

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN DI RUMAH MAKAN DAN RESTORAN PAK NURDIN KOTA PEKANBARU – RIAU

La Ode Syarfan¹, Hamsal²

Universitas Islam Riau^{1,2}

laodesyarfan@soc.uir.ac.id¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi dan motivasi kerja terhadap loyalitas karyawan di Rumah Makan dan Restoran Pak Nurdin Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Metode penelitian yang digunakan adalah survei deskriptif kuantitatif dengan populasi seluruh karyawan yang telah bekerja lebih dari satu tahun sebanyak 49 orang, dengan jumlah sampel 37 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan teknik simple random sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner skala Likert yang diperkuat dengan wawancara dan observasi, sedangkan analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linear berganda yang dilengkapi dengan uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan, yang dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 3,375 lebih besar dari t tabel 1,985 dan tingkat signifikansi 0,001 lebih kecil dari 0,05. Selain itu, motivasi kerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan dengan nilai t hitung sebesar 8,410 lebih besar dari t tabel 1,985 dan tingkat signifikansi 0,000, sehingga motivasi kerja menjadi variabel yang paling dominan. Secara simultan, budaya organisasi dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan dengan kontribusi sebesar 73,9 persen. Simpulan penelitian ini menunjukkan bahwa penguatan budaya organisasi yang positif serta peningkatan motivasi kerja secara berkelanjutan merupakan strategi penting dalam meningkatkan loyalitas karyawan dan menjaga keberlangsungan usaha rumah makan dan restoran.

Kata Kunci: Budaya Organisasi, Motivasi Kerja, Loyalitas Karyawan, Rumah Makan, Manajemen Sumber Daya Manusia

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of organizational culture and work motivation on employee loyalty at Pak Nurdin Restaurant and Eatery in Pekanbaru City, Riau Province. The research method used was a quantitative descriptive survey with a population of 49 employees who had worked for more than one year, with a sample size of 37 respondents determined using the Slovin formula and simple random sampling techniques. Data collection was conducted using a Likert-scale questionnaire supplemented by interviews and observations. Data analysis used validity and reliability tests, classical assumption tests, and multiple linear regression analysis supplemented by t-tests, F-tests, and coefficients of determination. The results showed that organizational culture had a positive and significant effect on employee loyalty, as evidenced by the calculated t-value of 3.375, which is greater than the t-table value of 1.985, and a significance level of 0.001, which is less than 0.05. Furthermore, work motivation also had a positive and significant effect on employee loyalty, with a calculated t-value of 8.410, greater than the t-table of 1.985, and a significance level of 0.000. Therefore, work motivation was the most dominant variable. Simultaneously, organizational culture and work motivation significantly influenced employee loyalty, contributing 73.9 percent. The conclusion of this study indicates that strengthening a positive

organizational culture and continuously increasing work motivation are important strategies for increasing employee loyalty and maintaining the sustainability of restaurant businesses.

Keywords: *Organizational Culture, Work Motivation, Employee Loyalty, Restaurants, Human Resource Management*

PENDAHULUAN

Industri kuliner, khususnya rumah makan dan restoran, merupakan salah satu sektor usaha yang berkembang pesat di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Rumah makan didefinisikan sebagai usaha kuliner skala kecil yang memiliki ciri khas lokal atau keluarga, menu yang relatif sederhana, serta suasana yang kasual, berbeda dengan restoran formal yang memiliki standar pelayanan dan manajemen yang lebih kompleks (Cascio & Aguinis, 2020). Perkembangan sektor ini mendorong persaingan usaha yang semakin ketat, sehingga menuntut pengelolaan sumber daya manusia yang profesional dan berkelanjutan. Salah satu usaha kuliner yang cukup dikenal di Kota Pekanbaru adalah Rumah Makan dan Restoran Pak Nurdin yang telah beroperasi lebih dari 25 tahun. Dalam menjalankan usahanya, Rumah Makan dan Restoran Pak Nurdin telah memiliki beberapa cabang, yaitu dua cabang di Jalan Kaharuddin Nasution dan satu cabang di Jalan Soebrantas Panam, Kota Pekanbaru. Keberlangsungan usaha ini tidak terlepas dari peran sumber daya manusia yang terlibat secara langsung dalam operasional perusahaan.

Menurut Amelia dan Suryanto (2021), pengelolaan sumber daya manusia yang efektif harus mencakup pengembangan budaya organisasi, penerapan sistem kerja yang jelas, serta peningkatan keterlibatan karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan. Namun demikian, Rumah Makan dan Restoran Pak Nurdin masih dihadapkan pada berbagai permasalahan ketenagakerjaan, salah satunya adalah tingginya tingkat turnover karyawan. Fenomena ini sejalan dengan pandangan Cameron dan Quinn (2020) yang menyatakan bahwa loyalitas karyawan tercermin dari tingkat retensi dan keinginan karyawan untuk tetap bertahan dalam organisasi. Rendahnya loyalitas karyawan dapat berdampak pada stabilitas operasional, kualitas pelayanan, serta citra perusahaan di mata pelanggan. Budaya organisasi merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi loyalitas karyawan. Kurniawan dan Setyawan (2019) menjelaskan bahwa budaya organisasi adalah pola asumsi dasar yang dikembangkan oleh suatu kelompok untuk beradaptasi dengan lingkungan eksternal dan mengintegrasikan anggota organisasi secara internal. Rumah Makan dan Restoran Pak Nurdin memiliki budaya organisasi yang unik, yang memadukan nilai-nilai kekeluargaan dengan tuntutan profesionalisme bisnis modern. Armstrong dan Taylor (2024) menegaskan bahwa budaya organisasi yang kuat harus mampu menciptakan nilai-nilai dominan yang mendukung pencapaian tujuan organisasi secara berkelanjutan.

Selain budaya organisasi, motivasi kerja juga berperan penting dalam membentuk loyalitas karyawan. Davis, Lockwood, dan Alcott (2021) menyatakan bahwa motivasi intrinsik dan ekstrinsik berkontribusi signifikan dalam menciptakan kepuasan dan semangat kerja karyawan. Rumah Makan dan Restoran Pak Nurdin telah menerapkan kombinasi motivasi finansial, seperti gaji dan bonus, serta motivasi nonfinansial, seperti pelatihan dan penghargaan. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan karyawan yang merasa motivasi kerjanya belum optimal. Hal ini sejalan dengan pandangan Dewi dan Rahyuda (2022) serta Herzberg (1959) yang menegaskan bahwa motivasi kerja mencakup intensitas, arah, dan ketekunan individu dalam melaksanakan pekerjaannya. Loyalitas karyawan merupakan konstruk multidimensi yang mencerminkan keterikatan individu terhadap organisasi. Allen dan Meyer (2020) menjelaskan bahwa loyalitas karyawan terdiri atas tiga komponen utama, yaitu komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, dan komitmen normatif. Komitmen afektif berkaitan dengan keterikatan emosional dan identifikasi psikologis karyawan terhadap

organisasi, komitmen berkelanjutan berkaitan dengan pertimbangan rasional terhadap biaya dan risiko meninggalkan organisasi, sedangkan komitmen normatif berkaitan dengan perasaan kewajiban moral untuk tetap setia pada organisasi. Lebih lanjut, Mangkunegara (2017) dan Nurjanah dan Rosyidah (2020) menegaskan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni dalam mengatur hubungan serta peranan tenaga kerja secara efektif untuk mencapai tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat, dengan memperhatikan aspek sosial, budaya, dan kesejahteraan. Oleh karena itu, penguatan budaya organisasi dan peningkatan motivasi kerja menjadi strategi penting dalam membangun loyalitas karyawan secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan survei deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis secara mendalam pengaruh budaya organisasi dan motivasi kerja terhadap loyalitas karyawan pada Rumah Makan dan Restoran Pak Nurdin di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Penelitian dilaksanakan di Rumah Makan dan Restoran Pak Nurdin No. 21 yang berlokasi di Jalan KH. Nasution Km 11. Populasi penelitian mencakup seluruh karyawan yang telah bekerja lebih dari satu tahun sebanyak 49 orang, dengan pertimbangan bahwa karyawan tersebut telah memahami budaya organisasi dan sistem kerja yang berlaku. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh 37 responden, yang selanjutnya dipilih melalui teknik simple random sampling agar setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder, di mana data primer diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner terstruktur menggunakan skala Likert untuk mengukur variabel loyalitas karyawan, budaya organisasi, dan motivasi kerja berdasarkan indikator-indikator yang relevan, seperti kesetiaan, tanggung jawab, rasa memiliki, nilai-nilai organisasi, norma kerja, semangat kerja, kedisiplinan, dan keterlibatan kerja. Selain kuesioner, data primer juga diperkuat melalui wawancara dengan karyawan dan pimpinan serta observasi langsung terhadap aktivitas kerja, interaksi antar karyawan, dan pelayanan kepada konsumen.

Data sekunder diperoleh dari dokumen internal rumah makan, seperti profil usaha, struktur organisasi, dan data kepegawaian, serta sumber pustaka yang relevan. Analisis data dilakukan secara kuantitatif dengan tahapan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kelayakan instrumen penelitian, uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas dan uji multikolinearitas, serta analisis regresi linear berganda yang digunakan untuk menguji pengaruh budaya organisasi dan motivasi kerja terhadap loyalitas karyawan, yang selanjutnya diperkuat dengan uji t untuk mengetahui pengaruh parsial, uji F untuk mengetahui pengaruh simultan, dan koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 1.
Hasil Uji Validitas

Variabel X1 Budaya Organisasi			
Item Pernyataan	R hitung	R table	keterangan
X1	0,815	0,202	Valid
X2	0,890	0,202	Valid
X3	0,805	0,202	Valid
X4	0,814	0,202	Valid
X5	0,852	0,202	Valid

X6	0,525	0,202	Valid
X7	0,839	0,202	Valid
X8	0,833	0,202	Valid
X9	0,803	0,202	Valid
X10	0,771	0,202	Valid
X11	0,831	0,202	Valid
X12	0,733	0,202	Valid
Variabel X2 Motivasi Kerja			
Item pernyataan	R hitung	R table	keterangan
X1	0,755	0,202	Valid
X2	0,805	0,202	Valid
X3	0,812	0,202	Valid
X4	0,722	0,202	Valid
X5	0,786	0,202	Valid
X6	0,724	0,202	Valid
X7	0,810	0,202	Valid
X8	0,786	0,202	Valid
X9	0,658	0,202	Valid
X10	0,709	0,202	Valid
X11	0,768	0,202	Valid
X12	0,717	0,202	Valid
Variabel Y Loyalitas Karyawan			
Item pernyataan	R hitung	R table	keterangan
Y1	0,891	0,202	Valid
Y2	0,890	0,202	Valid
Y3	0,803	0,202	Valid
Y4	0,839	0,202	Valid
Y5	0,759	0,202	Valid
Y6	0,819	0,202	Valid
Y7	0,891	0,202	Valid
Y8	0,889	0,202	Valid

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa 32 butir pernyataan yang diberikan dalam penelitian ini memiliki nilai r hitung $> r$ tabel 0, 202 sehingga seluruh pernyataan indikator dalam kuisioner dinyatakan Valid.

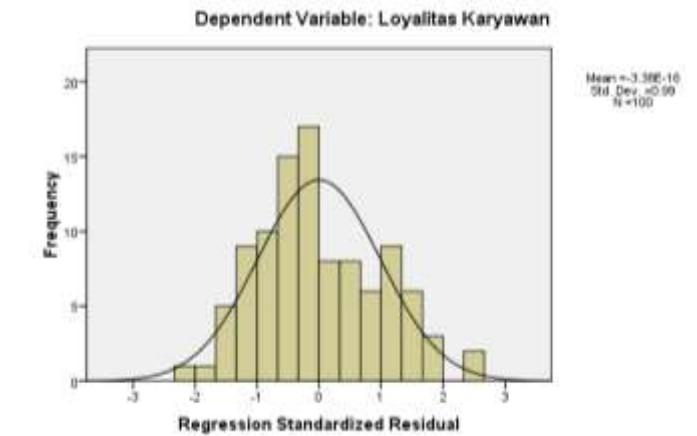
Tabel 2.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Budaya Organisasi (X1)	0,944	<i>reliable</i>
Motivasi Kerja (X2)	0,930	<i>reliable</i>
Loyalitas Karyawan (Y)	0,944	<i>reliable</i>

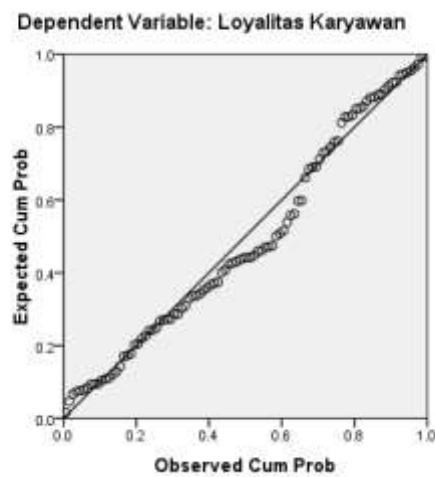
Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi variablenya beridistribusi normal atau tidak. Apabila $Asymp. sig. (2 -tailed) > 0,05$ artinya residual berdistribusi normal.

Tabel 3.
Hasil Uji Normalitas Dengan One Sample – Kolmogrov Smirnov

Asymp. Sig	Alpha
0,212	0,05



Gambar 1. Histogram Uji normalitas



Gambar 2. Hasil Uji Normal P-Plot

Gambar 2 menyajikan pola penyebaran data yang terdistribusi normal. Begitu pula pada gambar 2 hasil uji normalitas dengan grafik P-Plot menunjukkan titik-titik yang mengikuti dan mendekati membentuk satu garis diagonal yang berarti berdistribusi normal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil uji analisis grafik bahwa model regresi telah memenuhi asumsi klasik normalitas.

Tabel 4.
Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Budaya Organisasi	.946	1.057
Motivasi Kerja	.946	1.057

Berdasarkan hasil pada tabel 4 maka variable diatas dalam model regresi yang tidak terjadi hubungan antar variable (multikolinearitas) karena $VIF < 10$ dan $Tolerance > 0,1$.

Tabel 5.
Hasil Uji Hipotesis Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	1.229	1.829			.672	.503
Budaya Kerja	.179	.053	.261	3.375	.001	
Motivasi Kerja	.608	.072	.650	8.410	.000	

$$\begin{aligned}
 T\text{-tabel} &= t (\alpha/2 = n - k - 1) \\
 &= t (0,05/2 = 100 - 2 - 1) \\
 &= t (0,025 = 97) \\
 &= 1,985
 \end{aligned}$$

Bentuk persamaan regresi yang dapat dituliskan dari hasil ini adalah:

$$Y = 1.229 + 0,179 X_1 + 0,608 X_2 + e$$

- 1) Dari hasil uji T pada tabel 5, variable Budaya Kerja (X1) menunjukkan bahwa nilai t hitung $3.375 > 1,985$ dan tingkat signifikansi $0,001 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya variable Budaya Kerja (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Karyawan (Y).
- 2) Dari hasil uji T pada tabel 5, variable Motivasi Kerja (X2) menunjukkan bahwa nilai t hitung $8.410 > 1,985$ t tabel dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya variable Motivasi Kerja (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Karyawan (Y).

Tabel 6.
Hasil Uji Hipotesis Uji f

Model	Sum of Squares		df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	Residual				
1	3038.142	1042.098	2	1519.071	141.397	.000 ^a
		Total	97	10.743		
			99			

Pada Tabel 6 .Untuk mengetahui F-tabel yaitu : $df_1 = k-1$, $df_2 = n - k$ dimana n maknanya jumlah responden dan k berarti seluruh variabel. Dengan demikian maka dapat diketahui f tabel pada penelitian ini $df_1 = 4 - 1$ dan $df_2 = 100 - 1 = 99$ maka dapat dilihat tabel N1 = 3 dan N2 = 99 sehingga diketahui nilai F- tabel 3.09. Sehingga hasil dari uji F ini bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel Budaya Organisasi dan Variabel Motivasi Kerja terhadap Variabel Loyalitas Karyawan karena nilai F-hitung 422.765 > 3,03.

Tabel 7.
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	t		
1 (Constant)	1.229	1.829			.672	.503

Budaya Organisasi	.179	.053	.261	3.375	.001
Motivasi Kerja	.608	.072	.650	8.410	.000

Model Regresi Linear Berganda dalam pernyataan ini dinyatakan sebagai berikut

$$Y = 1.229 + 0,179 X1 + 0,608 X2 + e$$

Hasil pembahasan regresi diatas adalah

- 1) Nilai konstanta sebesar 1.229 menggambarkan bahwa saat variabel X1 (Budaya Kerja) dan variable Y (Loyalitas Kerja) memiliki nilai 0 (nol), maka variabel dependen bernilai 1.229.
- 2) Koefisien X1 sebesar 0,179 menggambarkan adanya hubungan positif antara Budaya Kerja dengan Loyalitas Karyawan. Jika terjadi peningkatan Budaya Kerja sebesar 1 maka kinerja akan meningkat sebesar 0,179. Sebaliknya, jika terjadi penurunan Budaya Kerja sebesar 1, maka Loyalitas juga akan menurun sebesar 0,179.
- 3) Koefisien X2 sebesar 0,608 menggambarkan adanya hubungan positif antara Motivasi Kerja dengan Loyalitas Karyawan. Jika terjadi peningkatan Motivasi Kerja sebesar 1 maka Loyalitas Karawab akan meningkat sebesar 0,608. Sebaliknya, jika terjadi penurunan motivasi kerja sebesar 1, maka loyalitas karyawan juga akan menurun sebesar 0,608.

Tabel 9.
Hasil Uji Koefisein Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.863 ^a	.745	.739	3.278

Dari output program SPSS diatas dapat dilihat bahwa nilai koefisiensi (Adjustes R square) antara variabel bebas dan variabel terikat sebesar 0,739. Maka dapat disimpulkan terdapat hubungan antara variabel budaya organisasi, motivasi kerja, terhadap variabel terikat (loyalitas karyawan) sebesar 0,739 atau 73,9%. Sedangkan sisanya sebesar 26,1 % dipengaruhi oleh variabel bebas lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Loyalitas Karyawan

Berdasarkan hasil pengujian hypothesis secara parsial (uji t) membuktikan bahwa budaya organisasi (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan (Y). Hal ini dapat dilihat pada nilai t hitung $(3,375) > t$ tabel $(1,985)$ dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa hypothesis alternative (H_a) diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara budaya organisasi terhadap loyalitas karyawan. Dengan demikian budaya organisasi merupakan pilar penting dalam membangun dan mempertahankan loyalitas karyawan.

Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Loyalitas Karyawan

Hasil pengujian hypothesis secara parsial (uji t) membuktikan bahwa motivasi kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan (Y). Hal ini dapat dilihat dari hasil prhitungan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, nilai t hitung sebesar $(8,410)$ lebih besar

dari t tabel (1,985). Hal ini menunjukkan bahwa hypothesis alternative (Ha) diterima artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel motivasi kerja (X1) terhadap loyalitas karyawan (Y). Motivasi kerja merupakan penggerak utama loyalitas karyawan yang menyiratkan bahwa investasi perusahaan dalam system reward dan pengembangan karyawan yang baik merupakan investasi strategis untuk membangun loyalitas dan mengurangi biaya perekrutan akibat turn over.

Pengaruh Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja terhadap Loyalitas Karyawan

Hasil analisis statistic secara parsial melalui uji t menunjukkan bahwa baik budaya organisasi(X1) maupun motivasi kerja (X2) secara individual berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan (Y).

SIMPULAN

Bahwa budaya organisasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji t yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,375 yang lebih besar dari t tabel sebesar 1,985 dengan tingkat signifikansi 0,001 yang lebih kecil dari 0,05, yang mengindikasikan bahwa semakin kuat dan positif budaya organisasi yang diterapkan, maka semakin tinggi pula loyalitas karyawan. Budaya kerja yang mencerminkan nilai-nilai kekeluargaan, disiplin, dan kerja sama tim terbukti mampu membangun rasa keterikatan, komitmen, dan kesetiaan karyawan terhadap organisasi. Selain itu, motivasi kerja juga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan, yang ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 8,410 yang lebih besar dari t tabel sebesar 1,985 dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja merupakan variabel yang paling dominan dalam memengaruhi loyalitas karyawan. Dengan demikian, peningkatan loyalitas karyawan dapat dicapai melalui penguatan budaya organisasi yang kondusif serta peningkatan motivasi kerja secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (2020). *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Amelia, R., & Suryanto, T. (2021). Pengelolaan sumber daya manusia berbasis budaya organisasi dan kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(2), 145–156.
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2024). *Armstrong's handbook of human resource management practice*. London: Kogan Page.
- Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (2020). *Diagnosing and changing organizational culture: Based on the competing values framework*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Cascio, W. F., & Aguinis, H. (2020). *Applied psychology in human resource management*. New York: Routledge.
- Davis, B., Lockwood, A., & Alcott, P. (2021). Motivation and employee engagement in service organizations. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102847. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102847>
- Dewi, N. L. P. A., & Rahyuda, A. G. (2022). Pengaruh motivasi kerja terhadap loyalitas karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 11(3), 489–505. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2022.v11.i03.p05>
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley & Sons.
- Kurniawan, A., & Setyawan, A. A. (2019). Budaya organisasi dan implikasinya terhadap kinerja dan loyalitas karyawan. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 13(1), 72–85.

- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). Manajemen sumber daya manusia perusahaan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nurjanah, S., & Rosyidah, E. (2020). Manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan loyalitas karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(2), 101–110.