

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, KOMUNIKASI
DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP LOYALITAS
KARYAWAN**
(Studi Kasus pada Karyawan Abankirenk Creative Jakarta)

SKRIPSI

DIMAS CHANDRA PANGESTU
21180000100



PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA JAKARTA
2022

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, KOMUNIKASI
DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP LOYALITAS
KARYAWAN
(Studi Kasus pada Karyawan Abankirenk Creative Jakarta)**

SKRIPSI

**DIMAS CHANDRA PANGESTU
21180000100**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA JAKARTA
2022**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, KOMUNIKASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN

(Studi Kasus pada Karyawan Abankirenk Creative Jakarta)

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) pada program studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 22 Juli 2022



DIMAS CHANDRA PANGESTU

NPM 21180000100

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, KOMUNIKASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP LOYALITAS

KARYAWAN

(Studi Kasus pada Karyawan Abankirenk Creative Jakarta)

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Ibu Imelda Aprileny, SE., ME dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.

Jakarta, 22 Juli 2022

Menyetujui
Pembimbing,



Imelda Aprileny, SE., ME

Mengetahui
Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Dr. Muhammad Ramaditya, BBA., Msc

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, KOMUNIKASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP LOYALITAS

KARYAWAN

(Studi Kasus pada Karyawan Abankirenk Creative Jakarta)

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 15 Agustus 2022 dengan nilai 78

Panitia Ujian Skripsi

1. : Dr. Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc.
(Kepala Prodi S-1 Manajemen)
2. : Imelda Aprileny, SE., ME
(Dosen Pembimbing)
3. : Syahrul Effendi, SE., MM
(Dosen Penguji 1)
4. : Joko Bagio Santoso, SE., MM
(Dosen Penguji 2)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya untuk kita semua, sehingga peneliti mampu menyelesaikan tugas akhir untuk mendapatkan gelar sarjana Manajemen pada 2022 ini.

Skripsi yang berjudul ‘Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi, dan Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan (Studi Kasus pada Karyawan Abankirenk Creative Jakarta)’ ini dapat peneliti selesaikan berkat dorongan dari keluarga, dosen, serta teman-teman semua. Melalui kata pengantar ini, peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Imelda Aprileny, SE., ME selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
2. Bapak Syahrul Effendi, SE., MM dan Bapak Joko Bagio Santoso, SE., MM selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga dan memberikan saran serta masukan selama proses sidang.
3. Bapak Dr. Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
5. Bapak H. Agustian Burda, BSBA., MBA, selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta.
6. Seluru Dosen dan Staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang dengan tulus dan sabar memberikan pendidikan dan pengajaran kepada peneliti selama mengikuti perkuliahan.
7. Pimpinan dan Karyawan Abankirenk Creative Jakarta yang telah banyak membantu dalam memperoleh data yang peneliti perlukan.
8. Kedua orang tua dan saudara tercinta yang selalu mendoakan dan memberikan support secara materiil maupun non materiil kepada peneliti.

9. Iva Alviana yang selalu mensupport, menemani dan memberikan semangat kepada peneliti disaat kesulitan dalam penelitian.
10. Teman – teman anak Bale yang menjaga hubungan baik dan meluangkan waktu bermain bersama sehingga memotivasi peneliti untuk menyelesaikan skripsi.
11. Teman kuliah Mas Dana dan Mas Fachry yang menemani dan memberikan waktu luang dikala mencari referensi pada penelitian.
12. Seluruh anak Babe (Rizky Aditya Pradana, Anaul Pratama Amirudin Maulana, Adam Hasan Ripassa, Saddam Anugrah Ramadhan, William Immanuel Hitijahubessy, Dimas Fajar Wijaya, Aldy Putra Wijaya, Rayfa Arya Dwi Faisal, Muhammad Irfan Abbas, Ahmad Mirobi, Reza Harissen, Arifatul Imanul Hag, Naufal Aziz) yang menemani saya dari semester awal sampai saat ini, berkumpul bersama, canda dan tawa tidak pernah lepas dari kalian, membuat kenangan-kenangan indah yang tidak pernah terlupakan, serta saling mendukung satu sama lain.
13. Rekan kuliah angkatan 2018 yang tidak bisa di sebutkan namanya satu satu yang telah belajar dan berjuang bersama.
14. Serta berbagai pihak yang turut membantu untuk menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 22 Juli 2022



DIMAS CHANDRA PANGESTU
NPK 21180000100

**HALAMAN PERYANTAAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN
AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dimas Chandra Pangestu

NPM 21180000100

Program Studi : S-1 Manajemen

Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalti-Free Right)** atas skripsi saya yang berjudul :

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, KOMUNIKASI DAN
KEPUASAN KERJA TERHADAP LOYALITAS
KARYAWAN**

(Studi Kasus pada Karyawan Abankirenk Creative Jakarta)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 22 Juli 2022

Yang Menyatakan ,



Dimas Chandra Pangestu

<p>Nama : Dimas Chandra Pangestu</p> <p>NPM : 21180000100</p> <p>Program Studi S-1 Manajemen</p>	<p>Dosen Pembimbing :</p> <p>Imelda Aprileny, SE., ME</p>
<p style="text-align: center;">PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, KOMUNIKASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN (Studi Kasus pada Karyawan Abankirenk Creative Jakarta)</p>	
<p style="text-align: center;">ABSTRAK</p> <p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja, komunikasi dan kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan pada perusahaan Abankirenk Creative Jakarta.</p> <p>Pendekatan penelitian ini menggunakan kuantitatif, dengan metode kausal untuk mengetahui pengaruh variabel bebas: Lingkungan Kerja (X_1), Komunikasi (X_2), Kepuasan Kerja (X_3) terhadap Y sebagai variabel terikat : Loyalitas Karyawan (Y). Alat analisis yang dipergunakan oleh penelitian ini yaitu menggunakan structural equation model (SEM)-partial least square (PLS) dengan menggunakan aplikasi smartpls 3.0. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian adalah sampel jenuh dengan berdasarkan pertimbangan tertentu pada karyawan Abankirenk Creative Jakarta.</p> <p>Hasil penelitian membuktikan bahwa variable Lingkungan Kerja (X_1) menghasilkan nilai t -statistic sebesar 1,197 dan p-value sebesar 0,232 > 0,05 yang berarti variable Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan pada Loyalitas Karyawan. Variable Komunikasi (X_2) memperoleh nilai t - statistic sebesar 2,156 dengan p-value 0,032 < 0,05 yang artinya variable Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan pada Loyalitas Karyawan. Sedangkan variable Kepuasan Kerja (X_3) menghasilkan nilai t-statistic sebesar 2,079 dan p-value sebesar 0,038 < 0,05 yang berarti variable Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan pada Loyalitas Karyawan.</p>	
<p>Kata kunci : Lingkungan Kerja, Komunikasi, Kepuasan Kerja, Loyalitas Karyawan</p>	

<p>Nama : Dimas Chandra Pangestu</p> <p>NPM : 21180000100</p> <p>Program Studi S-1 Manajemen</p>	<p>Dosen Pembimbing :</p> <p>Imelda Aprileny, SE., ME</p>
<p style="text-align: center;">INFLUENCE OF WORK ENVIRONMENT, COMMUNICATION AND JOB SATISFACTION ON EMPLOYEE LOYALTY (Case Study on Employees of Abankirenk Creative Jakarta)</p>	
<p style="text-align: center;">ABSTRAK</p> <p>This study aims to determine the effect of work environment, communication and job satisfaction on employee loyalty at Abankirenk Creative Jakarta.</p> <p>This research approach uses quantitative, with a causal method to determine the effect of independent variables: Work Environment (X1), Communication (X2), Job Satisfaction (X3) on Y as the dependent variable: Employee Loyalty (Y). The analytical tool used in this research is using the structural equation model (SEM)-partial least square (PLS) using the smartpls 3.0 application. The sampling technique used in this study is a saturated sample based on certain considerations for Abankirenk Creative Jakarta employees.</p> <p>The results of the study prove that the Work Environment variable (X1) produces a t-statistic value of 1.197 and a p-value of $0.232 > 0.05$, which means that the Work Environment variable has a positive and insignificant effect on Employee Loyalty. The Communication Variable (X2) obtained a t-statistic value of 2.156 with a p-value of $0.032 < 0.05$, which means that the Communication variable has a positive and significant effect on Employee Loyalty. While the Job Satisfaction variable (X3) produces a t-statistic value of 2.079 and a p-value of $0.038 < 0.05$, which means that the Job Satisfaction variable has a positive and significant effect on Employee Loyalty.</p>	
<p>Keywords : Work Environment, Communication, Job Satisfaction, Employee Loyalty</p>	

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN PESETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Lingkungan Kerja	6
2.1.1.1 Pengertian Lingkungan Kerja	6
2.1.1.2 Faktor – Faktor Lingkungan Kerja	7
2.1.1.3 Indikator Lingkungan Kerja	8
2.1.2 Komunikasi	10
2.1.2.1 Pengertian Komunikasi	10
2.1.2.2 Prinsip – Prinsip Komunikasi	11
2.1.2.3 Faktor – Faktor Komunikasi	11
2.1.2.4 Indikator Komunikasi	12
2.1.3 Kepuasan Kerja	13
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja	13

2.1.3.2 Faktor – Faktor Kepuasan Kerja	13
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Kerja	14
2.1.4 Loyalitas Karyawan	14
2.1.4.1 Pengertian Loyalitas Karyawan	14
2.1.4.2 Aspek – Aspek Loyalitas Karyawan.....	15
2.1.4.3 Faktor – Faktor Loyalitas Karyawan	16
2.1.4.4 Indikator Loyalitas Karyawan	16
2.2 Review Penelitian Jurnal Terdahulu	17
2.3 Keterkaitan antar Variabel	22
2.4 Pengembangan Hipotesis	24
2.5 Kerangka Konseptual Penelitian	24
BAB III METODA PENELITIAN	25
3.1 Strategi Penelitian	25
3.2 Populasi dan Sampel	25
3.2.1 Populasi Penelitian	25
3.2.2 Sampel	25
3.3 Data dan Metoda Pengumpulan Data	26
3.3.1 Metoda Pengumpulan Data	26
3.4 Operasionalisasi Variabel	27
3.5 Metoda Analisis Data	30
3.5.1 Model PLS	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Deskripsi Perusahaan	34
4.1.1 Visi dan Misi Perusahaan	34
4.2 Analisis Statistik Deskriptif	35
4.2.1 Deskripsi Responden	35
4.2.2 Deskripsi Data Jawaban Responden	37
4.3 Pembahasan Hasil	40
4.3.1 Outer Model	40
4.3.2 Convergent Validity	42
4.3.3 Discriminant Validity	43
4.3.4 Composite Reability	44

4.3.4.1 Chronbach's Alpha	44
4.3.5 Inner Model	45
4.3.5.1 Uji Path Coefficient	46
4.3.5.2 Uji Coefficient Determination (R-square)	46
4.3.5.3 Uji Kecocokan Model (Goodness of Fit)	47
4.3.6 Pengujian Hipotesis	48
4.4 Temuan Hasil Penelitian	48
4.4.1 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan ...	48
4.4.2 Pengaruh Komunikasi Terhadap Loyalitas Karyawan	49
4.4.3 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	51
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran	51
5.3 Keterbatasan Penelitian	52
5.4 Pengembangan Penelitian Selanjutnya	53
DAFTAR REFERENSI	54
LAMPIRAN	57

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skor Jawaban Kuesioner (<i>Skala Linkert</i>).....	27
Tabel 3.2 Definisi Operasional Dan Skala Pengukuran Variabel	28
Tabel 4.1 Data Responden Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.2 Data Responden Pendidikan Terakhir	36
Tabel 4.3 Data Responden Usia Karyawan.....	36
Tabel 4.4 Data Responden Menurut Kategori Masa Kerja	37
Tabel 4.5 Data Jawaban Responden Tentang Lingkungan Kerja.....	38
Tabel 4.6 Data Jawaban Responden Tentang Komunikasi	38
Tabel 4.7 Data Jawaban Responden Tentang Kepuasan Kerja	39
Tabel 4.8 Data Jawaban Responden Tentang Loyalitas Karyawan	39
Tabel 4.9 <i>Outer Loading</i>	41
Tabel 4.10 Hasil <i>Outer Loading</i>	43
Tabel 4.11 Hasil <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	43
Tabel 4.12 Hasil <i>Composite Reability</i>	44
Tabel 4.13 Hasil <i>Cronbach's Alpha</i>	45
Tabel 4.14 Uji <i>Path Coefficient</i>	46
Tabel 4.15 Hasil <i>Coefficient Determination (RSquare)</i>	47
Tabel 4.16 Hasil <i>Goodness of Fit Test</i>	47
Tabel 4.17 Hasil <i>T-Statistic dan P-Value</i>	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual Penelitian.....	24
Gambar 4.1	Skema <i>Outer Model</i>	40
Gambar 4.1.1	Skema <i>Outer Model Setelah Eliminasi</i>	42
Gambar 4.2	Skema <i>Inner Model</i>	45

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Kuesioner Penelitian	57
LAMPIRAN 2. Struktur Organisasi Perusahaan Abankirenk	62
LAMPIRAN 3. Dekripsi Responden dan Dekripsi Data	63
LAMPIRAN 4. Model PLS	69
LAMPIRAN 5. Surat Permohonan Izin Riset Bagi Mahasiswa	76
LAMPIRAN 6. Surat Keterangan Penelitian	77
LAMPIRAN 7. Surat Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	78