

PENGARUH KEPERCAYAAN DIRI, KENDALI DIRI, DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN PADA KOPI KENANGAN KOTA MANADO

Veren Elsilia Paat¹, Irvan Trang², Regina Trifena Saerang³

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi Manado

vrenpaat@gmail.com, trang_irvan@yahoo.com, regina.saerang@unsrat.ac.id

Abstract

This study aims to examine the effect of self-confidence, locus of control, and job satisfaction on employee loyalty at Kopi Kenangan Manado. This research employed a quantitative approach using a survey method. The population consisted of all 58 employees of Kopi Kenangan Manado spread across 11 outlets, all of whom were included as the research sample using the saturated sampling (census) technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression with the assistance of the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). The findings indicate that self-confidence, locus of control, and job satisfaction each have a positive and significant effect on employee loyalty, and that the three variables simultaneously have a positive and significant effect as well. Among the variables examined, job satisfaction has the strongest influence on employee loyalty. The findings suggest that employee loyalty can be enhanced by strengthening employees' self-confidence, fostering a stronger locus of control, and improving job satisfaction.

Keywords: *Self-Confidence, Locus of Control, Job Satisfaction, Employee Loyalty.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan diri, kendali diri, dan kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan pada Kopi Kenangan Kota Manado. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan Kopi Kenangan Kota Manado yang berjumlah 58 orang dan tersebar pada 11 outlet, yang sekaligus dijadikan sampel penelitian melalui teknik sampling jenuh. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, sedangkan analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan diri, kendali diri, dan kepuasan kerja masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan, serta secara simultan juga berpengaruh positif dan signifikan. Di antara ketiga variabel tersebut, kepuasan kerja merupakan faktor yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap loyalitas karyawan.

Kata Kunci: Kepercayaan Diri, Kendali Diri, Kepuasan Kerja, Loyalitas Karyawan.

Article history

Received: Agustus 2026

Reviewed: Agustus 2026

Published: Agustus 2026

Copyright: author

Publish by: musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

1. Pendahuluan

Perkembangan dunia usaha pada era globalisasi menunjukkan dinamika yang semakin kompetitif, salah satunya pada sektor food and beverage (F&B) yang tumbuh pesat namun diikuti oleh tingkat turnover karyawan yang tinggi, berkisar antara 30% hingga 60% per tahun, bahkan meningkat dari sekitar 32% pada 2020 menjadi hampir 48% pada 2024 (Badan Pusat Statistik, 2024). Kondisi ini mengindikasikan bahwa loyalitas karyawan pada sektor F&B masih menjadi permasalahan empiris yang signifikan, khususnya pada bisnis coffee shop yang terus berkembang dan menuntut kualitas pelayanan yang konsisten.

Kopi Kenangan sebagai salah satu jaringan coffee shop lokal berbasis konsep grab-and-go turut menghadapi tantangan tersebut, termasuk di Kota Manado yang memiliki 11 outlet dengan total 58 karyawan (barista). Hasil observasi awal menunjukkan adanya indikasi loyalitas melalui komitmen, keinginan bertahan, kepercayaan terhadap perusahaan, kebanggaan menjadi bagian dari organisasi, serta kesediaan memberikan kontribusi lebih. Namun demikian, observasi tersebut belum menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas sehingga diperlukan pengujian empiris melalui pendekatan kuantitatif.

Secara teoritis, loyalitas karyawan dapat dipengaruhi oleh faktor psikologis individu maupun kondisi kerja yang dialami. Kepercayaan diri (self-efficacy) menjadi penting karena memengaruhi motivasi dan kesiapan karyawan menghadapi tekanan pelayanan (Robbins & Judge, 2023). Kendali diri (locus of control) turut berperan karena karyawan dengan orientasi internal cenderung lebih bertanggung jawab dan berkomitmen (Loindong et al., 2023). Selain itu, kepuasan kerja terbukti secara konsisten berhubungan positif dengan loyalitas pada berbagai studi terdahulu (Hermanto & Kadang, 2025; Dewi & Anwar, 2025).

Meskipun berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara self-efficacy, locus of control, maupun kepuasan kerja dengan loyalitas secara terpisah pada objek yang berbeda, penelitian yang menggabungkan ketiga variabel tersebut secara simultan pada industri F&B, khususnya pada Kopi Kenangan Kota Manado, masih terbatas. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengujian pengaruh ketiga variabel psikologis dan kepuasan kerja tersebut secara bersamaan terhadap loyalitas karyawan pada objek dan konteks industri yang spesifik ini.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan diri, kendali diri (locus of control), dan kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan pada Kopi Kenangan Kota Manado, baik secara parsial maupun simultan, sehingga dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan manajemen sumber daya manusia serta manfaat praktis bagi perusahaan dalam menyusun strategi mempertahankan karyawan.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Social Exchange Theory

Social Exchange Theory (SET) menjelaskan bahwa hubungan antara individu dan organisasi didasarkan pada prinsip pertukaran yang melibatkan manfaat dan biaya (Blau, 1964). Individu akan mempertahankan hubungan apabila memperoleh keuntungan yang lebih besar dibandingkan pengorbanan yang diberikan. Ketika organisasi memberikan dukungan, penghargaan, serta lingkungan kerja yang baik, karyawan cenderung merespons dengan loyalitas dan komitmen yang lebih tinggi (Robbins & Judge, 2023; Erkutlu & Chafra, 2022). Dalam penelitian ini, SET digunakan sebagai grand theory untuk menjelaskan bagaimana kepercayaan diri, kendali diri, dan kepuasan kerja mendorong terbentuknya respons timbal balik berupa loyalitas karyawan.

2.2 Loyalitas Karyawan

Loyalitas karyawan merupakan bentuk keterikatan karyawan terhadap organisasi yang tercermin melalui komitmen, kesetiaan, serta keinginan untuk tetap bertahan (Robbins & Judge, 2023). Dalam penelitian ini, loyalitas diukur melalui indikator: (1) komitmen terhadap organisasi, (2) keinginan untuk bertahan (retention intention), (3) kepercayaan terhadap organisasi, (4) kepuasan terhadap hubungan kerja, dan (5) kesediaan memberikan kontribusi lebih (extra-role behavior).

2.3 Kepercayaan Diri (Self-Efficacy)

Kepercayaan diri merupakan keyakinan individu terhadap kemampuannya dalam menyelesaikan tugas dan menghadapi tantangan kerja (Robbins & Judge, 2023). Indikator yang digunakan meliputi keyakinan terhadap kemampuan diri, kemampuan menyelesaikan tugas, kemampuan menghadapi tantangan kerja, ketahanan terhadap tekanan (resiliensi), dan keberanian mengambil inisiatif.

2.4 Kendali Diri (Locus of Control)

Kendali diri menjelaskan keyakinan individu mengenai sumber kendali atas keberhasilan maupun kegagalan dalam pekerjaan (Robbins & Judge, 2023). Individu dengan locus of control internal cenderung lebih bertanggung jawab dan termotivasi. Indikatornya meliputi keyakinan terhadap kendali diri, tanggung jawab terhadap hasil kerja, inisiatif dalam bekerja, persepsi terhadap faktor eksternal, dan kemampuan mengendalikan situasi kerja.

2.5 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah perasaan positif individu terhadap pekerjaannya sebagai hasil evaluasi berbagai aspek pekerjaan (Robbins & Judge, 2023). Indikatornya meliputi kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, kompensasi, lingkungan kerja, hubungan kerja, dan kesempatan pengembangan diri.

2.6 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu mendukung kerangka penelitian ini. Mallisa et al. (2022) menemukan bahwa locus of control dan self-efficacy berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Wahyuni dan Sunarsi (2023) membuktikan bahwa self-efficacy berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Mamahit, Taroreh, dan Uhing (2023) menunjukkan bahwa locus of control berpengaruh positif terhadap keterikatan karyawan. Loindong, Tewal, dan Sendow (2023) menemukan bahwa locus of control berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Hermanto dan Kadang (2025) serta Zahra dan Sutisna (2025) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Persamaan penelitian ini dengan studi-studi tersebut terletak pada penggunaan variabel self-efficacy, locus of control, dan/atau kepuasan kerja, sedangkan perbedaannya terletak pada kombinasi ketiga variabel tersebut secara simultan pada objek Kopi Kenangan Kota Manado.

2.7 Pengembangan Hipotesis

Karyawan dengan kepercayaan diri tinggi cenderung lebih optimis, berani mengambil inisiatif, dan memiliki komitmen yang kuat terhadap organisasi (Wahyuni & Sunarsi, 2023), sehingga:

- **H1: Kepercayaan diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan.**

Karyawan dengan locus of control internal cenderung lebih bertanggung jawab dan memiliki keterikatan emosional yang lebih kuat terhadap organisasi (Mamahit et al., 2023; Loindong et al., 2023), sehingga:

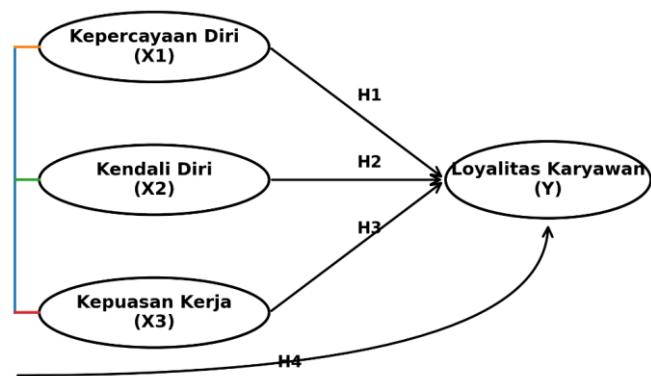
- **H2: Kendali diri (locus of control) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan.**

Karyawan yang puas terhadap pekerjaannya cenderung memiliki keinginan lebih kuat untuk bertahan dan berkontribusi bagi organisasi (Hermanto & Kadang, 2025), sehingga:

- H3: Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan.

Ketiga faktor psikologis dan kepuasan kerja tersebut diduga secara bersama-sama membentuk loyalitas karyawan melalui mekanisme pertukaran sosial, sehingga:

- H4: Kepercayaan diri, kendali diri, dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan.



Gambar 1. Model Penelitian

3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif untuk menguji hubungan sebab-akibat antara variabel independen dan dependen melalui data numerik dan analisis statistik (Creswell, 2022; Sugiyono, 2023). Populasi penelitian adalah seluruh karyawan Kopi Kenangan Kota Manado yang berjumlah 58 orang dan tersebar pada 11 outlet. Karena jumlah populasi relatif kecil, penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh (sensus), sehingga seluruh populasi dijadikan sampel berjumlah 58 responden (Sugiyono, 2023).

Sumber data terdiri atas data primer, yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan, dan data sekunder yang bersumber dari buku, jurnal ilmiah, serta dokumen perusahaan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner tertutup dengan skala Likert, observasi langsung terhadap kondisi objek penelitian, dan studi pustaka untuk memperkuat landasan teori.

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Loyalitas Karyawan (Y)	Tingkat keterikatan dan komitmen karyawan terhadap organisasi yang tercermin dalam keinginan untuk tetap bertahan dan memberikan kontribusi terbaik.	Komitmen; keinginan bertahan; kepercayaan terhadap organisasi; kepuasan hubungan kerja; kesediaan berkontribusi lebih
Kepercayaan Diri (X1)	Keyakinan individu terhadap kemampuannya dalam menyelesaikan tugas dan menghadapi tantangan kerja.	Keyakinan kemampuan diri; kemampuan menyelesaikan tugas; menghadapi tantangan; ketahanan tekanan; inisiatif

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kendali Diri (X2)	Keyakinan individu mengenai sumber kendali atas hasil kerja yang memengaruhi perilaku kerja.	Keyakinan kendali internal; tanggung jawab hasil kerja; inisiatif; persepsi faktor eksternal; mengendalikan situasi
Kepuasan Kerja (X3)	Tingkat kepuasan individu terhadap pekerjaan yang mencerminkan kesesuaian harapan dan kondisi kerja.	Kepuasan pekerjaan; kompensasi; lingkungan kerja; hubungan kerja; pengembangan diri

Sumber: Data diolah dari instrumen penelitian, 2026

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment, dengan item dinyatakan valid apabila nilai r hitung $>$ r tabel ($n = 58$, $\alpha = 5\% \rightarrow r$ tabel = 0,258) atau signifikansi $<$ 0,05. Uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha, dengan instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Alpha $\geq$ 0,70 (Hair et al., 2021).

Teknik analisis data meliputi uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), analisis regresi linier berganda, uji hipotesis (uji t dan uji F), serta koefisien determinasi (R^2), yang seluruhnya diolah menggunakan program SPSS 27. Model regresi yang digunakan adalah:

$$Y = \alpha + B1X1 + B2X2 + B3X3 + e$$

dengan Y = Loyalitas Karyawan; α = konstanta; $B1$, $B2$, $B3$ = koefisien regresi; $X1$ = Kepercayaan Diri; $X2$ = Kendali Diri; $X3$ = Kepuasan Kerja; dan e = error (Ghozali, 2021).

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Uji Validitas

Tabel 9. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Status
Kepercayaan Diri (X1)	X1.1	0,902	0,258	Valid
	X1.2	0,911	0,258	Valid
	X1.3	0,906	0,258	Valid
	X1.4	0,916	0,258	Valid
	X1.5	0,881	0,258	Valid
Kendali Diri (X2)	X2.1	0,910	0,258	Valid
	X2.2	0,835	0,258	Valid
	X2.3	0,838	0,258	Valid
	X2.4	0,855	0,258	Valid
	X2.5	0,877	0,258	Valid
Kepuasan Kerja (X3)	X3.1	0,868	0,258	Valid
	X3.2	0,862	0,258	Valid
	X3.3	0,877	0,258	Valid
	X3.4	0,901	0,258	Valid
	X3.5	0,847	0,258	Valid
Loyalitas Karyawan (Y)	Y.1	0,832	0,258	Valid

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Status
	Y.2	0,879	0,258	Valid
	Y.3	0,890	0,258	Valid
	Y.4	0,892	0,258	Valid
	Y.5	0,879	0,258	Valid

Sumber: Hasil olah data SPSS 27, 2026

Seluruh item pernyataan pada keempat variabel dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel (0,258) pada taraf signifikansi 5%, sehingga instrumen penelitian layak digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

4.2 Uji Reliabilitas

Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepercayaan Diri (X1)	0,943	Reliabel
Kendali Diri (X2)	0,912	Reliabel
Kepuasan Kerja (X3)	0,920	Reliabel
Loyalitas Karyawan (Y)	0,923	Reliabel

Sumber: Hasil olah data SPSS 27, 2026

Nilai Cronbach's Alpha seluruh variabel berada di atas 0,70, sehingga seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data.

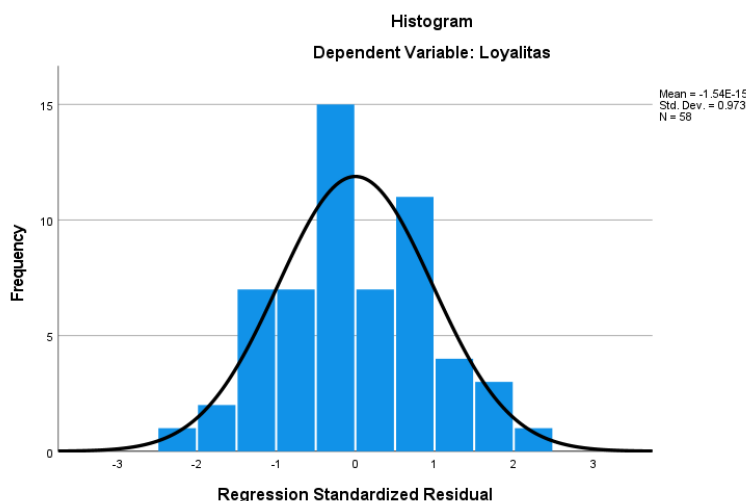
4.3 Uji Asumsi Klasik

Tabel 11. Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)

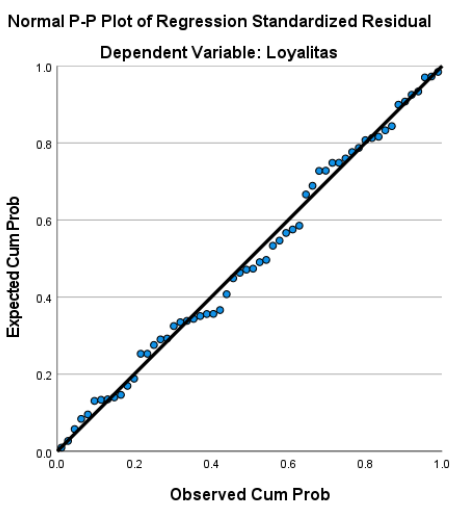
N	Mean Residual	Std. Deviation	Test Statistic	Asymp. Sig. (2-tailed)
58	0,0000000	1,35151709	0,068	0,200

Sumber: Hasil olah data SPSS 27, 2026

Nilai signifikansi uji Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,200 ($> 0,05$) menunjukkan bahwa data residual berdistribusi normal. Hasil ini juga didukung oleh grafik histogram yang membentuk pola lonceng simetris dan grafik Normal P-P Plot yang menyebar mengikuti arah garis diagonal.



Gambar 2. Histogram Uji Normalitas



Gambar 3. Normal P-P Plot Uji Normalitas

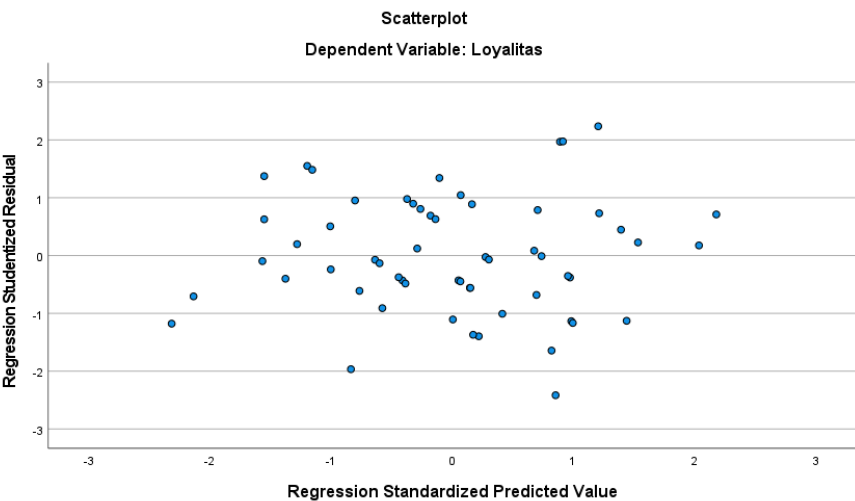
Tabel 12. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kepercayaan Diri (X1)	0,964	1,038	Tidak terjadi multikolinearitas
Kendali Diri (X2)	0,964	1,038	Tidak terjadi multikolinearitas
Kepuasan Kerja (X3)	1,000	1,038	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Hasil olah data SPSS 27, 2026

Nilai Tolerance seluruh variabel independen lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, sehingga tidak terdapat gejala multikolinearitas antarvariabel independen dalam model regresi.

Hasil uji heteroskedastisitas melalui grafik scatterplot menunjukkan titik-titik menyebar acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu (bergelombang, melebar, atau menyempit), sehingga model regresi dinyatakan tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, model regresi dalam penelitian ini telah memenuhi seluruh asumsi klasik (normalitas, non-multikolinearitas, dan homoskedastisitas) dan layak digunakan untuk analisis regresi linier berganda.



Gambar 4. Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas

4.4 Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis

Tabel 13. Hasil Analisis Regresi dan Uji t

Variabel	B	t hitung	Sig.	Keterangan
Konstanta	3,079	2,814	0,007	-
Kepercayaan Diri (X1)	0,226	5,997	0,000	Signifikan
Kendali Diri (X2)	0,235	5,527	0,000	Signifikan
Kepuasan Kerja (X3)	0,284	7,135	0,000	Signifikan

Sumber: Hasil olah data SPSS 27, 2026

Hasil analisis regresi menghasilkan persamaan $Y = 3,079 + 0,226X_1 + 0,235X_2 + 0,284X_3 + e$. Nilai signifikansi ketiga variabel sebesar 0,000 ($< 0,05$) menunjukkan bahwa kepercayaan diri, kendali diri, dan kepuasan kerja masing-masing berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas karyawan, sehingga H1, H2, dan H3 diterima. Kepuasan kerja memiliki koefisien regresi terbesar (0,284), yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja merupakan variabel yang paling dominan dalam memengaruhi loyalitas karyawan.

Tabel 14. Hasil Uji F dan Koefisien Determinasi

F hitung	Sig. F	R	R Square	Adjusted R Square
44,298	0,000	0,843	0,711	0,695

Sumber: Hasil olah data SPSS 27, 2026

Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 44,298 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$), yang berarti kepercayaan diri, kendali diri, dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan, sehingga H4 diterima. Nilai R Square sebesar 0,711 menunjukkan bahwa ketiga variabel independen mampu menjelaskan 71,1% variasi loyalitas karyawan, sedangkan sisanya sebesar 28,9% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini, seperti kompensasi, gaya kepemimpinan, atau budaya organisasi.

4.5 Pembahasan

Pengaruh kepercayaan diri terhadap loyalitas karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Karyawan yang percaya terhadap kemampuannya lebih siap menghadapi tekanan kerja, komplain pelanggan, dan situasi kerja yang ramai, sehingga lebih nyaman dan terdorong untuk bertahan di perusahaan. Temuan ini konsisten dengan Wahyuni dan Sunarsi (2023) yang menunjukkan bahwa self-efficacy meningkatkan loyalitas karyawan.

Pengaruh kendali diri terhadap loyalitas karyawan. Kendali diri terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Karyawan dengan kendali diri yang baik lebih mampu mengatur sikap saat menghadapi pesanan yang banyak atau tekanan jam ramai, sehingga tetap bekerja secara profesional dan menjaga hubungan kerja yang baik. Hal ini sejalan dengan Social Exchange Theory, di mana kemampuan mengelola diri direspons organisasi dengan dukungan yang mendorong loyalitas karyawan.

Pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan. Kepuasan kerja terbukti menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi loyalitas karyawan. Karyawan yang puas terhadap pekerjaan, lingkungan kerja, dan hubungan kerja cenderung membangun rasa memiliki yang lebih kuat terhadap perusahaan. Temuan ini memperkuat hasil Hermanto dan Kadang (2025) serta Zahra dan Sutisna (2025) yang menunjukkan hubungan positif signifikan antara kepuasan kerja dan loyalitas karyawan.

Pengaruh simultan ketiga variabel terhadap loyalitas karyawan. Kepercayaan diri, kendali diri, dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Ketiga faktor tersebut saling melengkapi, di mana kepercayaan diri membantu karyawan menyelesaikan pekerjaan dengan lebih baik, kendali diri membantu menghadapi tekanan kerja, dan kepuasan kerja menciptakan pengalaman kerja yang positif, sehingga secara kolektif memperkuat komitmen dan loyalitas karyawan sesuai dengan prinsip pertukaran timbal balik dalam Social Exchange Theory.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan diri, kendali diri, dan kepuasan kerja masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan pada Kopi Kenangan Kota Manado, baik secara parsial maupun simultan. Di antara ketiga variabel tersebut, kepuasan kerja merupakan faktor yang memberikan pengaruh paling dominan. Ketiga variabel independen mampu menjelaskan 71,1% variasi loyalitas karyawan, sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Hasil penelitian ini mendukung Social Exchange Theory yang menyatakan bahwa hubungan timbal balik yang positif antara organisasi dan karyawan mendorong terbentuknya loyalitas karyawan.

Secara praktis, manajemen Kopi Kenangan Kota Manado disarankan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan melalui perbaikan lingkungan kerja, hubungan kerja, penghargaan atas kinerja, dan kesempatan pengembangan diri, serta membangun kepercayaan diri dan kendali diri karyawan melalui pelatihan dan pembinaan berkala. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas objek penelitian ke perusahaan F&B lain atau cabang di wilayah berbeda, serta menambahkan variabel lain seperti kompensasi, gaya kepemimpinan, atau budaya organisasi guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Badan Pusat Statistik. (2024). Statistik penyediaan akomodasi dan makan minum. Jakarta: Badan Pusat Statistik. <https://www.bps.go.id>
- [2] Bahri, E. S., Novianti, S., Rochman, M. I., Pratiwi, R., Tohani, E., & JoronaValona, R. (2025). Beyond the classroom: How OCB, self-efficacy, and remuneration shape teacher loyalty in non-formal education. *Jurnal Kependidikan: Penelitian Inovasi Pembelajaran*, 9(1), 43-53. <https://doi.org/10.21831/jk.v9i1.75908>
- [3] Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: John Wiley & Sons.
- [4] Cornelisz, L. N., Dotulong, L. O. H., & Sendow, G. M. (2024). Pengaruh budaya organisasi, self efficacy, dan kondisi kerja terhadap kepuasan kerja di Sutan Raja Hotel Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 12(3), 326-334. <https://doi.org/10.35794/emba.v12i03.56628>
- [5] Creswell, J. W. (2022). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- [6] Dewi, N., & Anwar, M. (2025). Job satisfaction and employee loyalty. ECBIS Publishing. <https://www.ecbis.net>
- [7] ErkuTlu, H., & Chafra, J. (2022). *Organizational behavior: Theory, concepts and practice*. London: Routledge.
- [8] Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [9] Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2021). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Boston: Cengage Learning.
- [10] Hermanto, N. A., & Kadang, C. D. (2025). Pengaruh work life balance dan kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan pada Hotel X di Jakarta Selatan. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*, 7(1), 216-223. <https://doi.org/10.24912/jmk.v7i1.32995>
- [11] Khoiriyah, S. A., & Puspita Adiati, R. (2023). Pengaruh kepuasan kerja dan structural empowerment terhadap loyalitas karyawan milenial. *Jurnal Ilmu Psikologi dan Kesehatan (SIKONTAN)*, 2(1), 69-78. <https://doi.org/10.47353/sikontan.v2i1.852>
- [12] Kim, J., & Lee, S. (2022). Factors affecting employee loyalty in public sector. *Frontiers in Psychology*. <https://www.frontiersin.org>
- [13] Kotler, P. (2024). *Principles of marketing*. Pearson Education.
- [14] Kuingo, S. M., Lumanauw, B., & Saerang, R. T. (2025). Pengaruh kebahagiaan di tempat kerja, kepuasan kerja, dan motivasi kerja terhadap produktivitas kerja pada pegawai Biro Umum Sekretariat Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 13(3), 430-441. <https://doi.org/10.35794/emba.v13i03.63696>
- [15] Lestari, D., & Santoso, B. (2023). Pengaruh locus of control dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi dan turnover intention. *UIN Syhada Repository*. <https://etd.uinsyahada.ac.id>
- [16] Loindong, A. S. G., Tewal, B., & Sendow, G. M. (2023). Pengaruh locus of control dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai di era pandemi Covid-19: Studi kasus di Kantor Satpol PP Kota Tomohon. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(4). <https://doi.org/10.35794/emba.v11i4.51021>
- [17] Mallisa, M. L., Trang, I., & Wangke, S. J. C. (2022). Pengaruh locus of control dan self efficacy terhadap kinerja karyawan Hotel Gran Puri Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(4), 639-646. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/43875>
- [18] Mamahit, T., Taroreh, R. N., & Uhing, Y. (2023). Pengaruh locus of control, efikasi diri, dan kebahagiaan terhadap keterikatan karyawan pada PT Hasjrat Abadi Cabang Tende. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(3). <https://doi.org/10.35794/emba.v11i3.50713>
- [19] Mathew, G., Trang, I., & Saerang, R. T. (2023). Self efficacy, reward dan punishment pengaruhnya terhadap prestasi kerja karyawan di PT. Pasar Segar Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(2), 121-131. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/47991>

- [20] Maulana, R., El Hida, R., Ramdani, M. F., & Sunimah. (2024). Making employee loyalty: Impact of leadership and job satisfaction. *International Journal of Humanities Education and Social Sciences (IJHESS)*, 3(6), 3253-3260. <https://doi.org/10.55227/ijhess.v3i6.1133>
- [21] Padmanabhan, S. (2021). The impact of locus of control on workplace stress and job satisfaction: A pilot study on private-sector employees. *Current Research in Behavioral Sciences*, 2, 100026. <https://doi.org/10.1016/j.crbeha.2021.100026>
- [22] Prang, G. C., Massie, J. D. D., & Lumintang, G. G. (2023). Pengaruh iklim organisasi, integritas, dan kepribadian terhadap loyalitas pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(4), 1058-1068. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i4.51848>
- [23] Prasetyo, A., & Marlina, R. (2023). Job satisfaction and employee retention in service sector. *Greenation Publisher*. <https://greenationpublisher.org>
- [24] Pratama, R. (2025). Pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas dan kinerja karyawan. *Google Scholar*. <https://scholar.google.com>
- [25] Pratiwi, R., Padang, H., Butar-Butar, E. C., Hutapea, L., Lubis, R., & Yusrita. (2024). The relationship between organizational commitment, self-efficacy, and work motivation with employee loyalty at Kana Tamita and Mawar Gas Stations, Langsa City. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis (JIMBI)*, 5(2). <https://doi.org/10.31289/jimbi.v5i2.5261>
- [26] Ramadhani, F., & Yusuf, M. (2024). Pengaruh job satisfaction dan employee engagement terhadap employee retention. *STIE PENA Journal*. <https://www.ejournal.stiepena.ac.id>
- [27] Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2023). *Essentials of organizational behavior* (15th ed.). Pearson Education.
- [28] Sahelangi, A. J., Dotulong, L. O. H., & Lumintang, G. G. (2024). Pengaruh self efficacy dan organizational citizenship behaviour terhadap keterlibatan kerja karyawan pada Bank Prisma Dana Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 12(3), 1667-1676. <https://doi.org/10.35794/emba.v12i03.58507>
- [29] Saputra, A. (2024). Pengaruh kepuasan kerja terhadap employee retention di PT Pos Indonesia. *JEMBA Journal*. <https://ejurnal.kampusakademik.my.id>
- [30] Sekaran, U., & Bougie, R. (2021). *Research methods for business: A skill-building approach* (8th ed.). West Sussex: Wiley.
- [31] Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [32] Tumundo, M., Trang, I., & Pandowo, M. (2022). Pengaruh profesionalisme dan kepribadian terhadap loyalitas pegawai pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Bitung. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(1). <https://doi.org/10.35794/emba.v10i1.37973>
- [33] Utami, S. (2025). Pengaruh job stress dan job satisfaction terhadap loyalitas karyawan. *Jurnal GARA*. <https://jurnal.yalamqa.com>
- [34] Wahyuni, S., & Sunarsi, D. (2023). Pengaruh kemampuan kerja dan self-efficacy terhadap loyalitas karyawan. *Lensa Ilmiah: Jurnal Manajemen dan Sumberdaya*, 2(3), 56-61. <https://doi.org/10.54371/jms.v2i3.293>
- [35] Zahra, S., & Sutisna, A. (2025). Pengaruh gaya kepemimpinan dan kepuasan kerja terhadap tingkat loyalitas karyawan. <https://e-journal.ukri.ac.id>