

## ANALISIS LOYALITAS DI PT. TELKOM INDONESIA (PERSERO) TBK WILAYAH TELEKOMUNIKASI KOTA MAKASSAR BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN KERJA DAN KOMUNIKASI INTERNAL

Tisa Irwanti S

Sekola Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE)

Yayasan Pendidikan Ujung Pandang (YPUP)

Email: [tisaairwanti27@gmail.com](mailto:tisaairwanti27@gmail.com)

Helmy Syamsuri

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE)

Yayasan Pendidikan Ujung Pandang (YPUP)

Email: [chemysyamsuri@gmail.com](mailto:chemysyamsuri@gmail.com)

Manda HM

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE)

Yayasan Pendidikan Ujung Pandang (YPUP)

Email: [manda.ypup@gmail.com](mailto:manda.ypup@gmail.com)

### **Abstract**

*This study aims to analyze the influence of job satisfaction and internal communication on employee loyalty at PT Telkom Indonesia. The research focuses on answering the following questions: (1) How does job satisfaction influence employee loyalty? (2) How does internal communication influence employee loyalty? (3) To what extent do both variables contribute to employee loyalty? The research method used a quantitative approach. Data was collected through a closed-ended questionnaire distributed to 50 employees of PT Telkom Indonesia using a saturated sampling technique. Data analysis utilized multiple linear regression with the assistance of SPSS 25 software to test the influence of independent variables (job satisfaction and internal communication) on the dependent variable (employee loyalty). The research results indicate that: (1) Job satisfaction significantly influences employee loyalty ( $\beta=0.582$ ;  $p<0.05$ ), where each increase in job satisfaction increases loyalty by 58.2%. (2) Internal communication also has a significant effect ( $\beta=0.288$ ;  $p<0.05$ ) with a contribution of 28.8%. (3) Simultaneously, both variables explain 92.3% of the variance in employee loyalty ( $R^2=0.923$ ). These findings have practical implications that companies need to prioritize programs to improve job satisfaction through career development and fair remuneration systems, as well as strengthen vertical and horizontal communication channels to build long-term employee loyalty.*

**Keywords:** *Job satisfaction, internal communication, employee loyalty*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan komunikasi internal terhadap loyalitas karyawan pada PT Telkom Indonesia. Fokus penelitian menjawab pertanyaan: (1) Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan? (2) Bagaimana pengaruh komunikasi internal terhadap loyalitas karyawan? (3) Seberapa besar kontribusi bersama kedua variabel tersebut terhadap loyalitas karyawan?. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup yang disebarakan kepada 50 karyawan PT Telkom Indonesia dengan teknik sampling jenuh. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS 25 untuk menguji pengaruh variabel independen (kepuasan kerja dan komunikasi internal) terhadap variabel dependen (loyalitas karyawan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan ( $\beta=0,582$ ;  $p<0,05$ ), dimana setiap peningkatan kepuasan kerja akan meningkatkan loyalitas sebesar 58,2%. (2) Komunikasi internal juga berpengaruh signifikan ( $\beta=0,288$ ;  $p<0,05$ ) dengan kontribusi 28,8%. (3) Secara simultan, kedua variabel menjelaskan 92,3% variansi loyalitas karyawan ( $R^2=0,923$ ). Temuan ini memberikan implikasi praktis bahwa perusahaan perlu memprioritaskan program peningkatan kepuasan kerja melalui pengembangan karir dan sistem remunerasi yang adil, serta memperkuat saluran komunikasi vertikal dan horisontal untuk membangun loyalitas karyawan jangka panjang.

**Kata kunci:** Kepuasan kerja, komunikasi internal, loyalitas karyawan, PT Telkom Indonesia

### PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting bagi organisasi atau perusahaan karena berperan dominan dalam kegiatan operasional perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sumber daya manusia dan kualitasnya merupakan isu yang sangat strategis karena kualitas manusia akan mendukung keberhasilan dalam melaksanakan pekerjaan. Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini akan berdampak pada moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai, artinya jika kepuasan diperoleh dari pekerjaan maka kedisiplinan pegawai rendah. Pegawai yang tingkat kepuasannya tinggi maka secara otomatis komitmen di dalam organisasi akan meningkat (Surito et al., 2019). Dalam penelitian (Jufri & Sitorus, 2021) mendefinisikan bahwa kepuasan kerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kepuasan kerja merupakan kondisi menyenangkan atau secara emosional positif yang berasal dari

penilaian seseorang atas pekerjaannya atau pengalaman kerjanya. Kepuasan kerja merupakan suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Setiap manusia mempunyai kebutuhan dalam hidupnya. Adanya keinginan untuk memenuhi kebutuhan itulah yang mendorong manusia melakukan berbagai aktivitas. Kebutuhan yang dimiliki manusia sangatlah beragam. Kepuasan seseorang antara satu dengan yang lainnya akan berbeda-beda. Jadi kepuasan itu bersifat individual.

Komunikasi internal yang baik menciptakan suatu iklim yang menyenangkan, dan berdampak pada semangat kerja, kenyamanan dengan berakibat kinerja tinggi. Komunikasi internal yang rendah disebabkan adanya hubungan atasan dan bawahan tidak harmonis, sering cekcok atau bersitegang akibat adanya suatu kesalahpahaman (Tombokan et al., 2019). Komunikasi yang baik dapat terjalin bukan hanya dengan pimpinan, namun dengan antar rekan kerja di lingkup organisasi. Sebagian besar perusahaan mengungkapkan bahwa saluran komunikasi yang lancar dapat menciptakan hubungan yang baik antar pegawai kemungkinan terjadi kesalahpahaman sangat kecil apabila komunikasi antar pimpinan dan pegawai berjalan dengan lancar. Komunikasi internal mengacu pada setiap penyampaian dan penerimaan informasi yang dilakukan oleh komunikator yang didalamnya mengandung ide dan gagasan untuk membantu setiap pegawai dalam melakukan pekerjaan. Komunikasi internal adalah komunikasi yang terjadi dalam organisasi itu sendiri. Misalnya, pertukaran gagasan diantara para administrator dan pegawai dalam suatu perusahaan, dalam struktur lengkap yang khas disertai pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal didalam perusahaan, sehingga pekerjaan berjalan (Tombokan et al., 2019). Menurut (Dewita, 2020) loyalitas karyawan adalah sikap seseorang terhadap organisasi di mana dia bekerja. Indikasi dari karyawan dengan loyalitas yang tinggi yaitu ia memiliki kebutuhan dan harapan yang tinggi terhadap instansi tempatnya bekerja. Selain itu karyawan juga memiliki motivasi yang lebih pada saat harapannya terpenuhi. Definisi loyalitas karyawan adalah kepercayaan ataupun penerimaan atas setiap tujuan dan nilai organisasi atau profesi. Kemauan untuk melakukan usaha secara bersungguh-sungguh untuk kepentingan instansi maupun profesinya, dan keinginan yang muncul untuk selaku menjaga keanggotaan dalam instansi atau profesi. Loyalitas karyawan sebagai bagian dari elemen yang digunakan untuk penilaian terhadap karyawan yang meliputi kesetiaan yang ditunjukkan terhadap pekerjaan, jabatan yang diemban, dan perusahaan (Hasibuan, 2019). Loyalitas seorang karyawan kepada perusahaan atau organisasi bukan hanya bisa dilihat dari segi fisik saja, namun bisa dilihat juga dari kesetiaan yang dilihat secara non fisik berupa berapa lama mereka bekerja di sebuah perusahaan atau organisasi serta pikiran dan perhatian yang mereka berikan terhadap perusahaan atau organisasi tempat mereka bekerja.

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk merupakan perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia dengan cakupan layanan meliputi telepon, internet, dan solusi digital. Wilayah Telekomunikasi (Witel) Makassar adalah salah satu unit operasional yang berperan strategis dalam melayani wilayah Sulawesi, dengan tantangan kompetisi industri yang tinggi dan tuntutan inovasi berkelanjutan. Sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk memiliki peran penting dalam menyediakan layanan digital nasional. Di tingkat regional, Wilayah Telekomunikasi (Witel) Makassar memiliki fungsi strategis dalam mendukung operasional di kawasan Sulawesi. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, Witel Makassar menghadapi tantangan serius berupa tingginya tingkat turnover dan menurunnya keterikatan emosional karyawan terhadap perusahaan.

Fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun perusahaan telah menyediakan berbagai fasilitas dan peluang kerja, tingkat kepuasan kerja belum sepenuhnya optimal, yang berdampak pada loyalitas karyawan. Selain itu, hambatan dalam komunikasi internal, baik vertikal maupun horizontal, juga berkontribusi pada turunnya semangat kerja, kurangnya koordinasi antar unit, dan menurunnya produktivitas secara keseluruhan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kepuasan kerja dan komunikasi internal memegang peran penting dalam membentuk loyalitas karyawan. Jika kedua aspek ini tidak ditangani dengan baik, maka loyalitas karyawan akan melemah, yang pada akhirnya berdampak pada kinerja perusahaan secara umum.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja adalah kondisi emosional positif yang timbul dari penilaian individu terhadap pekerjaan dan pengalaman kerja mereka (Handoko dalam Rieka et al., 2019). Indikator kepuasan kerja menurut Azhari dan Supriyatin (2020) meliputi gaji, promosi, kompensasi, hubungan dengan rekan kerja, sifat pekerjaan, dan komunikasi.

### **Komunikasi Internal**

Komunikasi internal adalah proses pertukaran informasi antar individu dalam organisasi, baik secara vertikal yaitu ke atas dan ke bawah maupun horizontal yaitu antar rekan kerja (Septyani & Sutarjo, 2022; Robbins dalam Febianti et al., 2020). Komunikasi ini penting untuk menyampaikan kebijakan, instruksi, dan umpan balik secara efektif, sehingga mendorong keterlibatan karyawan dan meminimalisasi miskomunikasi. Komunikasi internal juga mencakup komunikasi personal dan kelompok, baik formal maupun informal (Hingkua et al., 2021).

## Loyalitas Karyawan

Loyalitas karyawan adalah kesetiaan dan komitmen individu untuk tetap bekerja dan mendukung tujuan organisasi (Riyanti, 2017; Hasibuan, 2021). Loyalitas mencakup aspek fisik dan non-fisik, seperti ketaatan, rasa memiliki, serta tanggung jawab terhadap perusahaan. Indikator loyalitas meliputi keinginan bertahan di perusahaan, penerimaan terhadap nilai organisasi, kesediaan bekerja ekstra, dan hubungan kerja yang baik (Gozali & Wibawa, 2018).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh kepuasan kerja dan komunikasi internal terhadap loyalitas karyawan di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk wilayah telekomunikasi kota makassar. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan dokumentasi. Populasi pada penelitian ini adalah 50 karyawan di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk wilayah telekomunikasi kota makassar jumlah sampel adalah 50 karyawan (31 laki-laki dan 19 perempuan) didapat dari rumus slovin yang digunakan dengan tingkat kesalahan 10%. Untuk teknik analisis data yang digunakan adalah teknik uji validitas dan reliabilitas, uji regresi linear berganda, dan uji hipotesis.

**Tabel. 1. Skor Jawaban Kuesioner**

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju	4
2	Setuju	3
3	Tidak Setuju	2
4	Sangat Tidak Setuju	1

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini kemudian dianalisis dan diolah menggunakan aplikasi spss. Analisa dilakukan untuk mengelolah dan menarik kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan, sehingga dapat menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji validitas dan reliabilitas

#### *Hasil Uji validitas*

**Table 2. Hasil uji kepuasan kerja**

Item pernyataan	Korelasi		
	R hitung	R tabel	Keterangan
X1.1	0.797	0.279	Valid

X1.2	0.369	0.279	Valid
X1.3	0.465	0.279	Valid
X1.4	0.660	0.279	Valid
X1.5	0.400	0.279	Valid
X1.6	0.743	0.279	Valid
X1.7	0.876	0.279	Valid
X1.8	0.876	0.279	Valid
X1.9	0.876	0.279	Valid
X1.10	0.839	0.279	Valid

Tabel 2 menunjukkan hasil uji validitas dari 10 item pertanyaan (X1.1 sampai X1.10). Uji ini menggunakan nilai *R hitung* dan *R tabel* untuk melihat apakah tiap pertanyaan valid. Jika *R hitung* lebih besar dari *R tabel* (yaitu 0,279), maka pertanyaan dinyatakan **valid**. Contohnya, X1.1 memiliki *R hitung* 0,797, jadi valid. Semua item dalam tabel memiliki *R hitung* di atas 0,279, jadi seluruhnya dinyatakan valid. **Jadi**, semua pertanyaan tentang kepuasan kerja dalam kuesioner layak digunakan karena sudah terbukti valid, sehingga data yang dikumpulkan bisa dipercaya dan sesuai tujuan penelitian.

Table 3. Hasil uji validitas komunikasi internal

Item pernyataan	Korelasi		
	R hitung	R table	Keterangan
X2.1	0.839	0.279	Valid
X2.2	0.839	0.279	Valid
X2.3	0.408	0.279	Valid
X2.4	0.703	0.279	Valid
X2.5	0.363	0.279	Valid
X2.6	0.731	0.279	Valid
X2.7	0.821	0.279	Valid
X2.8	0.789	0.279	Valid
X2.9	0.790	0.279	Valid

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah item-item pertanyaan dalam kuesioner benar-benar dapat mengukur variabel yang diteliti. Untuk variabel kepuasan kerja, Tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh item (X1.1 hingga X1.10) memiliki nilai *R hitung* lebih besar dari *R tabel* (0,279), sehingga semuanya dinyatakan valid. Misalnya, X1.1 memiliki nilai 0,797 dan X1.10 sebesar 0,839.

Hal ini menunjukkan bahwa setiap item memiliki hubungan yang kuat dengan total skor variabel, sehingga layak digunakan. Tabel 3 menunjukkan hasil uji validitas untuk variabel komunikasi internal. Seluruh item (X2. 1 hingga X2. 10) juga dinyatakan valid karena nilai *R hitung* masing-masing melebihi *R tabel* 0,279. Contohnya, X2. 1 dan X2. 2 bernilai 0,839, X2.6 sebesar 0,731, dan X2. 10 sebesar 0,761. Artinya, seluruh pernyataan mampu mengukur komunikasi internal secara tepat dan sesuai dengan tujuan penelitian. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pada kedua variabel telah memenuhi syarat validitas, sehingga kuisioner layak digunakan dalam pengumpulan data.

**Table 4. Hasil uji validitas loyalitas karyawan**

Item pernyataan	Korelasi		
	R hitung	R tabel	Keterangan
Y.1	0.761	0.279	Valid
Y.2	0.332	0.279	Valid
Y.3	0.386	0.279	Valid
Y.4	0.634	0.279	Valid
Y.5	0.356	0.279	Valid
Y.6	0.489	0.279	Valid
Y.7	0.844	0.279	Valid
Y.8	0.719	0.279	Valid
Y.9	0.681	0.279	Valid
Y.10	0.335	0.279	Valid

Tabel 4 menyajikan hasil uji validitas untuk instrumen yang digunakan dalam mengukur variabel loyalitas karyawan. Uji ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap item pertanyaan benar-benar mencerminkan konsep loyalitas. Seperti uji sebelumnya, item dinyatakan valid jika nilai *R hitung* lebih besar dari *R tabel* (0,279). Seluruh item dari Y.1 hingga Y.10 memenuhi kriteria tersebut. Contohnya, Y.1 memiliki nilai *R hitung* sebesar 0,761, Y.4 sebesar 0,634, dan Y.7 sebesar 0,844, yang menunjukkan korelasi kuat terhadap total skor. Bahkan item dengan nilai terendah seperti Y.2 (0,332) dan Y.10 (0,335) tetap valid karena melampaui nilai *R tabel*.

Dengan demikian, seluruh item dalam variabel loyalitas karyawan dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian. Ini menegaskan bahwa instrumen telah mampu mengukur variabel secara tepat dan relevan, serta menjamin keandalan data yang diperoleh untuk analisis lebih lanjut.

### *Hasil Uji Reliabilitas*

**Table 5. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Reliabilitas Ceofficient	Crobach Alpha	Keterangan
Kepuasan Kerja (X1)	10 pernyataan	0,847	Reliabel
Komunikasi Internal (X2)	10 pernyataan	0,863	Reliabel
Loyalitas Karyawan (Y)	10 pernyataan	0,743	Reliabel

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu instrumen penelitian mampu memberikan hasil yang konsisten apabila digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama. Dalam konteks penelitian ini, uji reliabilitas diterapkan pada tiga variabel utama, yaitu kepuasan kerja, komunikasi internal, dan loyalitas karyawan. Teknik yang digunakan adalah penghitungan nilai Cronbach's Alpha, yaitu suatu ukuran statistik yang mengindikasikan tingkat konsistensi internal dari butir-butir pertanyaan dalam kuesioner.

Berdasarkan hasil uji yang ditampilkan pada tabel, diketahui bahwa: Nilai Cronbach's Alpha untuk kepuasan kerja adalah 0,847, Nilai Cronbach's Alpha untuk komunikasi internal adalah 0,863, Nilai Cronbach's Alpha untuk loyalitas karyawan adalah 0,743.

Seluruh nilai tersebut berada di atas batas minimum yang ditetapkan, yaitu 0,6, yang menurut banyak literatur metodologi penelitian merupakan standar minimum untuk menyatakan bahwa suatu instrumen bersifat reliabel. Nilai-nilai ini menunjukkan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat keandalan atau konsistensi internal yang tinggi. Artinya, setiap item pertanyaan dalam masing-masing variabel secara konsisten mengukur hal yang sama dan dapat dipercaya untuk digunakan dalam pengambilan data yang valid. Nilai tertinggi terdapat pada variabel komunikasi internal (0,863), yang menunjukkan bahwa instrumen untuk mengukur komunikasi internal memiliki stabilitas dan konsistensi yang sangat baik. Sementara itu, nilai reliabilitas pada variabel kepuasan kerja (0,847) dan loyalitas karyawan (0,743) juga menunjukkan tingkat reliabilitas yang baik dan memenuhi syarat.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen yang digunakan dalam penelitian ini terbukti reliabel, sehingga layak untuk digunakan dalam proses analisis lebih lanjut, seperti uji regresi, uji hipotesis, dan pengambilan kesimpulan ilmiah. Dengan kata lain, kuesioner yang telah digunakan telah memenuhi standar kualitas ilmiah dan dapat digunakan untuk menghasilkan data yang akurat dan representatif.



## Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

**Table 6. Hasil Analisis Linear Berganda**

Modal	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standar	T	Sig
	B	Std. Error	Coefficients Beta		
(Constant)	4.500	1.327		3.391	.001
Kepuasan kerja	.582	.050	.674	11.661	.000
Komunikasi internal	.288	.047	.356	6.163	.000

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda pada tabel Coefficients, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 4,500 + 0,582X_1 + 0,288X_2$$

Dimana Y merupakan variabel dependen yaitu loyalitas karyawan,  $X_1$  adalah kepuasan kerja, dan  $X_2$  adalah komunikasi internal. Nilai konstanta sebesar 4,500 menunjukkan bahwa jika tidak ada kepuasan kerja dan komunikasi internal, maka loyalitas karyawan berada pada nilai dasar sebesar 4,500. Koefisien regresi kepuasan kerja sebesar 0,582 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada kepuasan kerja akan meningkatkan loyalitas karyawan sebesar 0,582 poin, dengan asumsi variabel lainnya tetap. Sementara itu, koefisien komunikasi internal sebesar 0,288 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada komunikasi internal akan meningkatkan loyalitas karyawan sebesar 0,288 poin. Hasil uji t juga menunjukkan bahwa kedua variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas karyawan, di mana nilai signifikansi untuk kepuasan kerja adalah 0,000 dan untuk komunikasi internal juga 0,000, keduanya lebih kecil dari batas signifikansi 0,05. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan kerja dan komunikasi internal secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja dan semakin bagus komunikasi internal yang dimiliki oleh karyawan, maka loyalitas terhadap perusahaan juga akan semakin meningkat.

## Hasil Uji Hipotesis

### *Hasil Uji Parsial (t)*

**Table 7. Hasil Uji Parsial (t)**

Modal	Coefficients <sup>a</sup>			
	Unstandardized Coefficients	Standar	T	Sig

	Ceofficients				
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.056	1.387		2.923	.005
Kepuasan kerja	.236	.090	.274	2.616	.011
Komunikasi internal	.659	.102	.878	6.457	.000

Uji  $t$  digunakan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, yaitu loyalitas karyawan. Berdasarkan Tabel 7, variabel kepuasan kerja memiliki nilai  $B$  sebesar 0,236 dan nilai *signifikansi* 0,011. Karena nilai ini lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan. Sedangkan variabel komunikasi internal memiliki nilai  $B$  sebesar 0,659 dengan nilai *signifikansi* 0,000. Ini menunjukkan bahwa komunikasi internal juga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas. Nilai  $Beta$  sebesar 0,878 bahkan lebih tinggi dari kepuasan kerja (0,274), artinya komunikasi internal memberikan pengaruh yang lebih besar.

Dengan demikian, uji  $t$  menunjukkan bahwa kedua variabel kepuasan kerja dan komunikasi internal berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas karyawan, dengan pengaruh komunikasi internal yang lebih dominan.

### Hasil Uji Simultan ( $f$ )

Table 8. Hasil Uji Simultan ( $F$ )

ANOVA						
Model		Sum Of Squares	dff	Mean Square	F	Sig
1	Regresion	329.068	2	168.534	281.898	.000 <sup>b</sup>
	Residual	27.432	47	.584		
	Total	356.500	49			
a. Dependent Variabel: Loyalitas karyawan						
b. Prediktors: (Constans), kepuasan kerja, komunikasi internal						

Uji  $F$  digunakan untuk melihat apakah variabel kepuasan kerja dan komunikasi internal secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas karyawan. Berdasarkan Tabel 4.11, nilai  $F$  *hitung* adalah 281,898 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai ini jauh lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan.

Nilai *Sum of Squares* untuk regresi sebesar 329,068, sementara untuk residual sebesar 27,432, menunjukkan bahwa sebagian besar variasi loyalitas karyawan dapat dijelaskan oleh model regresi. Dengan *Mean Square* regresi sebesar 164,534 dan residual sebesar 584, model ini dinilai baik dan layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh kepuasan kerja dan komunikasi internal terhadap loyalitas.

### Hasil Uji Koefisien Determinasi

**Table 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.961 <sup>a</sup>	.923	.920	.76398
a. predictors: (Constant), kepuasan kerja, komunikasi internal				

Berdasarkan Tabel Model Summary di atas, diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,961, yang mengindikasikan adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel independent yakni kepuasan kerja dan komunikasi internal dengan variabel dependen yaitu loyalitas karyawan. Nilai R Square sebesar 0,923 mengindikasikan bahwa 92,3% perubahan atau variasi dalam loyalitas karyawan dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan kerja dan komunikasi internal yang dimasukkan ke dalam model regresi ini. Sementara itu, sisanya sebesar 7,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijadikan fokus dalam penelitian ini. Selain itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0,920 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel independen yang digunakan, model tetap memiliki tingkat penjelasan yang tinggi terhadap variabel dependen, sebesar 92,0% variasi loyalitas karyawan tetap dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen tersebut. Nilai Standard Error of the Estimate sebesar 76398 menunjukkan seberapa jauh penyebaran data terhadap garis regresi, yang berarti bahwa prediksi loyalitas karyawan memiliki rata-rata galat sebesar  $\pm 76398$  dari nilai aktualnya. Dengan demikian, model regresi ini cukup baik dalam menjelaskan pengaruh kepuasan kerja dan komunikasi internal terhadap loyalitas karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan mengenai pengaruh kepuasan kerja dan komunikasi internal terhadap loyalitas karyawan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Wilayah Telekomunikasi Kota Makassar, maka dapat disimpulkan yaitu: (1) Kepuasan kerja berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas karyawan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Wilayah Telekomunikasi Kota Makassar; (2) Komunikasi internal berpengaruh secara parsial

terhadap loyalitas karyawan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Wilayah Telekomunikasi Kota Makassar; (3) Kepuasan kerja dan komunikasi internal berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas karyawan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Wilayah Telekomunikasi Kota Makassar.

## REFERENSI

- Ayu, Dewa, Dwi Putri, and I Made Santosa, 'Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Maya', 6.2 (2020), pp. 258–69
- Ayunasrah, Tiswanti, and others, 'Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bener Meriah', *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 4.1 (2022), pp. 1–10, doi:10.55542/juiim.v4i1.147
- Huda, Syamsul, 'Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Keterlibatan Karyawan, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan', *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi Bisnis (SENESIS)*, 2.1 (2024), pp. 65–73.
- Hutasoit, Enzelika, and others, 'Optimalisasi Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Produktivitas Kinerja Karyawan : Studi Literatur PT Dwi Indah', 7 (2024), pp. 15026–32
- Jannah, Fitri Lutnatul. (2024). 'Pengaruh Motivasi, Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada Mitra Gamesindo Semarang'. (Fakultas Ekonomi, Universitas Tidar).
- Lazuardi, Bayu, and Muhammad Ikhsan Harahap, 'Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Kerja, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Personil Polisi Biro Rena Polda Sumatera Utara', *Trending: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi*, 2.1 (2024), pp. 125–34
- Mijaya, Rudi, and Febsri Susanti, 'Pengaruh Stres Kerja, Komunikasi Internal Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Bkpsdm) Kabupaten Agam', *Jurnal Economina*, 2.2 (2023), pp. 562–73, doi:10.55681/economina.v2i2.336.
- Ritonga, Zuriani, and others, 'Pengaruh Gaya Komunikasi Dan Gaya Kepemimpinan Dalam Membangun Loyalitas Karyawan', *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Humanis*, 4.2 (2024), pp. 526–33, doi:10.37481/jmh.v4i2.865.