



**PENGARUH GAYA KOMUNIKASI MANAJERIAL
TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN
(Survei pada Karyawan KAP XYZ Cabang Jakarta Tahun 2025)**

LAPORAN SKRIPSI

SARITA IMAS YUSANDRA
NIM 44222110035

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA
2025**

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sarita Imas Yusandra
NIM : 44222110035
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Gaya Komunikasi Manajerial Terhadap Loyalitas Karyawan (Survei pada Karyawan KAP XYZ Cabang Jakarta Tahun 2025)

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 26 Agustus 2025

The image shows an official stamp of Universitas Mercu Buana, featuring the university's logo and the text 'UNIVERSITAS MERCU BUANA'. Below the stamp is a handwritten signature in black ink. The signature appears to be 'Sarita Imas Yusandra'. The stamp also includes the text 'METAFORM TAMPIL' and a unique identifier '157AMX370304310'.

Sarita Imas Yusandra

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Sarita Imas Yusandra

NIM : 44222110035

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Gaya Komunikasi Manajerial Terhadap Loyalitas Karyawan (Survei Pada Karyawan KAP XYZ Cabang Jakarta Tahun 2025)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Strata 1 pada program Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana

Disahkan oleh:

Pembimbing I : Mochamad Taufiq Hidayat, M.I.Kom ( -
NIDN : 8834360018

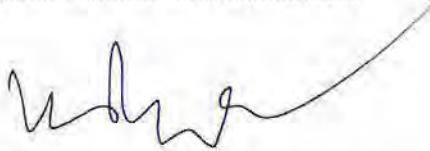
Ketua Penguji : Anindita, S.Pd., M.I.Kom ()
NIDN : 0306018903

Penguji Ahli : Engga Probi Endri, S.I.Kom., M.A. ()
NIDN : 0317089402

Jakarta, 28 Agustus 2025

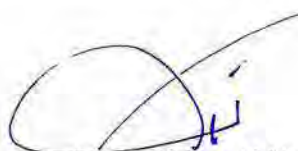
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si.)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si.)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sarita Imas Yusandra
NIM : 44222110035
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Gaya Komunikasi Manajerial Terhadap Loyalitas Karyawan (Survei Pada Karyawan KAP XYZ Cabang Jakarta Tahun 2025)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 26 Agustus 2025

Yang menyatakan,



Sarita Imas Yusandra

ABSTRAK

Nama : Sarita Imas Yusandra
NIM : 44222110035
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Gaya Komunikasi Manajerial Terhadap Loyalitas Karyawan (Survei Pada Karyawan KAP XYZ Cabang Jakarta Tahun 2025)
Pembimbing : Mochamad Taufiq Hidayat, M.I.Kom

Komunikasi dalam organisasi memiliki arti penting tidak hanya untuk mendapatkan sebuah informasi agar dapat diolah oleh sumber daya manusia atau karyawan di dalamnya. Salah satu aspek penting kajian mengenai komunikasi organisasi adalah gaya komunikasi seorang pemimpin. Gaya komunikasi manajerial adalah suatu kegiatan yang ditujukan untuk mempengaruhi pikiran, perasaan, sikap dan perilaku orang lain untuk melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan guna mencapai tujuan yang diupayakan oleh seorang pimpinan. Efektifnya gaya komunikasi yang diterapkan oleh manajer dalam perusahaan atau organisasi dapat meningkatkan loyalitas karyawan. Loyalitas karyawan merupakan sikap setia yang dimiliki karyawan, dapat menimbulkan rasa tanggung jawab, merasakan pekerjaan bukanlah paksaan melainkan hal yang disukai, hingga karyawan tersebut bertahan pada perusahaan walaupun perusahaan mengalami keadaan baik atau buruk. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh gaya komunikasi manajerial terhadap loyalitas karyawan (survei pada karyawan KAP XYZ cabang Jakarta tahun 2025)

Pada tinjauan pustaka terdiri dari enam penelitian terdahulu dan kajian terkait komunikasi organisasi, gaya komunikasi, loyalitas karyawan dan teori kontrol organisasi.

Penelitian ini menggunakan paradigma positivistik dengan pendekatan kuantitatif dan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan divisi audit Kantor Akuntan Publik atau KAP XYZ cabang Jakarta yang berjumlah 1.665 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner di *email internal* dengan *Microsoft Form*. Metode analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, reliabilitas, korelasi Spearman Rho, regresi linier sederhana, koefisien Determinasi, dan Uji Hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa H_0 ditolak sehingga terdapat pengaruh gaya komunikasi manajerial terhadap loyalitas karyawan dengan nilai t hitung 5,446 dan $\text{sig } 0,000 < 0,05$. Adapun pengaruhnya dilihat dari nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,232 atau 23,2% artinya terdapat pengaruh gaya komunikasi manajerial secara signifikan terhadap loyalitas karyawan di KAP XYZ cabang Jakarta.

Kata Kunci : Gaya Komunikasi Manajerial, Loyalitas Karyawan, Komunikasi Organisasi, Spearman Rho, Regresi Linier, Kantor Akuntan Publik XYZ

ABSTRACT

Name : Sarita Imas Yusandra
Student ID : 44222110035
Study Program : Communication
Judul Laporan Skripsi : The Effect of Managerial Communication Style on
Employee Loyalty (Survey of Employees at KAP XYZ
Jakarta Branch in 2025)

Communication in organizations has an important meaning not only to get information so that it can be processed by human resources or employees in it. One crucial element within organizational communication is the leader's communication style. It is the managerial communication style that influences thoughts, feelings, attitudes, and behavior to perform tasks toward the objectives of the leader. An effective communication style applied by a manager at a company or an organization enhances employee loyalty. Employee loyalty is an attitude characterized by a sense of responsibility and transforms the viewpoint of work to be something enjoyable. As a result, these employees will remain with the organization regardless of whether the organizational environment is favorable or not. The purpose of this study is to determine the effect of managerial communication style on employee loyalty (survey of employees at KAP XYZ Jakarta branch in 2025).

The literature review consists of six previous studies and related studies on organizational communication, communication styles, employee loyalty, and organizational control theory.

This research utilizes a quantitative approach with a survey method. The study's population includes all 1,665 employees from the audit division of the Jakarta branch of KAP XYZ. The sampling technique used the Slovin formula which resulted in a sample of 100 respondents. Data was obtained through the distribution of questionnaires via internal email using Microsoft Forms. The data analysis methods used included validity and reliability tests, Spearman's correlation coefficient, simple linear regression, coefficient of determination, and hypothesis testing.

The results show that H_0 is rejected, indicating that there is an influence of managerial communication style on employee loyalty with a t-value of 5.446 and $\text{sig } 0.000 < 0.05$. The effect is seen from the coefficient of determination (R^2) value of 0.232 or 23.2%, which means that there is a significant effect of managerial communication style on employee loyalty at KAP XYZ's Jakarta branch.

Keyword: Managerial communication style, Employee Loyalty, Organizational Communication, Spearman's correlation coefficient, Linear Regression, Public Accounting Firm

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Gaya Komunikasi Manajerial Terhadap Loyalitas Karyawan (Studi pada Karyawan KAP XYZ Cabang Jakarta Tahun 2025)" ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi bidang studi Public Relations pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Dalam proses penyusunan Laporan Skripsi ini, peneliti menyadari bahwa tanpa adanya dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak, penyusunan Laporan Skripsi ini tidak akan berjalan dengan baik. Oleh karena itu, dengan segala ketulusan hati, peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Mochamad Taufiq Hidayat, M.I.Kom, selaku dosen pembimbing yang telah mengajarkan, memberikan saran dan arahan, memberikan motivasi dan membimbing kepada peneliti sejak awal hingga menyelesaikan Laporan Skripsi ini.
2. Rahmadany Ayu Fitria, S.I.Kom., M.Si, selaku dosen pembimbing akademik, atas pendampingan dan perhatian selama masa studi peneliti di Universitas Mercu Buana.
3. Anindita, S.Pd., M.I.Kom, selaku Ketua Sidang pada Laporan Skripsi ini yang memberikan saran yang sangat bermanfaat untuk menyempurnakan penelitian ini.
4. Engga Probi Endri, S.I.Kom., M.A., selaku Penguji Ahli yang telah memberikan arahan dan masukan untuk penyempurnaan penulisan Laporan Skripsi ini.
5. Kurniawan Prasetyo, M.I.Kom, selaku Ketua Sidang Seminar Proposal, atas arahan dalam proses awal penyusunan Laporan Skripsi ini.

6. Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, atas segala fasilitas dan dukungan akademik yang diberikan.
7. Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, yang telah memberikan arahan dan mendukung Laporan Skripsi ini.
8. Dr. Santa Margaretha Niken Restaty, M.Si, selaku Sekretaris Program Studi Kampus Cabang, atas bantuan dan koordinasi yang diberikan selama proses administrasi akademik.
9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Public Relation Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan, dan pengalaman akademik selama masa perkuliahan.
10. Seluruh staf pegawai Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan bantuan dan pelayanan yang ramah dan professional.
11. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi, kepada peneliti selama proses pengerjaan Laporan Skripsi sehingga dapat menyelesaikan dengan baik dan tepat waktu.
12. Kantor Akuntan Publik XYZ, sebagai tempat peneliti bekerja sekaligus lokasi penelitian, yang telah memberikan izin belajar, akses data, dan dukungan penuh dalam penyelesaian Laporan Skripsi ini.
13. Seluruh keluarga dan teman dekat, atas segala dukungan, kebersamaan, dan semangat yang diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

14. Dan yang tak kalah penting, ucapan terima kasih peneliti tujukan untuk saya sendiri, Sarita Imas Yusandra, telah bertanggung jawab menyelesaikan proses belajar dari awal hingga mencapai tahap terakhir. Semoga ilmu yang didapat bermanfaat untuk diri sendiri dan Masyarakat.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, namun besar harapan peneliti bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif baik untuk lingkup gaya komunikasi maupun penelitian selanjutnya. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun

Jakarta, 28 Juli 2025

Peneliti



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.1 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1. Manfaat Akademis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Kajian Teoritis	22
2.2.1 Komunikasi Organisasi	22
2.2.2. Gaya Komunikasi	28
2.2.3. Loyalitas Karyawan	33
2.2.4 Teori Kontrol Organisasi	36
2.3. Hipotesis Teori	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
3.1 Paradigma Penelitian	41
3.2 Metode Penelitian	42

3.3 Populasi dan Sampel	44
3.3.1 Populasi.....	44
3.3.2 Sampel.....	45
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel.....	47
3.4 Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	47
3.4.1 Definisi Konsep	47
3.4.2 Operasionalisasi Konsep	53
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.5.1 Data Primer	57
3.5.2 Data Sekunder.....	57
3.5.3 Validitas dan Reliabilitas	57
3.6 Teknik Analisis Data	61
3.6.1 Analisis Data Deskriptif	62
3.6.2 Analisis Data Inferensial	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	67
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	67
4.1.1 Visi dan Misi.....	69
4.1.2 Struktur Organisasi KAP XYZ	70
4.2 Deskripsi Responden.....	72
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	73
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Jabatan.....	74
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	75
4.3 Hasil Penelitian	76
4.3.1 Uji Validitas dan Realibilitas	76
4.3.2 Analisis Data Deskriptif	80
4.3.3 Analisis Data Inferensial	88
4.4 Pembahasan	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	98
5.1 Kesimpulan	98
5.2 Saran.....	100
5.2.1 Saran Akademis	100

5.2.2 Saran Praktis.....	100
DAFTAR PUSTAKA.....	102
LAMPIRAN.....	106



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Angka Turnover Karyawan tahun 2019-2020	8
Tabel 2 Ringkasan Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3 Operasionalisasi Konsep	53
Tabel 4 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
Tabel 5 Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	74
Tabel 6 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Jabatan.....	75
Tabel 7 Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja	75
Tabel 8 Hasil Uji Validitas.....	76
Tabel 9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Gaya Komunikasi Manajerial (X)	79
Tabel 10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Karyawan (Y)	79
Tabel 11 Frekuensi Jawaban Responden	81
Tabel 12 Statistik Deskriptif Variabel X.....	82
Tabel 13 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Y.....	85
Tabel 14 Statistik Deskriptif Variabel Y.....	86
Tabel 15 Hasil Uji Korelasi Spearman Rho.....	89
Tabel 16 Koefisien Model Regresi Linear	90
Tabel 17 Hasil Uji Determinasi	91
Tabel 18 Tabel Uji-T.....	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Rumus Pearson Product Moment.....	59
Gambar 2 Hasil Uji Validitas.....	59
Gambar 3 Rumus Reliabilitas	60
Gambar 4 Hasil Uji Reliabilitas	61
Gambar 5 Rumus Korelasi Rank Spearman	64
Gambar 6 Rumus Linier Sederhanas	65

