan standar yang tinggi.

- Level 5 – Executive

Membangun organisasi yang besar secara berkelanjutan melalui kombinasi antara pribadi yang rendah hati dan tekad profesional.

2.5. Loyalitas Karyawan

Wicaksono (2013:48) menyatakan loyalitas adalah setia pada sesuatu dengan rasa cinta, sehingga dengan rasa loyalitas yang tinggi seseorang merasa tidak perlu untuk mendapatkan imbalan dalam melakukan sesuatu untuk orang lain/perusahaan tempat dia meletakkan loyalitasnya.

Menurut Hasibuan (2011:95), Kesetiaan dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab. Menurut Reichheld, semakin tinggi loyalitas para karyawan di suatu organisasi, maka semakin mudah bagi organisasi itu untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pemilik organisasi.

Begitu pula sebaliknya, bagi organisasi yang loyalitas para karyawannya rendah, maka semakin sulit bagi organisasi tersebut untuk mencapai tujuan-tujuan organisasinya yang telah ditetapkan sebelumnya oleh para pemilik organisasi.

Steers dan Porter (1983) menyatakan bahwa timbulnya loyalitas kerja dipengaruhi oleh faktor - faktor :

- a. Karakteristik pribadi.
- b. Karakteristik pekerjaan.
- c. Karakteristik desain perusahaan.
- d. Pengalaman yang diperoleh dalam perusahaan.

Ada 16 indikator yang dapat dipakai untuk mengidentifikasi loyalitas karyawan sebagaimana dikemukakan Powers (2000), yaitu:

- 1. Tetap bertahan dalam organisasi.
- 2. Bersedia bekerja lembur untuk menyelesaikan pekerjaan.
- 3. Menjaga rahasia bisnis perusahaan.
- 4. Mempromosikan organisasinya kepada pelanggan dan masyarakat umum.
- 5. Menaati peraturan tanpa perlu pengawasan yang ketat.
- 6. Mau mengorbankan kepentingan pribadi demi kepentingan organisasi.
- 7. Tidak bergosip, berbohong atau mencuri.
- 8. Membeli dan menggunakan produk perusahaan.
- 9. Ikut berkontribusi dalam kegiatan sosial organisasi.
- 10. Menawarkan saran-saran untuk perbaikan.
- 11. Mau berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan aksidental organisasi.
- 12. Mau mengikuti arahan atau instruksi.
- 13. Merawat properti organisasi dan atau tidak boros.
- 14. Bekerja secara aman.
- 15. Tidak mengakali aturan organisasi termasuk ijin sakit.
- 16. Mau bekerja sama dan membantu rekan kerja.

2.6. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

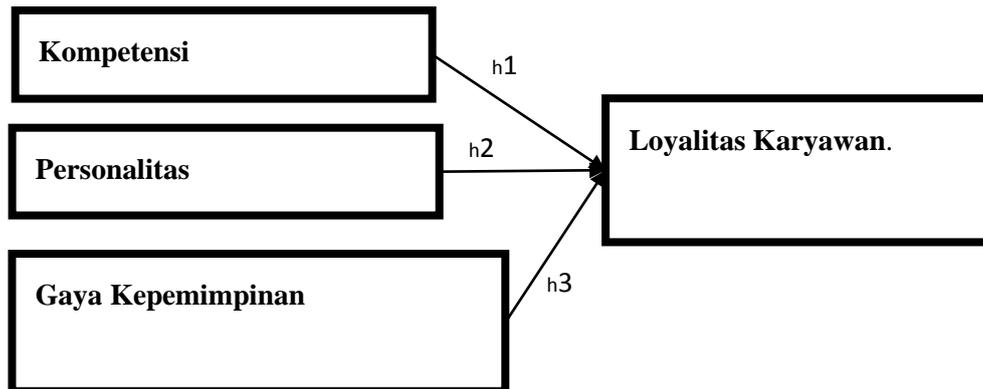
No.	Judul Penelitian	Variabel	Alat Penelitian	Hasil
1	Pengaruh Kepribadian Terhadap Loyalitas Dengan Persepsi Kualitas Merek Dan Niat Beli Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Retailer Showroom Mobil Toyota Di Banda Aceh) (Novita, Putri dan Lubis Abdul Rahman, (2018)),	Kepribadian Loyalitas Persepsi Kualitas Merek Niat Beli	Analisis SEM	Kepribadian berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.
2	Pengaruh Kompetensi, Komunikasi, Dan Kepemimpinan Terhadap Loyalitas Karyawan Pada Cv Andalas Komputer Surakarta (Ngatman, Istiatin dan Djumadi, (2018))	Kompetensi Komunikasi Kepemimpinan Loyalitas	Regresi Linier berganda	Kompetensi, Komunikasi, Dan Kepemimpinan pengaruh signifikan terhadap loyalitas
3	Kajian Rasa Syukur dan Kepribadian Terhadap Loyalitas Pegawai dengan Budaya Organisasi sebagai Mediasi	Kajian Rasa Syukur Kepribadian Budaya Organisasi Loyalitas Pegawai	Regresi Linier Berganda	Terdapat pengaruh langsung Kepribadian terhadap Budaya Organisasi, tetapi tidak ada pengaruh langsung Kepribadian terhadap Loyalitas Pegawai.

	Variabel (Mukhlis, Hadiyati, Ernani dan Naser, Jamal Abdul. (2019))			
	Pengaruh Kompensasi, Promosi Jabatan, Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Loyalitas Karyawan Pada Pt. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Kediri. Isnaini, Dyah Nurul (2016),	Kompensasi Promosi Jabatan Gaya Kepemimpinan Loyalitas Konsumen	Regresi Linier berganda	gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap loyalitas karyawan.
	Pengaruh Penghargaan dan Kompetensi Terhadap Kinerja Melalui Loyalitas Karyawan Hotel Bintang Lima Di Pekanbaru. Ernur, Muatir Muhammad Husen, Harlen dan Sasmita, Jumiati (2017).	Penghargaan Kompetensi Loyalitas karyawan Kinerja	Analisis SEM	Kompetensi berpengaruh terhadap loyalitas karyawan
	Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Jenjang Karier Terhadap Loyalitas Pegawai. Barkiah, Utary, Anis Rahma dan Fitriastuti, Triana (2016),	Gaya Kepemimpinan Jenjang Karier Loyalitas	Analisis Regresi Berganda	Gaya kepemimpinan secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pegawai.

2.7. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Berdasarkan landasan teoritis dari penerapan diatas, maka kerangka pemikiran digambarkan dalam model penelitian sebagai berikut :

Gambar 2.2 Kerangka pemikiran



Dari gambar diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

Tabel 2.3
Alur Kerangka Pemikiran

Alur	Sumber
Kompetensi terhadap Loyalitas Karyawan	Ngatman, Istiatin dan Djumadi, (2018) Ernur, Muatir Muhammad Husen, Harlen dan Sasmita, Jumiati (2017)
Personalitas terhadap Loyalitas Karyawan	Mukhlis, Hadiyati, Ernani dan Naser, Jamal Abdul. (2019)
Gaya Kepemimpinan terhadap Loyalitas Karyawan	Barkiah, Utary, Anis Rahma dan Fitriastuti, Triana, (2016)

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2021

2.8. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Adapun hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

1. Terdapat pengaruh kompetensi terhadap loyalitas karyawan Divisi IT Retail di Tangerang.
2. Terdapat pengaruh personalitas terhadap loyalitas karyawan Divisi IT Retail di Tangerang.
3. Terdapat pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap loyalitas karyawan Divisi IT Retail di Tangerang.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Pemilihan tempat atau lokasi penelitian memang merupakan hal yang sangat penting karena dengan sudah ditentukannya tempat atau lokasi penelitian sangat membantu penulis dalam pengumpulan data-data yang penulis sangat butuhkan guna mencapai tujuan dalam penelitian ini. Dalam hal ini dengan sudah ditentukannya lokasi penelitian yang penulis ambil adalah Perusahaan yang bergerak dalam IT Retail di Tangerang. Penelitian dilakukan selama 8 (delapan) bulan.

Tabel 3.1. Waktu Penelitian

KEGIATAN	Bulan							
	Agus	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar
Menyusun Proposal	√	√						
Menyusun Instrumen			√					
Ujicoba Instrumen			√					
Pengumpulan Data				√	√			
Analisis Data						√	√	
Seminar Hasil Penelitian								√
Pembuatan Laporan								√

3.2. Disain Penelitian

Menurut Sugiono (2009 : 60), “Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik

kesimpulannya”. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang akan dianalisis, yaitu :

- Variabel Bebas (*Variabel Independent*)

Variabel independent ini sering disebut sering variabel stimulasi, predictor atau antecedent. Dalam Bahasa Indonesia disebut sebagai variabel bebas. Menurut yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat”. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel bebas, yaitu variabel X1 adalah Kompetensi., variabel X2 adalah Personalitas dan variabel X3 adalah Gaya Kepemimpinan

- Variabel Terikat (*Variabel Dependent*)

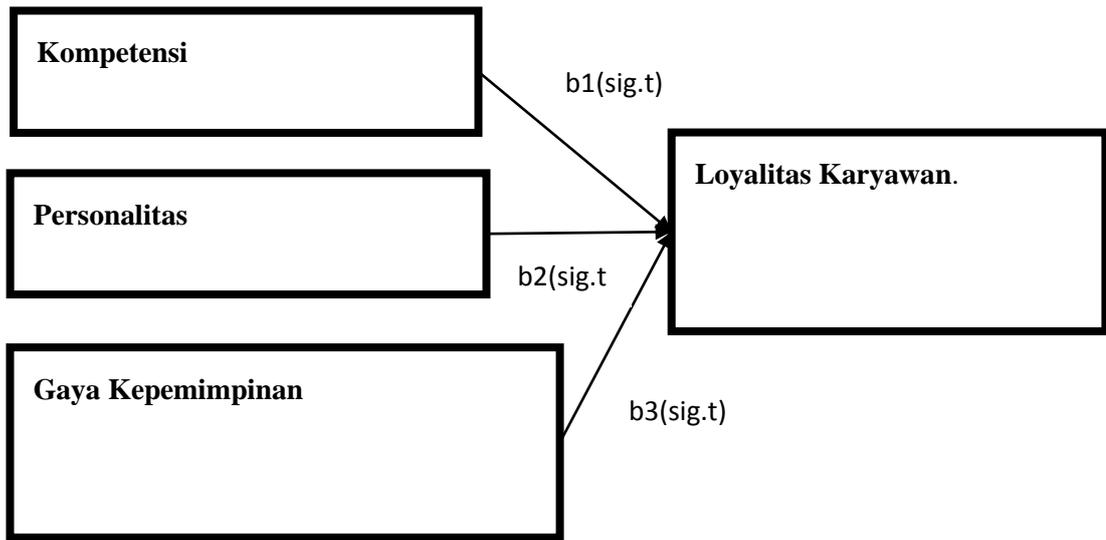
Variabel dependent sering disebut output, karena atau konsekuen. Dalam Bahasa Indonesia disebut variabel terikat. Menurut Sugiono (2009:59).

“Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas”. Dalam penelitian ini terdapat satu variabel terikat atau disebut variabel Y, yaitu Loyalitas Karyawan.

Pengaruh Kompetensi, Personalitas dan Gaya Kepemimpinan, Terhadap Loyalitas Karyawan Divisi IT Retail. Mengacu pada desain penelitian ini, membentuk kerangka penelitan sebagai berikut :

Gambar 3.1
Kerangka Pemikiran

$$R^2; (Sig. F)$$
$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$



3.3. Operasional Variable

Operasional variable dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam table berikut ini:

Tabel 3.2
Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Skala
Kompetensi (X1) Sumber : Becker, Huselid ang Ulrich dalam Tjutju Yuniarsih & Suwatno (2008:22)	<ul style="list-style-type: none"> • Knowledge • Keahlian • Achievement And Action • Helping and Human Service • Cognitive • Personal Effectiveness 	Interval
Personalitas (X2) Sumber Kurt Lewis (2010)	<ul style="list-style-type: none"> • Level Aktivitas • Karakteristik Individu. • Menahan Stress. • Proaktif 	Interval

<p>Gaya kepemimpinan (X3)</p> <p>Sumber : Thoha (2010:43)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wewenang mutlak terpusat pada pimpinan • Keputusan selalu dibuat oleh pimpinan • Tidak ada kesempatan bagi bawahan untuk memberikan saran dan pendapat • Pimpinan melimpahkan wewenang lebih banyak kepada bawahan • Keputusan lebih banyak dibuat oleh para bawahan. • Bawahan bebas untuk memberikan saran dan pendapat. • Wewenang pimpinan tidak mutlak • Keputusan dibuat bersama antara pimpinan dan bawahan • Banyak kesempatan bagi bawahan untuk menyampaikan saran. 	<p>Interval</p>
<p>Loyalitas (Y)</p> <p>Sumber : Wicaksono (2013:48)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Emosional yang meliputi rasa peduli (feeling of caring). • Rasa kedekatan (feeling of affiliation). • Rasa akan tanggung jawab (feeling of commitment). • Peluang promosi jabatan. • Jarak lokasi bekerja dengan tempat tinggal 	<p>Interval</p>

3.4. Populasi dan Sample

Populasi

Pengertian populasi menurut Sugiyono (2012:), populasi adalah wilayah generalisasi yang terjadi atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas atau karakter tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan

kemudian ditarik kesimpulan. Berdasarkan pengertian di atas, populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Karyawan pada Divisi IT Retail yang berjumlah 200 orang karyawan.

Sampel

Menurut Sugiyono (2012:67), bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus mewakili (representative).

Teknik pengambilan sampel salah satu dari nonprobability sampling yaitu Aksidental sampling. Maka yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah Karyawan pada Divisi IT Retail yang berjumlah 113 karyawan.

3.5. Instrumentasi dan Teknik Pengumpulan Data

Instrumen adalah alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur atau mengumpulkan informasi kuantitatif maupun kualitatif sebagai bahan pengolahan berkenaan dengan objek yang sedang diteliti. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Menurut Sugiono

(2012:69) “Data kuantitatif yaitu data yang diperoleh dan dicatat untuk pertama kalinya dan merupakan data yang di peroleh dari lokasi penelitian, melalui pengamatan serta wawancara serta buku atau literature lainnya”. Data primer diperoleh langsung dari objek penelitian, wawancara dan daftar pertanyaan yang disebarakan kepada responden, diolah dalam bentuk data melalui alat statistik yang diberikan pada Karyawan Divisi IT Retail di Tangerang.

Metode pengumpulan data melalui studi kepustakaan adalah metode data yang dilakukan dengan mencari informasi melalui tulisan/bacaan untuk memberikan landasan teori dan pengarahan dalam penelaahan terhadap penelitian, metode observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan penelitian langsung yaitu melihat, mencatat, mengadakan pertimbangan kemudian melakukan penelitian ke dalam suatu skala bertingkat dan kuesioner (Angket) adalah metode pengumpulan data dengan cara menggunakan daftar isian atau daftar pernyataan yang telah dibuat oleh peneliti untuk diajukan kepada subyek penelitian.

3.6. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Uji Validitas, Validitas berasal dari kata validity yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu alat ukur atau instrument pengukuran dapat dilakukan memiliki validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Alat yang menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan

pengukuran dikatakan sebagai alat ukur yang memiliki validitas rendah (Sugiyono 2010). Uji validitas dihitung dengan menggunakan korelasi pearson, dimana kuesioner dikatakan valid apabila r hitung (Corrected Item Total Correlation) $>$ r table dan kuesioner dikatakan tidak valid apabila r hitung $<$ r table. Minimal adalah 0,3.

Uji Reliabilitas, Reliabilitas merupakan penerjemahan dari kata reliability. Pengukuran yang dimiliki reliabilitas tinggi disebut sebagai pengukuran yang reliabel (reliabel). Meskipun reliabilitas mempunyai berbagai nama lain seperti: keterpercayaan, keterhandalan, kestabilan, konsisten, dan sebagainya (Sugiyono:2010). Menurut Ghozali (2013:47) menyatakan reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikatorb dari variabel atau konstrukUji reliabilitas dalam penelitian ini peneliti menggunakan cronbach's alpha untuk pengujian tersebut, setelah dilakukan pengukuran dengan menggunakan program SPSS. Cronbach's alpha merupakan uji reliabilitas untuk alternative jawaban lebih dari dua. Menurut Sugiyono (2011:184) suatu instrument dinyatakan reliabel bila koefisien realibilitas koefisien cronbach's alpha minimal 0,6.

3.7. Teknik Analisis Data

Metode anlisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan regresi inier ganda. Analisis deskriptif untuk mendeskripsikan data peneliti. Analisis regresi liner ganda digunakan untuk menguji pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen dengan tipe data metric (Interval atau Rasio).

Analisis regresi linier ganda dapat diterima secara ekonometrika karena memenuhi penaksiran BLUE (Best Linier Unbiased Estimator) artinya penaksiran tidak bias, linier dan kuesisten. Uji asumsi terdiri dari uji normalitas, linieritas multikolinieritas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas, yang dapat dijelaskan sebagai berikut (Mulyanto dan Wulandari, 2010: 181) :

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas menurut (iman Ghazali 2016:154) yaitu untuk mengetahui apakah data pada persamaan regresi yang dihasilkan berdistribusikan normal atau berdistribusi tidak normal. Persamaan regresi dikatakan baik jika mempunyai data variabel terkait berdistribusi mendekati normal atau tidak normal sama sekali. Uji normalitas diperlukan karena untuk melakukan pengujian-pengujian variabel lainnya dengan mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal jika asumsi ini dilanggar maka uji statistic menjadi tidak valid dan statistic paramatik tidak dapat digunakan. Normalitas data pada analisis regresi linier ganda dalam penelitian ini dilakukan secara grafik yaitu menggunakan histogram normalitas terpenuhi jika histogram sebagian besar masuk area garis lengkung maka dapat dikatakan terdistribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas menurut (iman Ghazali 2016:103) yaitu untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama

dengan nol. Multikolinieritas yaitu adanya korelasi yang sangat kuat antar variabel bebas tidak diharapkan sehingga pengujian dilakukan untuk memastikan tidak terjadi multikolinieritas yang menunjukkan variabel bebas satu dengan nol. Multikolinieritas yang adanya korelasi yang sangat kuat antara variabel bebas tidak diharapkan sehingga pengujian dilakukan untuk memastikan tidak terjadi multikolinieritas yang menunjukkan variabel bebas satu dengan lainnya setara (independen). Tidak terjadinya multikolinieritas atau terpenuhi uji pengujian dilakukan dengan melihat nilai VIF dan Tolerance yaitu jika:

- Nilai tolerance seluruh variabel independen mendekati angka 1 dan atau lebih besar daripada 0.2
- Nilai VIF seluruh variabel independen berada di seputar angka 1 dan tidak boleh lebih dari 10.

3. Uji Autokorelasi

Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi autokorelasi dimana pengujian dilakukan dengan melihat nilai Durbin-Watson hasil pengolahan dan dibandingkan dengan nilai d_l dan d_u pada Durbin-Watson table dengan kriteria sebagai berikut:

- $1.21 < DW < 1.65$ = tidak dapat disimpulkan
- $2.35 < DW < 2.79$ = tidak dapat disimpulkan
- $1.65 < DW < 2.35$ = tidak terjadi autokorelasi
- $DW < 1.21$ dan $DW > 2.79$ = terjadi autokorelasi

4. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas tidak diharapkan sehingga pengujian dilakukan untuk membuktikan bahwa model persamaan regresi ganda tidak memiliki masalah heteroskedastisitas. Pengujian dilakukan secara grafis yaitu dengan melihat titik-titik pada grafik scatterplot. Apabila titik-titik tersebar acak tidak membentuk suatu pola tertentu seperti segitiga, segiempat, lengkung yang beraturan dan sebagainya maka uji asumsi ini terpenuhi.

Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk menganalisis kemampuan variabel independen. Gaya Kepemimpinan, Personalitas dan Kompetensi dalam menjelaskan variabilitas variabel Loyalitas Karyawan Bagian IT Retail dalam model persamaan regresi yang dihasilkan dalam analisis. Hasil analisis berupa nilai koefisien determinasi R Square (R²) yang menunjukkan berapa presentase kontribusi dari variabel Gaya Kepemimpinan, Personalitas dan Kompetensi pada model dalam menjelaskan reliabilitas nilai dari variabel Loyalitas Karyawan.

Model Persamaan Regresi Linier Ganda

Model persamaan regresi linier ganda dengan dua variabel independen dan satu variabel dependen adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan:

X₁ = Kompetensi

X2 = Personalitas

X3 = Gaya Kepemimpinan

Y = Loyalitas Karyawan

a = Konstanta

b1 = Koefisien Regresi Kompetensi

b2 = Koefisien Regresi Personalitas

b3 = Koefisien Regresi Gaya Kepemimpinan

Uji Model

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji kelayakan model yaitu menganalisis kemampuan model persamaan model persamaan regresi linier ganda dalam menjelaskan pengaruh Kompetensi, Personalitas dan Gaya Kepemimpinan, Terhadap Loyalitas Karyawan. Hipotesis statistic yang diajukan adalah sebagai berikut:

Ho : $\rho = 0$: model tidak baik/tidak layak

Ha : $\rho \neq 0$: model baik layak

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji F yaitu membandingkan nilai probabilitas (sig F) terhadap taraf uji penelitian ($\alpha = 0.05$) digunakan untuk hipotesis keempat penelitian adalah sebagai berikut.

- Jika Sig F < α , maka Ho ditolak dan Ha diterima artinya model hasil penelitian layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh, Kompetensi, Personalitas dan Gaya Kepemimpinan terhadap Loyalitas karyawan divisi IT Retail di Tangerang

- Jika $\text{Sig } F > \alpha$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya model hasil penelitian tidak layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh Kompetensi, Personalitas dan Gaya Kepemimpinan terhadap Loyalitas Karyawan divisi IT Retail di Tangerang

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan uji t. pengujian hipotesis dalam penelitian sebanyak tiga kali sesuai dengan hipotesis penelitian.

1. Uji hipotesis pertama

Hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh , Kompetensi, Personalitas dan Gaya Kepemimpinan terhadap Loyalitas karyawan divisi IT Retail di Tangerang. Hipotesis statistik yang diajukan adalah sebagai berikut:

$H_0 : b_1 = 0$: tidak ada pengaruh

$H_a : b_1 \neq 0$: ada pengaruh

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t yaitu membandingkan nilai probabilitas ($\text{sig } t$) terhadap taraf uji penelitian ($\alpha = 0.05$). Kriteria yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

1. Jika $\text{sig } t < \alpha$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat pengaruh Kompetensi terhadap Loyalitas karyawan divisi IT Retail di Tangerang.
2. Jika $\text{sig } t > \alpha$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya tidak terdapat pengaruh Kompetensi terhadap Loyalitas karyawan divisi IT Retail di Tangerang.

2. Uji hipotesis kedua

Hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh Personalitas terhadap Loyalitas Karyawan divisi IT Retail di Tangerang.

Hipotesis statistic yang diajukan adalah sebagai berikut:

H₂₀ : $b_2 = 0$: tidak ada pengaruh

H_{2a} : $b_2 \neq 0$: ada pengaruh

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t yaitu membandingkan nilai probabilitas (sig-t) terhadap taraf uji penelitian ($\alpha = 0.05$). Kriteria yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

- Jika $\text{sig } t < \alpha$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat Pengaruh Personalitas terhadap Loyalitas karyawan divisi IT Retail di Tangerang.
- Jika $\text{sig } t > \alpha$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh Personalitas terhadap Loyalitas karyawan divisi IT Retail di. Tangerang.

3. Uji hipotesis ketiga

Hipotesis ketiga yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Loyalitas Karyawan Divisi IT Retail di Tangerang.

Hipotesis statistic yang diajukan adalah sebagai berikut:

H₂₀ : $b_2 = 0$: tidak ada pengaruh

H_{2a} : $b_2 \neq 0$: ada pengaruh

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t yaitu membandingkan nilai probabilitas (sig-t) terhadap taraf uji penelitian ($\alpha = 0.05$). Kriteria yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

- Jika $\text{sig } t < \alpha$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Loyalitas karyawan divisi IT Retail di Tangerang.
- Jika $\text{sig } t > \alpha$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Loyalitas karyawan divisi IT Retail di. Tangerang.

BAB 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan gambaran dari keberadaan responden yang terlibat dalam penelitian yaitu berdasarkan Tingkat pendidikan, Usia, Lama bekerja. Dari seluruh populasi penelitian sejumlah 200 orang, maka setelah diambil secara *aksidental* maka diperoleh sampel penelitian sejumlah 113 orang.

A. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabulasi Tingkat pendidikan responden dapat disajikan pada tabel berikut:

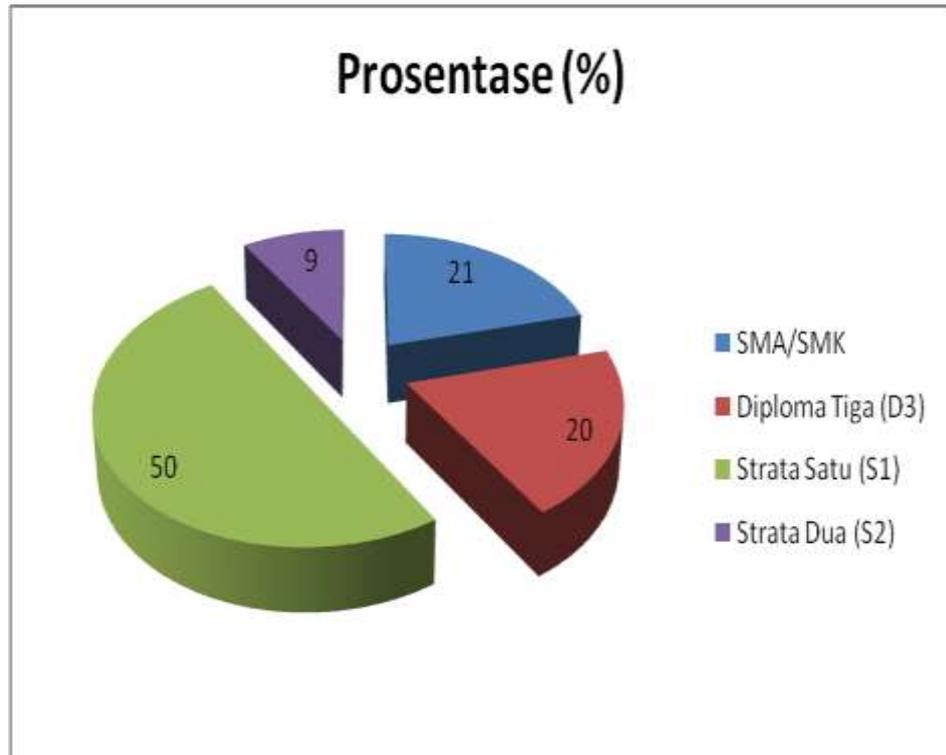
Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Prosentase (%)
SMA/SMK	24	21
Diploma Tiga (D3)	23	20
Strata Satu (S1)	56	50
Strata Dua (S2)	10	9
Total	113	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden mempunyai tingkat pendidikan S1 yaitu sebanyak 50%, sedangkan selebihnya mempunyai tingkat pendidikan S2 yaitu sebanyak 9%, D3

sebanyak 20% dan SMA/SMK sebanyak 21%. Deskripsi responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 4.1
Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan



B. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

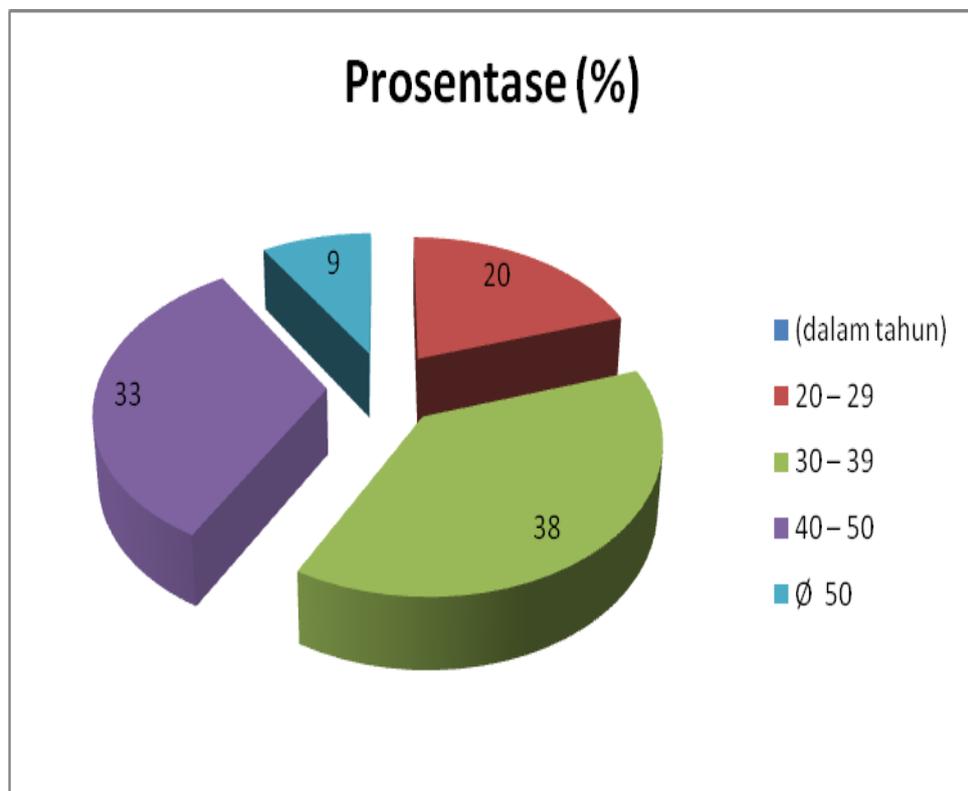
Tabulasi usia responden dapat disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia (dalam tahun)	Jumlah	Prosentase (%)
20 – 29	23	20
30 – 39	43	38
40 – 50	37	33
➤ 50	10	9
Total	113	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden terbanyak pada Usia antara 30 – 39 tahun sebanyak 38% sementara usia 20-29 tahun sebanyak 23%, usia 40-50 tahun sebanyak 33% dan diatas 50 tahun sebesar 9%. Deskripsi responden berdasarkan usia dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 4.2
Deskripsi Responden Berdasarkan Usia



C. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Tabulasi Lama bekerja responden dapat disajikan pada tabel berikut:

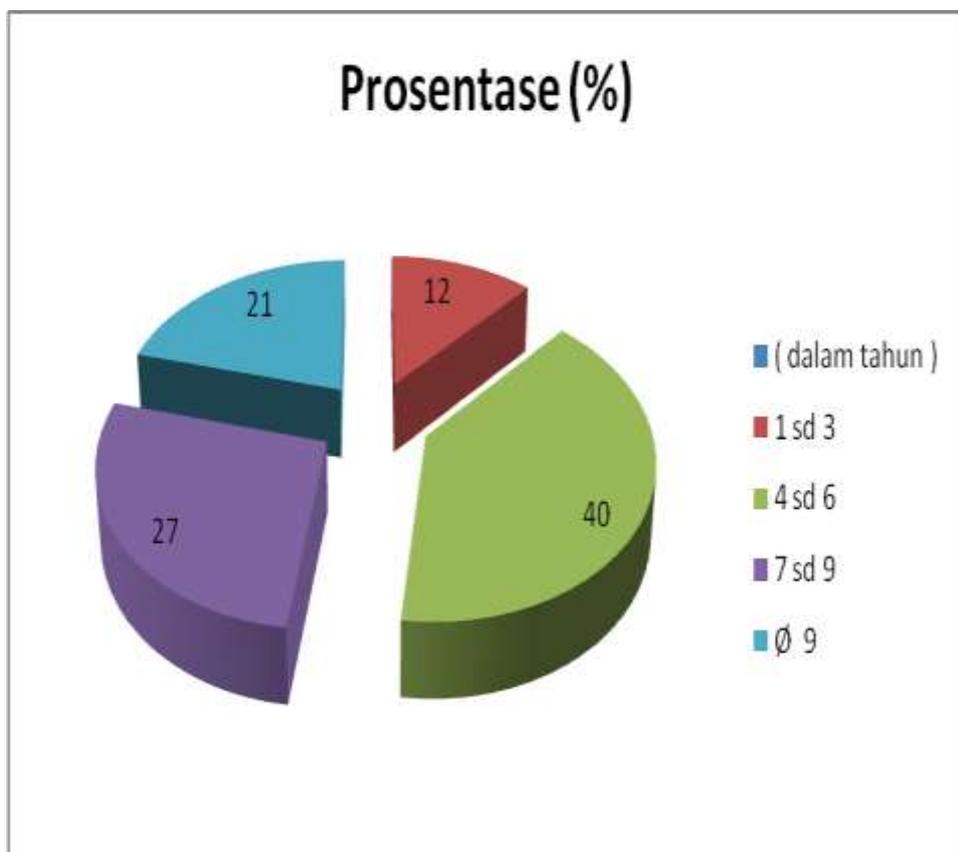
Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja (dalam tahun)	Jumlah	Prosentase (%)
1 sd 3	13	12

4 sd 6	45	40
7 sd 9	31	27
➤ 9	24	21
Total	113	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki lama bekerja yaitu sebanyak 40% rentang waktu 4-6 tahun, 27% rentang waktu 7-9 tahun, 21% rentang waktu lebih dari 9 tahun, 12% rentang waktu 1-3 tahun. Deskripsi responden berdasarkan lama bekerja dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 4.3
Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja



4.2. Hasil Penelitian

Pengujian model dalam penelitian ini menggunakan software SPSS pada 113 responden setelah melalui Uji Kualitas Data (*Validity & Reliability*), dan melalui tahap Uji Asumsi Klasik dinyatakan valid karena r hitung $>$ r table atau (corrected item-total correlation) $>$ 0.185 dan dinyatakan Reliability karena nilai koefisien reliability lebih besar dari 0.600.

Pada uji Normalitas dapat disimpulkan bahwa model regresi ganda yang dihasilkan terdistribusi normal dengan nilai Kolmogorov-Smirnov Test adalah sebesar 1.342 dengan signifikansi 0.154.

Tabel 4.4
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		113
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.42462104
	Absolute	.126
Most Extreme Differences	Positive	.126
	Negative	-.112
Kolmogorov-Smirnov Z		1.342
Asymp. Sig. (2-tailed)		.154

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Pada uji Autokorelasi, model persamaan regresi terjadi autokorelasi dengan nilai Durbin Watson sebesar 1.243

Tabel 4.5
Model Summary^b

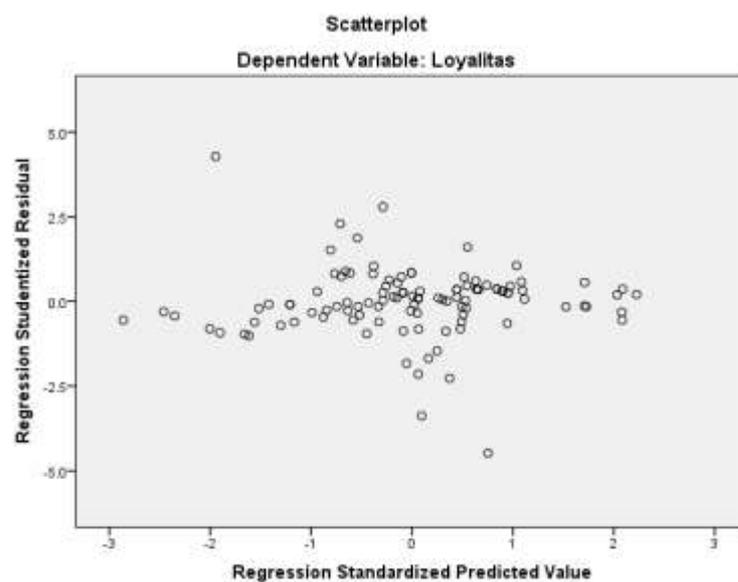
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.739 ^a	.546	.534	4.48510	1.243

a. Predictors: (Constant), Kepemimpinan, Personalitas, Kompetensi

b. Dependent Variable: Loyalitas

Pada Uji Heterokedastisitas, model persamaan regresi terbebas dari asumsi klasik heterokedastisitas karena titik –titik data menyebar dan tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja serta titik-titik tidak bergelombang dan tidak berpola.

Gambar 4.1
Uji Heterokedastisitas



Pada saat uji Koefisien Determinan diketahui nilai koefisien korelasi ganda (R) sebesar 0.739, yang menunjukkan bahwa hubungan simultan antara variable Kompetensi, Personalitas dan Gaya Kepemimpinan dengan variabel Loyalitas mempunyai hubungan yang kuat dan positif. Positif dapat dimaknai jika nilai variabel independen meningkat maka akan diikuti pula peningkatan nilai variabel dependen.

Tabel 4.6
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.739 ^a	.546	.534	4.48510

a. Predictors: (Constant), Kepemimpinan, Personalitas, Kompetensi

b. Dependent Variable: Loyalitas

Pada uji F (Simultab) dihasilkan nilai probabilitas (p-value) yang signifikan sebesar 0,000 sehingga menyatakan bahwa secara bersama-sama seluruh variabel independen yang digunakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Berikut tabel hasil Uji F:

Tabel 4.7

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2642.284	3	880.761	43.784	.000 ^b
1 Residual	2192.654	109	20.116		
Total	4834.938	112			

a. Dependent Variable: Loyalitas

b. Predictors: (Constant), Kepemimpinan, Personalitas, Kompetensi

Pengujian hipotesa yang merupakan uji t (partial) didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Variabel Gaya Kepemimpinan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap variabel Loyalitas Karyawan karena menghasilkan nilai sebesar 0.492. Sehingga hipotesa diterima.
2. Variabel Personalitas (X_2) berpengaruh signifikan terhadap variabel Loyalitas Karyawan karena menghasilkan nilai sebesar 0.207. Sehingga hipotesa diterima.
3. Variabel Kompetensi (X_3) berpengaruh signifikan terhadap variabel Loyalitas Karyawan karena menghasilkan nilai sebesar 0.266. Sehingga hipotesa diterima.

4.3. Pembahasan

Model persamaan pengaruh Kompetensi, Personalitas dan Gaya Kepemimpinan secara simultan terhadap Loyalitas Karyawan Divisi IT. Hasil uji hipotesis dinyatakan diterima, yaitu bahwa Kompetensi, personalitas, dan Gaya Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Karyawan. Artinya tinggi rendahnya Loyalitas Karyawan dipengaruhi oleh Gaya kepemimpinan. Loyalitas karyawan meningkat apabila karyawan memiliki, Kompetensi tinggi di bidangnya, Personalitas yang baik, dan . Gaya kepemimpinan di perusahaannya baik menjalankan fungsi kepemimpinannya dengan baik.

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

Kompetensi mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan loyalitas karyawan dipengaruhi variabel kompetensi atau keahlian karyawan. Kompetensi karyawan semakin tinggi, maka loyalitas karyawan semakin tinggi. Sebaliknya kompetensi karyawan semakin rendah, maka loyalitas karyawan semakin rendah.

Pengambilan hipotesis tersebut sesuai dengan pendapat Wibowo (2017:294) bahwa kompetensi adalah kemampuan seseorang melaksanakan atau melakukan pekerjaan yang dibebankan karyawan. Kompetensi berdasarkan keterampilan dan pengetahuan serta didukung sikap kerja dituntut pekerjaannya. Karyawan diberikan kesempatan menunjukkan kompetensinya, maka karyawan merasa puas terhadap penerimaan perusahaan dan loyal kepada perusahaan.

Personalitas juga berpengaruh signifikan terhadap variabel Loyalitas Karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri Novita dan Abdul Rahman Lubis (2018) mengatakan bahwa kepribadian berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dalam penelitiannya Pengaruh Kepribadian Terhadap Loyalitas Dengan Persepsi Kualitas Merek Dan Niat Beli Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Retailer Showroom Mobil Toyota Di Banda Aceh). Sedangkan hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mukhlis, Ernani Hadiyati dan Jamal Abdul Naser (2019) terdapat pengaruh langsung Kepribadian terhadap Budaya Organisasi, tetapi tidak ada pengaruh langsung Kepribadian terhadap Loyalitas Pegawai dalam penelitian Kajian Rasa Syukur dan Kepribadian Terhadap Loyalitas Pegawai dengan Budaya Organisasi sebagai Mediasi Variabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Gaya Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap variabel Loyalitas Karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dyah Nurul Isnaini (2016), gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap loyalitas karyawan, dalam penelitian tentang Pengaruh

Kompensasi, Promosi Jabatan, Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Loyalitas Karyawan Pada Pt. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Kediri. Sementara Barkiah, Anis Rahma Utary dan Triana Fitriastuti (2016) menyatakan Gaya kepemimpinan secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pegawai dalam penelitiannya Pengaruh gaya kepemimpinan dan jenjang karier terhadap loyalitas pegawai.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian , maka dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut :

1. Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Karyawan Divisi IT Retail di Tangerang.
2. Personalitas berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Karyawan Divisi IT Retail di Tangerang.
3. Gaya Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Karyawan Divisi IT Retail di Tangerang.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan Loyalitas karyawan pada Organisasi Retail, maka disarankan pada organisasi lebih meningkatkan kompetensi pegawainya melalui training, memberi studi lanjut.
2. Selalu membangun komitmen karyawan, karena karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi akan memiliki masa kerja panjang jika dibandingkan dengan karyawan yang memiliki komitmen yang rendah

terhadap perusahaan. Dengan tingginya rasa komitmen terhadap organisasi, maka karyawan dapat bekerja secara maksimal.

3. Berdasarkan pada penelitian ini diharapkan peneliti lain dapat menambah variabel atau faktor lain yang mempengaruhi loyalitas karyawan, sehingga lebih kompleksitas dan dapat menggunakan metode analisis lainnya untuk memperkaya model penelitian yang dapat diciptakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Barkiah, Utary, Anis Rahma dan Fitriastuti, Triana (2016), Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Jenjang Karier Terhadap Loyalitas Pegawai. Jurnal Ilmu Manajemen Mulawarman. Vol 1, No 1 (2016),
<http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JIMM/article/view/84/668>.
- Collins, Jim (2001), *Good To Great*, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ernur, Muatir Muhammad Husen, Harlen dan Sasmita, Jumiati (2017). Pengaruh Penghargaan dan Kompetensi Terhadap Kinerja Melalui Loyalitas Karyawan Hotel Bintang Lima Di Pekanbaru. Vol. IX. No. 3. September 2017 Jurnal Tepak Manajemen Bisnis.
<https://jtmb.ejournal.unri.ac.id/index.php/JTMB/article/view/4931/4647>.
- Hardjapamekas, Riyana, Erry 2004, Esensi Kepemimpinan Mewujudkan Visi Menjadi Aksi. Gramedia, Jakarta.
- Harris, L.C., dan OGbonna, E. 2001. Strategic human resource management, market orientation, and organizational performance. *Journal of Business Research*, 51(2), 157-166.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia : Dasar dan Kunci Keberhasilan, PT. Gunung Agung: Jakarta.
- Isnaini, Dyah Nurul (2016), Pengaruh Kompensasi, Promosi Jabatan, Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Loyalitas Karyawan Pada Pt. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Kediri.
http://simki.unpkediri.ac.id/mahasiswa/file_artikel/2016/12.1.02.02.0306.pdf
- Majidm Abdul. (2011). Perencanaan Pembelajaran Mengembangkan Kompetensi Guru. Bandung:PT Remaja Rosda Karya.
- Mukhlis, Hadiyati, Ernani dan Naser, Jamal Abdul. (2019), Kajian Rasa Syukur dan Kepribadian Terhadap Loyalitas Pegawai dengan Budaya Organisasi sebagai Mediasi Variabel. Program Pascasarjana Universitas Gajayana Malang.
- Mulyanto, Heru dan Wulandari, Anna. (2010). Penelitian: Metode dan analisis, CV agung, Semarang.
- Ngatman, Istiatin dan Djumadi, (2018). Pengaruh Kompetensi, Komunikasi, Dan Kepemimpinan Terhadap Loyalitas Karyawan Pada Cv Andalas Komputer

Surakarta. Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan Vol. 18 No. 3 September 2018: 421 – 428.
<http://ejournal.unisri.ac.id/index.php/Ekonomi/article/view/2814>

Novita, Putri dan Lubis Abdul Rahman, (2018), Pengaruh Kepribadian Terhadap Loyalitas Dengan Persepsi Kualitas Merek Dan Niat Beli Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Retailer Showroom Mobil Toyota Di Banda Aceh). Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen Vol. 3, No. 2 Mei 2018: 148-161, E-ISSN: 2598-635X.

Prihandini, Ita Y. 2013. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Pedagang Kain di Beteng Trade Center (BTC) Surakarta. Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2015) Perilaku Organisasi. Jakarta: PT Index.

Simamora, Henry. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN

Sinambela, Lijan Poltak. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sudimin, T. (2003). Whistleblowing: Dilema Loyalitas dan Tanggung Jawab Publik. Jurnal Manajemen dan Usahawan, Vol. 12 (No. 11), 3-8.

Sugiyono. (2009). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung : Alfabeta

Suwatno, dan Tjutju Yuniarsih. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta.

Thoha, Miftah (2013). Kepemimpinan dalam manajemen. Jakarta : Raja Grafindo Persada,

Yani, HM (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia, Penerbit Mitra Wacana Media, Jakarta.

Wibowo, (2017). Manajemen Kinerja, Edisi ke 5, Cetakan ke-10, Penerbit PT. Raja Grafindo, Jakarta.