

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP LOYALITAS KERJA KARYAWAN KEMBAR CAFE KOTA MEDAN

Aulia Fathurrahman¹, Elfi Yanti Ritonga²

^{1,2}Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, Indonesia

¹aulfathurr@gmail.com, ²elfiyantiritonga@uinsu.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis kontribusi komunikasi interpersonal pemimpin dan motivasi kerja terhadap tingkat loyalitas karyawan di Kembar Cafe Kota Medan. Untuk mencapai tujuan ini, penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan paradigma ganda, di mana komunikasi interpersonal pemimpin dan motivasi kerja ditempatkan sebagai variabel independen, sedangkan loyalitas kerja karyawan berperan sebagai variabel dependen. Data dikumpulkan melalui distribusi kuesioner online menggunakan Google Forms, dengan menerapkan skala Likert yang dimodifikasi tanpa opsi netral. Populasi penelitian terdiri dari seluruh 65 karyawan, dengan sampel sebanyak 40 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan margin kesalahan 10%. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan kualitas instrumen penelitian, sementara analisis data dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment dan regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal pemimpin dan motivasi kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas kerja karyawan, baik secara parsial maupun simultan. Secara parsial, komunikasi interpersonal pimpinan memberikan kontribusi sebesar 29,3%, sedangkan motivasi kerja memberikan kontribusi sebesar 38,4% terhadap loyalitas karyawan. Secara simultan, kedua variabel memberikan kontribusi sebesar 38,4% ($R^2 = 0,385$), dengan nilai F-hitung 11,570 (sig. 0,000). Temuan ini menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan komunikasi interpersonal pimpinan dalam membentuk loyalitas kerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas komunikasi yang dibangun oleh pemimpin, serta tingkat motivasi karyawan yang lebih tinggi, akan diikuti oleh peningkatan loyalitas kerja karyawan. Oleh karena itu, pengelolaan komunikasi interpersonal yang efektif dan peningkatan motivasi kerja perlu menjadi prioritas dalam strategi manajemen sumber daya manusia di industry kafe.

Kata Kunci: komunikasi interpersonal pimpinan, motivasi kerja, loyalitas kerja karyawan

Abstract

This study aims to identify and analyze the influence of leaders' interpersonal communication and work motivation on employee job loyalty at Kembar Cafe, Medan. A quantitative research approach was employed, with leaders' interpersonal communication and work motivation serving as the independent variables, while employee job loyalty functioned as the dependent variable. Data were collected through an online questionnaire distributed via Google Forms using a modified Likert scale without a neutral response option. The population of this study consisted of 65 employees of Kembar Cafe, and a sample of 40 respondents was determined using the Slovin formula with a 10% margin of error. Instrument validity and reliability tests were conducted to ensure the accuracy and consistency of the measurement tools. Data were analyzed using Pearson's Product-Moment correlation and multiple linear regression analysis with the assistance of SPSS software. The findings reveal that leaders' interpersonal communication and work motivation have a positive and significant effect on employee job loyalty, both partially and simultaneously. Partially, leaders' interpersonal communication contributes 29.3%, while work motivation contributes 38.4% to employee loyalty. Simultaneously, both variables contribute 38.5% ($R^2 = 0.385$), with an F-value of 11.570 (sig. 0.000). These findings indicate that work motivation has a more dominant influence compared to leaders' interpersonal communication in shaping employee loyalty. These results indicate that improvements in the quality of interpersonal communication between leaders and employees, as well as increased levels of work motivation, contribute to higher levels of employee job loyalty. Therefore, effective interpersonal communication management and enhanced work motivation should be prioritized in human resource management strategies within the cafe industry.

Keywords: leaders' interpersonal communication, work motivation, employee job loyalty.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan industri kafe di Kota Medan menunjukkan peningkatan pesat yang dipicu oleh pergeseran gaya hidup masyarakat,

menciptakan persaingan ketat antar pelaku usaha (Silalahi et al., 2022). Dalam lima tahun terakhir, jumlah kafe di Medan meningkat 45%, menjadikan sektor ini penyumbang ekonomi

lokal yang signifikan. Kondisi ini menuntut pengelolaan sumber daya manusia yang unggul, karena kualitas tenaga kerja berkontribusi langsung terhadap produktivitas dan kepuasan pelanggan (Wibowo & Augustine, 2023; Khoirani & Marginingsih, 2025).

Namun, industri kafe menghadapi masalah *turnover* yang tinggi akibat kurangnya keterikatan emosional karyawan dan lingkungan kerja yang tidak mendukung (Amri et al., 2022; Ramdhani & Sawitri, 2017). Tingginya turnover berdampak pada biaya rekrutmen dan penurunan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, loyalitas karyawan menjadi aspek krusial yang memengaruhi kualitas pelayanan dan keberlangsungan bisnis (Haviana et al., 2023; Jahroni & Darmawan, 2022). Karyawan dengan loyalitas tinggi cenderung memberikan pelayanan optimal dan berkontribusi pada budaya organisasi yang positif (Manullang & Ardana, 2022). Loyalitas tidak hanya dipengaruhi oleh imbalan finansial, tetapi juga oleh hubungan kerja yang baik dan motivasi internal (Amri et al., 2022; Riski et al., 2023; Riyandah & Kusuma, 2024).

Dua faktor utama yang memengaruhi loyalitas adalah komunikasi interpersonal pimpinan dan motivasi kerja. Komunikasi interpersonal yang efektif memungkinkan pimpinan menyampaikan visi, mengumpulkan umpan balik, dan menciptakan lingkungan kerja harmonis (Najih et al., 2023; Prasajo & Maldin, 2025). Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang baik meningkatkan kepercayaan dan keterikatan karyawan (Hati et al., 2023). Sementara itu, motivasi kerja, baik internal maupun eksternal berperan penting dalam mendorong produktivitas dan kepuasan kerja, yang pada akhirnya memperkuat loyalitas (Abdullatif & Anindita, 2021; Kakada & Deshpande, 2019; Grujić et al., 2016; Öksüz et al., 2022).

Kembar Cafe merupakan kafe bernuansa Islami di Medan yang menarik perhatian karena tingginya loyalitas karyawan, terlihat dari kesediaan bekerja di luar jam dinas tanpa tambahan bayaran. Fenomena ini tidak lazim di industri kafe dan diduga berkaitan dengan gaya komunikasi pimpinan yang hangat dan kekeluargaan.

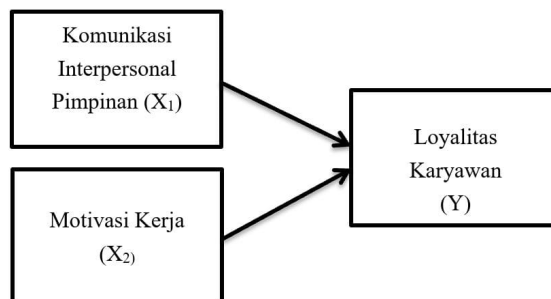
Nilai-nilai Islami seperti ukhuwah dan musyawarah tercermin dalam komunikasi

pimpinan, sejalan dengan prinsip qaulan balighan (perkataan yang membekas) dalam QS. An-Nisā':63. Integrasi nilai spiritual dan manajemen modern ini menjadikan Kembar Cafe sebagai objek penelitian yang unik, karena belum banyak kajian tentang loyalitas karyawan di kafe bernuansa Islami.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal pimpinan terhadap loyalitas kerja karyawan; menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap loyalitas kerja karyawan; dan menganalisis pengaruh simultan kedua variabel terhadap loyalitas kerja karyawan Kembar Cafe Kota Medan. Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam pengembangan manajemen SDM berbasis komunikasi efektif.

2. METODE PENELITIAN

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk meneliti dan mengukur sejauh mana komunikasi interpersonal pemimpin dan motivasi kerja mempengaruhi loyalitas karyawan di Kembar Cafe di Kota Medan. Untuk mencapai hal ini, penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dalam kerangka kerja multiple-paradigm, yang melibatkan lebih dari satu variabel independen dalam menjelaskan satu variabel dependen. Dalam konteks ini, komunikasi interpersonal pemimpin (X_1) dan motivasi kerja (X_2) diperlakukan sebagai variabel independen, sedangkan loyalitas karyawan (Y) ditetapkan sebagai variabel dependen.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Data penelitian dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner online kepada responden menggunakan platform Google Forms. Instrumen dirancang berdasarkan skala Likert sebagai alat untuk mengukur variabel, di mana

setiap variabel terlebih dahulu dipecah menjadi beberapa indikator yang menjadi dasar untuk menyusun butir-butir kuesioner. Skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini dimodifikasi dengan menghilangkan opsi netral, sehingga jawaban yang tersedia hanya terdiri dari Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Untuk pernyataan yang menguntungkan (positif), penilaian diberikan sebagai berikut: SS = 4, S = 3, TS = 2, dan STS = 1. Sebaliknya, untuk pernyataan yang tidak menguntungkan (negatif), penilaiannya dibalik: SS = 1, S = 2, TS = 3, dan STS = 4. Seperti yang dinyatakan oleh Sugiyono (2022), skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap fenomena yang sedang diteliti.

Kecukupan instrumen penelitian ditentukan oleh kemampuan setiap butir pernyataan untuk secara akurat mewakili variabel yang diukur. Hal ini tercermin dalam tingkat validitasnya, yang menunjukkan sejauh mana instrumen dapat menghasilkan pengukuran yang tepat dari konstruk yang sedang dipelajari. Instrumen dengan validitas tinggi dianggap layak digunakan, sedangkan instrumen dengan validitas rendah dianggap tidak memadai untuk mengukur variabel penelitian. Untuk memastikan hal ini, dilakukan uji validitas dengan menghitung koefisien korelasi Pearson Product Moment (r-hitung), yang kemudian dibandingkan dengan nilai r-tabel pada tingkat signifikansi 5% (0,05) dengan derajat kebebasan ($df = n - 2$), seperti dijelaskan oleh Sugiyono (2022). Suatu butir pernyataan dianggap valid jika nilai r-hitung lebih besar daripada nilai r-tabel dan didukung oleh nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) di bawah 0,05. Dalam penelitian ini, jumlah responden adalah 30, sehingga menghasilkan nilai r-tabel sebesar 0,361

Konsistensi dan stabilitas jawaban responden di seluruh item pernyataan berfungsi sebagai indikator utama dalam menilai reliabilitas suatu instrumen penelitian. Hal ini terkait dengan sejauh mana instrumen dapat menghasilkan hasil yang konsisten ketika diberikan berulang kali dalam kondisi yang relatif serupa. Oleh karena itu, reliabilitas mencerminkan tingkat kepercayaan terhadap pengukuran yang diperoleh dari instrumen

tersebut. Untuk mengevaluasi hal ini, penelitian menggunakan metode Cronbach's Alpha untuk menilai konsistensi internal antar item kuesioner. Menurut Sugiyono (2022), nilai koefisien yang mendekati 1 menunjukkan tingkat reliabilitas yang lebih tinggi. Suatu instrumen dianggap reliabel jika nilai Cronbach's Alpha melebihi 0,60, yang menunjukkan bahwa item-item tersebut menunjukkan konsistensi yang memadai dan layak digunakan dalam penelitian.

Hubungan antara variabel-variabel dan besarnya pengaruhnya membentuk dasar untuk menentukan teknik analisis data dalam penelitian ini. Untuk memeriksa hubungan-hubungan ini, digunakan uji korelasi Product Moment Pearson untuk mengidentifikasi asosiasi antara setiap variabel independen dan variabel dependen. Selain itu, analisis korelasi linier berganda digunakan untuk menilai pengaruh simultan komunikasi interpersonal pemimpin dan motivasi kerja terhadap loyalitas karyawan. Semua tahapan pengolahan dan analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Penggunaan aplikasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa hasil yang diperoleh akurat dan objektif.

Ukuran sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan mempertimbangkan seluruh populasi karyawan di Kembar Cafe di Kota Medan, yang berjumlah 65 orang. Untuk memperoleh sampel yang representatif, digunakan rumus Slovin dengan margin kesalahan sebesar 10%, mengingat ukuran populasi diketahui dengan jelas. Pendekatan ini memastikan bahwa sampel yang dipilih secara proporsional mencerminkan karakteristik populasi. Dengan demikian, penentuan sampel dalam penelitian ini didasarkan pada penerapan rumus Slovin sebagai acuan perhitungan, yang dirumuskan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kelonggaran kesalahan (10% atau 0,10)

Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{65}{1 + 65(0,10)^2} = \frac{65}{1 + 0,65} = \frac{65}{1,65} = 39,39$$

Jumlah sampel yang diperoleh dari hasil perhitungan kemudian disederhanakan melalui pembulatan, sehingga ditetapkan sebanyak 40 orang karyawan sebagai responden penelitian. Penetapan ini didasarkan pada perhitungan yang telah dilakukan sebelumnya agar tetap representatif terhadap populasi.

Selanjutnya, dengan berpedoman pada rumusan masalah serta kerangka pemikiran yang telah disusun terkait pengaruh komunikasi interpersonal pimpinan dan motivasi kerja terhadap loyalitas kerja karyawan di Kembar Cafe Kota Medan, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H₀ : Tidak terdapat pengaruh komunikasi interpersonal pimpinan dan motivasi kerja terhadap loyalitas kerja karyawan Kembar Cafe Kota Medan.

H_a : Terdapat pengaruh komunikasi interpersonal pimpinan dan motivasi kerja terhadap loyalitas kerja karyawan Kembar Cafe Kota Medan.

3. HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Valid
Komunikasi Interpersonal Pimpinan	X1.1	0.693	0.312	Valid
	X1.2	0.724	0.312	Valid
	X1.3	0.323	0.312	Valid
	X1.4	0.594	0.312	Valid
	X1.5	0.500	0.312	Valid
	X1.6	0.722	0.312	Valid
	X1.7	0.748	0.312	Valid
	X1.8	0.502	0.312	Valid
	X1.9	0.32	0.312	Valid
	X1.10	0.552	0.312	Valid
	X1.11	0.484	0.312	Valid
	X1.12	0.678	0.312	Valid
	X1.13	0.602	0.312	Valid
	X1.14	0.700	0.312	Valid
	X1.15	0.398	0.312	Valid
Motivasi Kerja	X2.1	0.575	0.312	Valid
	X2.2	0.654	0.312	Valid
	X2.3	0.541	0.312	Valid
	X2.4	0.631	0.312	Valid
	X2.5	0.375	0.312	Valid
	X2.6	0.293	0.312	Valid
	X2.7	0.388	0.312	Valid
	X2.8	0.361	1.312	Valid
	X2.9	0.611	2.312	Valid
	X2.10	0.641	3.312	Valid
	X2.11	0.313	4.312	Valid
	X2.12	0.535	5.312	Valid

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Valid
Loyalitas Karyawan	X2.13	0.539	6.312	Valid
	X2.14	0.452	7.312	Valid
	X2.15	0.429	8.312	Valid
	Y.1	0.641	9.312	Valid
	Y.2	0.205	10.312	Valid
	Y.3	0.659	11.312	Valid
	Y.4	0.596	12.312	Valid
	Y.5	0.715	13.312	Valid
	Y.6	0.733	14.312	Valid
	Y.7	0.419	15.312	Valid
	Y.8	0.751	16.312	Valid
	Y.9	0.484	17.312	Valid
	Y.10	0.689	18.312	Valid
	Y.11	0.695	19.312	Valid
	Y.12	0.324	20.312	Valid
Y.13	0.690	21.312	Valid	
Y.14	0.795	22.312	Valid	
Y.15	0.809	23.312	Valid	

Sumber: Olah Data Penulis (2026)

Suatu instrumen penelitian dinyatakan valid apabila nilai r-hitung > nilai r-tabel. Dalam penelitian ini, nilai r-tabel yang digunakan adalah 0,312 Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan memiliki nilai r-hitung yang melebihi r-tabel, sehingga seluruh item dinyatakan valid. Dengan demikian, kuesioner yang digunakan layak digunakan sebagai alat ukur untuk mengukur variabel penelitian secara tepat.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Komunikasi Interpersonal Pimpinan (X1)	0.831	Reliabel
Motivasi Kerja (X2)	0.667	Reliabel
Loyalitas Karyawan (Y)	0.835	Reliabel

Sumber: Olah Data Penulis (2026)

Instrumen penelitian dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Hasil uji menunjukkan setiap variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Dengan demikian, seluruh variabel dinyatakan reliabel. Berdasarkan uji reliabilitas maka kuesioner layak digunakan untuk mengukur setiap variabel secara konsisten.

Tabel 3. Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients		Beta	T	Sig
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			
1 (Constant)	13.74			1.97908	.000
		6.943			
KIP (X1)	.39		0.541	3.969	<.000
Motivasi Kerja (X2)	.76	0.157	0.62	4.868	<.001

a. Dependent Variable: Loyalitas Karyawan (Y)
 Sumber: Olah Data Penulis (2026)

Berdasarkan tabel di atas, persamaan regresi linear berganda yang terbentuk adalah nilai konstanta sebesar 13,740 menunjukkan bahwa jika variabel Komunikasi Interpersonal Pimpinan dan Motivasi Kerja bernilai 0, maka tingkat Loyalitas Karyawan sudah berada pada nilai 13,740. Ini dapat diartikan bahwa meskipun tanpa adanya Komunikasi Interpersonal Pimpinan dan Motivasi Kerja, karyawan tetap loyalitas bekerja pada Kembar Cafe Kota Medan.

Koefisien regresi untuk variabel Komunikasi Interpersonal Pimpinan (X1) menunjukkan angka 0,391, berarti bahwa setiap peningkatan sebesar 1%, apabila variabel lain dianggap konstan maka variabel Loyalitas karyawan akan meningkat sebesar 0,391%. Nilai koefisien korelasi untuk variabel Motivasi Kerja (X2) sebesar 0,762 berarti bahwa setiap peningkatan berarti bahwa setiap peningkatan sebesar 1%, apabila variabel lain dianggap konstan maka variabel Loyalitas karyawan akan meningkat sebesar 0,762%.

Tabel 4. Uji T

Model	Coefficients		Beta	T	Sig
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			
1 (Constant)	13.74			1.97908	.000
		6.943			
KIP (X1)	.39		0.541	3.969	<.000
Motivasi Kerja (X2)	.76	0.157	0.62	4.868	<.001

a. Dependent Variable: Loyalitas Karyawan (Y)
 Sumber: Olah Data Penulis (2026)

Uji hipotesis 1 pada variabel Komunikasi Interpersonal Pimpinan (X1) diperoleh nilai t

hitung variabel (X1) Komunikasi Interpersonal Pimpinan > t tabel yaitu 3,969 > 1,687 dan nilai Sig variabel (X1) Komunikasi Interpersonal Pimpinan < 0,05 maka 0,000 < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Ha1 diterima dan Ho1 ditolak. Hal ini menunjukkan Komunikasi Interpersonal Pimpinan (X1) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan (Y) sebagai variabel Y secara positif.

Uji hipotesis 2 pada variabel Motivasi Kerja (X2) diperoleh nilai t hitung variabel (X2) Motivasi Kerja > t tabel yaitu 4,868 > 1,687 dan nilai Sig variabel (X2) motivasi < 0,05 maka 0,001 < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Ha2 diterima dan Ho2 ditolak. Hal ini menunjukkan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan sebagai variabel Y secara positif.

Tabel 5. Uji F

Model	Coefficients		Beta	T	Sig
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			
1 (Constant)	13.74			1.97908	.000
		6.943			
KIP (X1)	.39		0.541	3.969	<.000
Motivasi Kerja (X2)	.76	0.157	0.62	4.868	<.001

a. Dependent Variable: Loyalitas Karyawan (Y)
 Sumber: Olah Data Penulis (2026)

Dengan menggunakan , diperoleh nilai F tabel sebesar 3,25. Nilai F-hitung sebesar 11,570 > F-tabel (3,25) dan nilai Sig. = <0,000 < 0,05. Maka Ho ditolak, H3 diterima. Artinya, secara simultan (bersama-sama), Komunikasi Interpersonal Pimpinan dan Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan pada Kembar Cafe Kota Medan.

Tabel 6. Koefisien Determinasi

Model Summary	Model Summary		
	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.620	.384	4.379

a. Predictors: (Constant), KIP, Motivasi Kerja
 b. Dependen Variable: Loyalitas Karyawan
 Sumber: Olah Data Penulis (2026)

Sejauh mana Komunikasi Interpersonal Pemimpin dan Motivasi Kerja berkontribusi terhadap Loyalitas Karyawan ditunjukkan oleh nilai *R Square* sebesar 0,385 pada tabel Ringkasan Model dari analisis regresi linier berganda. Angka ini mencerminkan kemampuan gabungan kedua variabel independen untuk menjelaskan variasi pada variabel dependen. Dengan demikian, dapat ditafsirkan bahwa kedua variabel ini secara bersama-sama menjelaskan 38,5% dari varians pada Loyalitas Karyawan. Sisanya sebesar 61,5% disebabkan oleh faktor-faktor lain di luar lingkup model penelitian ini yang tidak diteliti dalam studi.

Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pimpinan Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan Kembar Cafe Kota Medan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada variabel Komunikasi Interpersonal Pimpinan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Kerja Karyawan Kembar Cafe Kota Medan. Hal ini dibuktikan dengan nilai *t* hitung variabel X1 sebesar 3,969 > 1,687 (*t* tabel) dan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian Hal diterima dan *H₀₁* ditolak, yang berarti komunikasi interpersonal pimpinan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan secara positif. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas komunikasi yang terjalin antara pimpinan dan karyawan menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan loyalitas karyawan. Semakin baik komunikasi interpersonal yang diterapkan pimpinan, semakin tinggi tingkat kepercayaan, kenyamanan, dan komitmen karyawan terhadap organisasi. Hal ini sejalan dengan temuan Hati et al. (2023) dan Najih et al. (2023) yang menyatakan bahwa komunikasi yang efektif antara pimpinan dan karyawan mampu menciptakan suasana kerja yang kondusif dan meningkatkan produktivitas.] Kondisi ini pada akhirnya mendorong karyawan untuk tetap bertahan, bekerja secara optimal, serta menunjukkan loyalitas yang lebih tinggi kepada perusahaan.

Secara lebih spesifik, indikator komunikasi interpersonal yang paling dominan dalam penelitian ini adalah keterbukaan (*openness*) dan empati (*empathy*). Pimpinan Kembar Cafe

dinilai terbuka dalam menerima masukan karyawan dan mampu memahami kondisi serta perasaan karyawan. Ketika komunikasi antara pimpinan dan karyawan berlangsung dengan efektif, hal ini dapat berimbas positif terhadap suasana kerja. Karyawan yang merasa didengarkan dan dihargai menunjukkan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi dalam menjalankan tugas mereka, yang pada gilirannya meningkatkan produktivitas dan kepuasan (Hati et al., 2023; Najih et al., 2023). Lebih lanjut, komunikasi yang jelas dan terbuka juga berkontribusi terhadap terciptanya kepercayaan antara karyawan dan pimpinan. Dalam penelitian oleh Najih et al., disebutkan bahwa kepercayaan ini sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawan karena mereka merasa lebih berkomitmen terhadap tujuan organisasi dan lebih terbuka untuk berkolaborasi dalam tim. (Najih et al., 2023; Rini & Anshori, 2023). Temuan ini memperkuat teori komunikasi interpersonal Devito (2013) yang menekankan lima kualitas komunikasi efektif: keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif, dan kesetaraan.] Oleh karena itu, komunikasi yang transparan menjadi jembatan yang memperkuat hubungan antara pimpinan dengan karyawan, memungkinkan pertukaran ide dan informasi yang lebih baik.

Namun demikian, kontribusi komunikasi interpersonal pimpinan terhadap loyalitas karyawan dalam penelitian ini tergolong sedang (29,3%), yang mengindikasikan bahwa masih terdapat faktor lain yang lebih dominan dalam memengaruhi loyalitas, seperti motivasi kerja. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal saja tidak cukup untuk membangun loyalitas karyawan tanpa didukung oleh faktor-faktor pendukung lainnya. Dalam konteks Kembar Cafe yang bernuansa Islami, komunikasi interpersonal pimpinan juga mencerminkan nilai-nilai Islam seperti *qaulan layyinan* (perkataan lemah lembut) dan *qaulan sadidan* (perkataan benar), yang berkontribusi pada terciptanya hubungan kerja yang harmonis dan berbasis nilai-nilai spiritual

Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan Kembar Cafe Kota Medan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Motivasi Kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Kerja Karyawan Kembar Cafe Kota Medan. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung variabel X2 sebesar 4,868 yang lebih besar dari t tabel (1,687) dan nilai signifikansi 0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H_0 ditolak, yang berarti motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan secara positif. Temuan ini mengindikasikan bahwa] motivasi kerja merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam meningkatkan loyalitas karyawan. Pengaruh positif yang ditemukan mengindikasikan bahwa pemberian motivasi, baik dalam bentuk penghargaan, pengakuan atas prestasi, kesempatan pengembangan karier, maupun lingkungan kerja yang mendukung, dapat mendorong karyawan untuk bekerja dengan lebih optimal dan mempertahankan komitmennya terhadap perusahaan. Secara khusus, indikator motivasi yang paling dominan dalam penelitian ini adalah motivasi intrinsik, yaitu kepuasan batin yang diperoleh karyawan dari pekerjaan itu sendiri, seperti rasa bangga, pengakuan, dan pencapaian pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Kembar Cafe tidak hanya termotivasi oleh faktor eksternal seperti gaji, tetapi juga oleh faktor internal yang bersifat psikologis. Dengan demikian,] peningkatan motivasi kerja dapat menjadi strategi yang efektif bagi Kembar Cafe Kota Medan dalam membangun dan mempertahankan loyalitas karyawan.

Motivasi kerja merupakan dorongan yang dapat bersifat internal atau eksternal yang memengaruhi kinerja dan perilaku karyawan dalam lingkungan kerja mereka. Motivasi ini berperan penting dalam menciptakan produktivitas dan kinerja yang tinggi, karena karyawan yang termotivasi cenderung lebih berkomitmen dan berusaha keras untuk mencapai tujuan organisasi (Abdullatif & Anindita, 2021; Kakada & Deshpande, 2019). Penelitian ini sejalan dengan temuan Grujičić et al. (2016) yang menunjukkan bahwa tingkat motivasi yang tinggi tidak hanya mendorong karyawan untuk melakukan pekerjaan dengan baik tetapi juga meningkatkan kepuasan kerja, yang pada akhirnya memperkuat loyalitas mereka terhadap perusahaan (Grujičić et al.,

2016). Beberapa faktor kunci yang memengaruhi motivasi kerja meliputi penghargaan, lingkungan kerja, dukungan pimpinan, dan kesempatan untuk berkembang. Penghargaan, baik dalam bentuk materiil maupun non-materiil, dapat meningkatkan semangat kerja karyawan. Selaras dengan temuan Grujičić et al. (2016), terdapat kebutuhan untuk memberikan penghargaan yang memadai sebagai bentuk pengakuan atas kinerja yang baik, yang berfungsi untuk meningkatkan motivasi serta kepuasan kerja.

Kontribusi motivasi kerja terhadap loyalitas karyawan dalam penelitian ini tergolong sedang (38,4%) dan lebih tinggi dibandingkan komunikasi interpersonal pimpinan (29,3%). Hal ini mengindikasikan bahwa motivasi kerja memiliki peran yang lebih dominan dalam membentuk loyalitas karyawan di Kembar Cafe. Temuan ini memperkuat teori Herzberg tentang motivasi-higiene, di mana faktor motivator seperti prestasi, pengakuan, dan tanggung jawab memiliki pengaruh yang lebih kuat terhadap kepuasan dan loyalitas karyawan dibandingkan faktor hygiene seperti gaji dan kondisi kerja. Dalam konteks Islami, motivasi kerja di Kembar Cafe juga didorong oleh nilai-nilai spiritual seperti niat ibadah (*niyyah*), keikhlasan, dan pengharapan ridha Allah. Karyawan memandang pekerjaan mereka sebagai bagian dari pengabdian, yang memberikan makna dan tujuan lebih dalam dibandingkan sekadar aktivitas ekonomi. Hal ini menjadi pembeda yang penting dalam konteks kafe Islami dan memperkuat temuan bahwa motivasi intrinsik dan spiritual memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas kerja.

Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan Kembar Cafe Kota Medan

Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal pimpinan dan motivasi kerja bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan.] Hal ini dibuktikan dengan nilai F-hitung sebesar 11,570 yang lebih besar dari F-tabel (3,25) dan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_3 diterima,] yang berarti secara simultan,

Komunikasi Interpersonal Pimpinan dan Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan pada Kembar Cafe Kota Medan.

Komunikasi adalah proses interaksi yang melibatkan berbagai aspek dan berlangsung secara dinamis dalam kehidupan manusia. Pengelolaan komunikasi yang baik mampu membangun hubungan yang positif, meningkatkan efektivitas kerja sama, serta menciptakan lingkungan yang kondusif (Allam, 2019). Ketika komunikasi interpersonal yang efektif berpadu dengan motivasi kerja yang tinggi, terciptalah sinergi yang mendorong loyalitas karyawan secara lebih optimal. Komunikasi yang baik memungkinkan pimpinan menyampaikan penghargaan dan dukungan, sementara motivasi yang tinggi mendorong karyawan untuk merespons secara positif terhadap komunikasi tersebut. Dalam penelitian ini, pengujian menunjukkan nilai R Square sebesar 0,385. Angka ini mencerminkan kemampuan gabungan kedua variabel independen untuk menjelaskan variasi pada variabel dependen. Dengan demikian,] kedua variabel ini secara bersama-sama menjelaskan 38,5% dari varians pada Loyalitas Karyawan. Secara rinci, komunikasi interpersonal pimpinan memberikan kontribusi parsial sebesar 29,3%, sedangkan motivasi kerja memberikan kontribusi sebesar 38,4%. Sisanya sebesar 61,5% disebabkan oleh faktor-faktor lain di luar lingkup model penelitian ini yang tidak diteliti dalam studi. Faktor-faktor tersebut dapat mencakup kepuasan kerja, kompensasi, budaya organisasi, kepemimpinan transformasional, lingkungan kerja fisik, serta faktor personal seperti karakteristik individu dan nilai-nilai pribadi karyawan.

Meskipun kedua variabel secara simultan berpengaruh signifikan, nilai R^2 yang hanya 38,5% menunjukkan bahwa masih banyak faktor lain yang memengaruhi loyalitas kerja karyawan. Hal ini menjadi keterbatasan sekaligus peluang bagi penelitian selanjutnya untuk mengeksplorasi variabel-variabel lain yang mungkin lebih dominan, seperti kepemimpinan transformasional, komitmen organisasi, atau keseimbangan kehidupan kerja (*work-life balance*). Selain itu, dalam konteks Kembar Cafe yang mengusung nilai-nilai Islami, penelitian lebih lanjut dapat

mengeksplorasi peran variabel spiritualitas di tempat kerja (*workplace spirituality*) sebagai faktor yang mungkin menjelaskan sisa 61,5% varians loyalitas karyawan. Penelitian tentang spiritualitas di tempat kerja menunjukkan bahwa nilai-nilai spiritual dapat meningkatkan keterikatan dan loyalitas karyawan secara signifikan, terutama dalam organisasi yang berbasis nilai-nilai keagamaan.

Loyalitas kerja karyawan merujuk pada sikap serta tingkat komitmen individu terhadap organisasi tempat mereka bekerja. Bentuk loyalitas ini tercermin dalam kesediaan karyawan untuk tetap bertahan di perusahaan, memberikan kontribusi yang konstruktif, serta terlibat aktif dalam upaya pencapaian sasaran organisasi (Ardiningrum & Suryani, 2023; Dinillah & Sabil, 2022). (Dampak dari loyalitas kerja yang tinggi sangat signifikan, termasuk peningkatan produktivitas, stabilitas tim, dan citra perusahaan. Apabila karyawan memiliki rasa keterikatan yang kuat terhadap perusahaan, mereka umumnya akan menunjukkan tingkat kesungguhan dan efisiensi kerja yang lebih tinggi, sehingga pada akhirnya berdampak pada peningkatan produktivitas organisasi secara menyeluruh (Butar & Nuridin, 2022; Riyandah & Kusuma, 2024). Penelitian ini juga menemukan bahwa loyalitas di Kembar Cafe tidak hanya bersifat transaksional, tetapi juga transformasional, di mana karyawan merasa memiliki ikatan emosional dan spiritual dengan organisasi. Selain itu, perusahaan yang memiliki karyawan loyal seringkali mendapatkan reputasi positif, menarik lebih banyak pelanggan dan calon karyawan, yang dapat memperkuat posisi pasar mereka (Dinillah & Sabil, 2022; Riyandah & Kusuma, 2024).

Temuan penelitian ini memiliki implikasi penting bagi pengelolaan SDM di industri kafe. Pertama, manajer atau pimpinan perlu mengembangkan keterampilan komunikasi interpersonal, terutama dalam aspek keterbukaan dan empati, melalui pelatihan komunikasi efektif. Kedua, perusahaan perlu merancang program motivasi yang mencakup penghargaan non-materiil seperti pengakuan prestasi, kesempatan pengembangan karier, dan penciptaan lingkungan kerja yang suportif. Ketiga, integrasi nilai-nilai Islami dalam praktik manajemen terbukti efektif

dalam meningkatkan loyalitas, sehingga perlu dipertahankan dan dikembangkan sebagai strategi pengelolaan SDM yang berkelanjutan. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya kajian tentang loyalitas kerja dengan mengintegrasikan perspektif komunikasi interpersonal dan motivasi kerja dalam konteks organisasi berbasis nilai-nilai Islami, yang masih terbatas dalam literatur manajemen SDM di Indonesia.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh komunikasi interpersonal pimpinan serta motivasi kerja terhadap loyalitas karyawan di Kembar Cafe Kota Medan, dapat disimpulkan bahwa loyalitas kerja karyawan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas komunikasi interpersonal yang dibangun oleh pimpinan. Semakin efektif dan optimal komunikasi yang terjalin, maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas karyawan terhadap organisasi. Selain itu, motivasi kerja juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas kerja karyawan, yang berarti peningkatan motivasi akan sejalan dengan meningkatnya komitmen dan tanggung jawab karyawan dalam menjalankan tugasnya.

Hasil penelitian ini merekomendasikan Kembar Cafe Kota Medan untuk terus meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal antara pimpinan dan karyawan serta memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan. Komunikasi yang efektif dan motivasi kerja yang tinggi terbukti mampu meningkatkan loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Selain itu, perusahaan perlu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, memberikan penghargaan atas kinerja karyawan, serta membuka ruang komunikasi yang lebih terbuka agar loyalitas karyawan dapat terus ditingkatkan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi loyalitas kerja sehingga dapat menghasilkan temuan yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullatif, R. S., & Anindita, R. (2021). The Role of Support From Supervisors and Co-Workers on Financial Service Marketing Agents' Performance in the Aspects of Work Motivation and Satisfaction. *Kontigensi Jurnal Ilmiah Manajemen*, 9(2), 450–464. <https://doi.org/10.56457/jimk.v9i2.190>
- Allam, L. R. (2019). PENGARUH PENYAMPAIAN INFORMASI DARI ATASAN KEPADA BAWAHAN TERHADAP MOTIVASI KARYAWAN PLN UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN (UP3) YOGYAKARTA. *Lektor: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 05.
- Amri, S. ... Magdalena, K. M. (2022). Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan Pada PT. Quri Villas - The Chandi Boutique Resorts and Spa (Hotel the Chandi Senggigi). *Target Jurnal Manajemen Bisnis*, 3(2), 119–130. <https://doi.org/10.30812/target.v3i2.1233>
- Ardinigrum, T. F., & Suryani, T. (2023). Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Dan Dukungan Organisasi Terhadap Keterikatan Karyawan Serta Dampaknya Pada Perilaku Kewargaan Organisasi. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen Dan Kewirausahaan*, 7(1), 27–34. <https://doi.org/10.35130/jrimk.v7i1.397>
- Butar, P. P. B., & Nuridin, N. (2022). Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pt. Sumber Alfaria Trijaya, TBK Area Cileungsi. *Jurnal Ekonomi Dan Industri*, 23(2). <https://doi.org/10.35137/jei.v23i2.728>
- Dinillah, H., & Sabil, R. A. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Employee Engagement, Dan Kompensasi Terhadap Produktivitas Karyawan Bank ABC. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Perbankan (Journal of Economics Management and Banking)*, 8(2), 65. <https://doi.org/10.35384/jemp.v8i2.270>
- Grujičić, M. ... Grujičić, S. Š. (2016). Work Motivation and Job Satisfaction of Health Workers in Urban and Rural Areas. *Vojnosanitetski Pregled*, 73(8), 735–743. <https://doi.org/10.2298/vsp140715062g>
- Gusnadi, I. D., & Wahyuningtyas, Y. F. (2023). Strategi Perusahaan Dalam Mengoptimalkan Kinerja Karyawan Melalui Konsep Quality Work of Life Di Cv Yogya Karya Andini. *Jurnal Bina Manajemen*, 12(1), 445–467. <https://doi.org/10.52859/jbm.v12i1.449>
- Hati, C. P. ... Ubalaga, L. M. (2023). Employee Engagement: Menelaah Model Komunikasi Dan Budaya Organisasi BPJS Ketenagakerjaan. *Indonesian Journal of Digital Public Relations (Ijdpr)*, 2(1), 1. <https://doi.org/10.25124/ijdpr.v2i1.5516>
- Haviana, S. F. C. ... Satrioajie, W. N. (2023).

- Pelatihan Desain Grafis Sebagai Langkah Penjarangan Dan Regenerasi Pekerja Kreatif Pada UMKM GALGIL Indonesia. *Indonesian Journal of Community Services*, 5(1), 35. <https://doi.org/10.30659/ijocs.5.1.35-44>
- Jahroni, J., & Darmawan, D. (2022). Pengaruh Motivasi, Disiplin, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Terapan Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 5(2), 95–106. <https://doi.org/10.58303/jtimb.v5i2.2973>
- Kakada, P., & Deshpande, Y. V. R. D. M. (2019). Working Conditions and Effective Supervision: Does It Matter for Engineering Faculty Job Satisfaction. *International Journal of Electrical Engineering Education*, 58(2), 101–112. <https://doi.org/10.1177/0020720918815998>
- Khoirani, S., & Marginingsih, R. (2025). Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Inti Karya Indonesia Jakarta Utara. *Jurnal Semesta Ilmu Manajemen Dan Ekonomi*, 1(3), 224–235. <https://doi.org/10.71417/j-sime.v1i3.266>
- Manullang, Y., & Ardana, I. K. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja, dan Keadilan Organisasional terhadap Komitmen Organisasional di PT. POS Indonesia (Persero) Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 11(6), 1171. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2022.v11.i06.p06>
- Najih, A. ... Wardhani, E. P. (2023). Peran Komunikasi Interpersonal Antara Pimpinan Dan Karyawan Guna Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Assyifa Farma Group Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (Jisip)*, 12(1), 41–47. <https://doi.org/10.33366/jisip.v12i1.2602>
- Öksüz, M. ... Tosalı, F. (2022). The Link Between Supervisor Support, Servicing Efficacy and Job Satisfaction Among Frontline Hotel Employees: An Investigation in Turkey. *Personnel Review*, 52(7), 1773–1790. <https://doi.org/10.1108/pr-10-2021-0733>
- Pangestuti, D. J., & Widyantoro, H. (2023). Pengaruh Motivasi Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Manajemen Stie Muhammadiyah Palopo*, 9(1), 151. <https://doi.org/10.35906/jurman.v9i1.1404>
- Prasojo, M. L., & Maldin, S. A. (2025). Strategi Manajemen Konflik Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Industri Kuliner Dan Layanan. *Jurnal Manajemen Kuliner*, 4(2), 52–54. <https://doi.org/10.59193/jmn.v4i2.433>
- Ramdhani, G. F., & Sawitri, D. R. (2017). Hubungan Antara Dukungan Organisasi Dengan Keterikatan Kerja Pada Karyawan Pt. X Di Bogor. *Jurnal Empati*, 6(1), 199–205. <https://doi.org/10.14710/empati.2017.15211>
- Rini, Y. W., & Anshori, M. I. (2023). The Role of Interpersonal Communication in Personal Development and Lifelong Learning for Employees. *Indonesian Journal of Economic & Management Sciences*, 1(3), 361–376. <https://doi.org/10.55927/ijems.v1i3.4735>
- Riski, W. ... Mujibno, M. (2023). Kompensasi Dan Tunjangan Dalam Perspektif Manajemen Syariah: Upaya Meningkatkan Keadilan. *Ab-Joiec Al-Bahjah Journal of Islamic Economics*, 1(2), 68–77. <https://doi.org/10.61553/abjoiec.v1i2.35>
- Riyandah, B. R., & Kusuma, K. A. (2024). Kepuasan Kerja, Kompensasi, Dan Disiplin Kerja Karyawan Dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan Pada Industri Kecil Menengah Kerupuk Di Sidoarjo. *Innovative Technologica Methodical Research Journal*, 2(2), 19. <https://doi.org/10.47134/innovative.v2i2.30>
- Silalahi, M. ... Julyanthry, J. (2022). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kinerja Guru Dalam Pembelajaran Daring Pada SMP Swasta Erlangga Pematangsiantar. *Ekonomis Journal of Economics and Business*, 6(2), 388. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v6i2.433>
- Sundari, S. ... Siahaan, R. S. (2024). Komunikasi Interpersonal Dalam Membangun Harmoni Dan Produktivitas Di Tempat Kerja. *Jurnal Cakrawala Akademika*, 1(3), 419–438. <https://doi.org/10.70182/jca.v1i3.29>
- Wibisono, A. (2021). Kepemimpinan Dan Iklim Organisasi Sebagai Deteminan Work Engagement. *Jurnal Riset Dan Aplikasi Akuntansi Dan Manajemen*, 5(1). <https://doi.org/10.33795/jraam.v5i1.010>
- Wibowo, P., & Augustine, Y. (2023). Urgensi Faktor Kepemimpinan Dalam Mendukung Efektivitas Organisasi Pada Periode Awal Pandemi Covid-19. *Journal of Law Administration and Social Science*, 3(2a), 315–339. <https://doi.org/10.54957/jolas.v3i2a.647>