

STRATEGI MENINGKATKAN LOYALITAS KARYAWAN DI SEKTOR JASA PENYEWAAN MOBIL

Zella Marcelina¹, Alya Dhiya Ulhaq², Zanuwar Akbar Maulana³, Fakhrur Roziq Nanda Setyo Utomo⁴

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas KH. Abdul Wahab Hasbullah

Korespondensi penulis : zellamarselina16@gmail.com, alyaaws150@gmail.com,
fakhurroziq794@gmail.com, Zanuwar90@gmail.com

Abstract. *Employee loyalty is a strategic factor because employees play a direct role in interactions with customers and determine service quality. This study aims to analyze the factors influencing employee loyalty and the challenges companies face in improving it, by reviewing employee work experiences and the implementation of work-life balance. The study used a qualitative approach with a case study of a car rental company in Bangle Hamlet, Dapurkejambon Village, Jombang Regency. Data collection techniques included in-depth interviews, non-participatory observation, and documentation. The results indicate that employee loyalty is influenced by harmonious working relationships, support between employees, a comfortable work environment, open communication, the company's attention to employee welfare, opportunities for self-development, and the implementation of work-life balance. However, the loyalty that is formed tends to be affective and is not supported by a structured human resource management system. The main challenges faced by the company include limitations in meeting all employee expectations, reliance on informal approaches, differences in expectations between employees, and consistent policy implementation. This study concludes that strengthening an integrated employee experience strategy, through career development, training, reward systems, and consistent welfare policies, is necessary to sustainably increase employee loyalty..*

Keywords: *employee loyalty, employee experience, work-life balance, car rental services, qualitative case study.*

Abstrak. Loyalitas karyawan menjadi faktor strategis karena karyawan berperan langsung dalam interaksi dengan pelanggan dan penentuan kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas karyawan serta kendala yang dihadapi perusahaan dalam meningkatkan loyalitas tersebut, dengan meninjau pengalaman kerja karyawan dan penerapan work-life balance. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus pada salah satu perusahaan jasa penyewaan mobil di Dusun Bangle, Desa Dapurkejambon, Kabupaten Jombang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi non-partisipatif, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas karyawan dipengaruhi oleh hubungan kerja yang harmonis, dukungan antar karyawan, lingkungan kerja yang nyaman, komunikasi terbuka, perhatian perusahaan terhadap kesejahteraan karyawan, peluang pengembangan diri, serta penerapan work-life balance. Namun demikian, loyalitas yang terbentuk cenderung bersifat afektif dan belum didukung oleh sistem manajemen sumber daya manusia yang terstruktur. Kendala utama yang dihadapi perusahaan meliputi

Article History

Received: Januari 2026

Reviewed: Januari 2026

Published: Januari 2026

Plagiarism checker no 1578

Doi : prefix doi :

10.8734/musytari.v1i2.359

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/)

keterbatasan dalam memenuhi seluruh harapan karyawan, ketergantungan pada pendekatan informal, perbedaan ekspektasi antar karyawan, serta konsistensi penerapan kebijakan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penguatan strategi employee experience yang terintegrasi, melalui pengembangan karier, pelatihan, sistem penghargaan, dan kebijakan kesejahteraan yang konsisten, diperlukan untuk meningkatkan loyalitas karyawan secara berkelanjutan.

Kata kunci: loyalitas karyawan, employee experience, work-life balance, jasa penyewaan mobil, studi kasus kualitatif.

LATAR BELAKANG

Industri jasa penyewaan mobil merupakan salah satu sektor bisnis dengan tingkat kompetisi yang semakin ketat seiring meningkatnya kebutuhan transportasi yang praktis, fleksibel, dan ekonomis. Ketatnya persaingan menuntut setiap perusahaan penyewaan mobil untuk memiliki kinerja operasional yang unggul, pelayanan prima, dan SDM yang berkualitas. Dalam konteks bisnis jasa, kualitas layanan sangat ditentukan oleh kinerja karyawan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan. Oleh karena itu, keberadaan karyawan yang loyal dan memiliki keterikatan emosional terhadap perusahaan menjadi faktor penting bagi keberlangsungan dan keberhasilan usaha. Fleksibilitas kerja hybrid dipandang sebagai strategi organisasi untuk menjaga produktivitas sekaligus meningkatkan kesejahteraan karyawan. Dalam perspektif manajemen sumber daya manusia, fleksibilitas kerja memberikan keleluasaan bagi karyawan dalam mengatur lokasi dan waktu kerja, sehingga dapat memenuhi kebutuhan profesional dan personal secara lebih seimbang (Allen et al., 2015). Seiring dengan itu, isu work-life balance menjadi perhatian penting, mengingat ketidakseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi dapat berdampak pada meningkatnya stres kerja, kelelahan emosional, serta penurunan kepuasan kerja (Guest, 2002).

Namun pada kenyataannya, banyak perusahaan jasa penyewaan mobil menghadapi permasalahan terkait tingginya turnover, rendahnya komitmen, serta menurunnya produktivitas akibat kurang maksimalnya perhatian pada pengalaman karyawan dalam bekerja. Karyawan sering hanya dipandang sebagai sumber daya operasional, sehingga aspek pengalaman kerja seperti lingkungan kerja, hubungan interpersonal, kesempatan pengembangan karir, sistem penghargaan, serta kesejahteraan belum sepenuhnya menjadi prioritas. Selain itu, karakteristik pekerjaan di sektor jasa penyewaan mobil yang menuntut fleksibilitas waktu, tanggung jawab terhadap aset perusahaan, serta interaksi langsung dengan pelanggan menuntut karyawan untuk memiliki dedikasi dan loyalitas yang tinggi. Apabila perusahaan tidak mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, adil, dan mendukung kesejahteraan karyawan, maka loyalitas karyawan sulit untuk ditingkatkan secara berkelanjutan.

Berdasarkan kondisi tersebut, perusahaan jasa penyewaan mobil perlu merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan loyalitas karyawan. Upaya ini dapat dilakukan melalui pengelolaan sumber daya manusia yang efektif, seperti peningkatan kepuasan kerja, pemberian kompensasi yang adil, pengembangan karier, serta penciptaan iklim kerja yang positif. Dengan meningkatnya loyalitas, diharapkan perusahaan mampu meningkatkan kualitas layanan, mempertahankan pelanggan, dan mencapai keunggulan kompetitif.

KAJIAN TEORITIS

Pengertian Loyalitas Karyawan

Loyalitas adalah sikap setia dan positif yang timbul dari diri sendiri untuk kepentingan individu maupun perusahaan. Loyalitas dapat disebut dengan komitmen. Menurut Robbins dan Judge (2016:47), loyalitas kerja merupakan tekad dan kesanggupan dalam menaati segala peraturan, melaksanakan, dan mengamalkan segala sesuatu yang dipatuhi dengan penuh tanggung jawab, sikap dan tingkah laku yang baik dalam

Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Karyawan.

Karakteristik pribadi faktor yang berkaitan dengan karyawan itu sendiri, seperti usia, masa kerja, jenis kelamin, tingkat Pendidikan, prestasi yang dimiliki dan ras. Karakteristik pekerjaan hal ini menyangkut pada seluk beluk sebuah perusahaan yang berupa tantangan kerja, kecocokan tugas, identifikasi tugas, dan kesempatan berinteraksi sosial. Karakteristik desain perusahaan menyangkut pada intern perusahaan itu yang dapat dilihat dari tingkat keikutsertaan perusahaan dalam mengambil keputusan dan menunjukkan berbagai tingkat asosiasi dengan tanggung jawab perusahaan. Pengalaman yang diperoleh dalam pekerjaan, faktor ini meliputi sikap positif pada perusahaan, rasa percaya diri, dan rasa aman saat terlibat pada suatu perusahaan.

Konsep Strategi Meningkatkan Loyalitas Karyawan

Pengertian Strategi

Malayu Hasibuan menjelaskan bahwa pemeliharaan adalah strategi untuk mempertahankan loyalitas karyawan. Pemilihan metode pemeliharaan yang tepat merupakan hal yang penting supaya pelaksanaannya menjadi lebih efektif dalam mendukung tercapainya tujuan perusahaan

Metode

Pemeliharaan

Komunikasi adalah suatu alat pengalihan informasi dari komunikator kepada komunikan agar di antara mereka terdapat interaksi. Insentif merupakan daya yang diberikan kepada para karyawan tertentu berdasarkan prestasi kerjanya agar karyawan terdorong untuk meningkatkan produktivitasnya. Kesejahteraan karyawan merupakan balas jasa pelengkap yang diberikan oleh perusahaan berdasarkan kebijakan perusahaan. Jenis-jenis kesejahteraan yang diberikan dapat berupa financial dan non-financial yang bernilai ekonomis. Keselamatan dan kesehatan kerja akan menciptakan terwujudnya pemeliharaan karyawan yang baik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan cara kualitatif dengan jenis studi kasus. Kami memilih pendekatan kualitatif karena tujuannya adalah memahami secara mendalam pengalaman, pandangan, dan cara organisasi membangun pengalaman kerja karyawan yang terpadu untuk meningkatkan kesetiaan dan keterikatan mereka. Menurut Creswell (2018), penelitian kualitatif fokus pada makna dari fenomena yang dialami subjek, bukan pada angka atau statistik.

Kami pilih studi kasus karena memungkinkan peneliti menjelajahi secara menyeluruh praktik dan strategi yang digunakan organisasi jasa tertentu dalam mengelola pengalaman karyawan. Studi kasus juga memberi ruang untuk menggali konteks, proses, dan interaksi antar

elemen yang memengaruhi kesetiaan serta keterikatan karyawan. Pendekatan ini cocok dengan tujuan penelitian untuk mendapatkan pemahaman mendalam, bukan generalisasi luas.

Penelitian ini akan dilakukan di salah satu perusahaan di sektor jasa penyewaan mobil dan layanan pelanggan digital. Lokasi ini dipilih karena karakteristiknya yang membutuhkan keterlibatan emosional karyawan dan pengalaman kerja yang intens dalam melayani konsumen. Jadi, konteks ini relevan untuk meneliti hubungan antara pengalaman kerja, kesetiaan, dan keterikatan karyawan.

Teknik pengumpulan data meliputi **wawancara mendalam semi-terstruktur**, **observasi non-partisipatif**, dan **dokumentasi** sebagai data pendukung. Wawancara digunakan untuk menggali pengalaman dan persepsi informan, observasi untuk mengamati pola kerja dan interaksi dengan aplikasi, serta dokumentasi untuk memperkuat data empiris penelitian. Analisis data dilakukan menggunakan **model analisis interaktif Miles dan Huberman**, yang mencakup proses reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Proses analisis dilakukan secara simultan sejak pengumpulan data hingga penelitian selesai. Keabsahan data dijamin melalui Kredibilitas (Credibility): dilakukan dengan triangulasi sumber dan metode, pemeriksaan ulang oleh informan, serta keterlibatan peneliti yang cukup lama di lapangan. Transferabilitas (Transferability): memberikan deskripsi konteks penelitian secara rinci agar temuan bisa diterapkan pada konteks serupa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Informan Penelitian

Penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap karyawan perusahaan jasa penyewaan mobil di Dusun Bangle Desa Dapurkejambon Kabupaten Jombang. Perusahaan ini melayani penyewaan kendaraan untuk kebutuhan individu, perusahaan, dan instansi, sehingga menuntut kualitas pelayanan yang tinggi dan konsistensi kinerja karyawan. Aktivitas operasional perusahaan melibatkan interaksi langsung antara karyawan dan pelanggan, yang menjadikan sumber daya manusia sebagai faktor strategis dalam keberhasilan perusahaan. Penelitian ini menggunakan pedoman wawancara kualitatif, analisis difokuskan pada employee experience, loyalitas karyawan, dan keterikatan karyawan.

B. Bentuk Fleksibilitas Kerja Hybrid pada Platform Grab dan Gojek

1. Employee Experience

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pengalaman kerja karyawan masih bersifat parsial dan belum terintegrasi secara sistematis. Lingkungan kerja dinilai cukup kondusif dengan suasana kekeluargaan yang terbangun antar karyawan. Hubungan interpersonal yang baik menjadi salah satu faktor yang membuat karyawan merasa nyaman saat bekerja.

Namun demikian, dukungan organisasi dalam bentuk pengembangan karier, pelatihan, dan sistem penghargaan belum berjalan secara optimal. Hal ini menyebabkan pengalaman kerja karyawan belum sepenuhnya mampu mendorong keterikatan dan loyalitas secara berkelanjutan.

2. Loyalitas Karyawan

Loyalitas karyawan cenderung bersifat afektif, yaitu di pengaruhi oleh hubungan emosional dan rasa nyaman dalam bekerja. komitmen jangka panjang belum sepenuhnya terbentuk karena belum adanya sistem manajemen sumber daya manusia yang terstruktur.

3. Keterikatan Karyawan

Keterikatan karyawan berada pada tingkat sedang. Hubungan sosial yang harmonis antar karyawan menjadi faktor utama yang mendukung keterikatan. Namun, keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan serta pemberian penghargaan atas kinerja masih terbatas, sehingga keterikatan karyawan belum berkembang secara optimal.

Pembahasan

1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan di Perusahaan

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, terdapat beberapa faktor utama yang memengaruhi loyalitas karyawan di perusahaan, yaitu sebagai berikut:

Hubungan Kerja dan Dukungan Antar Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antar karyawan yang saling mendukung dan bekerja sama dengan baik menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan loyalitas. Lingkungan kerja yang harmonis membuat karyawan merasa nyaman dan betah bekerja di perusahaan.

Perhatian Perusahaan terhadap Karyawan

Perusahaan dinilai memberikan perhatian terhadap kebutuhan dan keinginan karyawan. Upaya perusahaan dalam mendengarkan serta mengusahakan aspirasi karyawan menimbulkan rasa dihargai, yang berdampak positif terhadap loyalitas karyawan.

Lingkungan Kerja yang Nyaman dan Kondusif

Kondisi lingkungan kerja yang nyaman, tidak menekan, serta didukung hubungan yang baik antara atasan dan karyawan menjadi faktor pendukung loyalitas. Karyawan merasa lebih tenang dan fokus dalam menjalankan pekerjaan.

Peluang Pengembangan Diri dan Bisnis

Kesempatan untuk belajar, berkembang, serta terlibat langsung dengan owner dalam proses bisnis menjadi nilai tambah bagi karyawan. Faktor ini mendorong karyawan untuk bertahan lebih lama karena merasa mendapatkan manfaat jangka panjang.

Pelatihan dan Mentoring dari Atasan

Adanya pelatihan dan mentoring secara langsung membantu karyawan memahami pekerjaan dengan lebih baik. Dukungan dari atasan ini meningkatkan rasa percaya diri karyawan dan memperkuat keterikatan dengan perusahaan.

Komunikasi yang Terbuka

Komunikasi yang baik antara karyawan dan atasan memudahkan penyampaian informasi, pendapat, serta permasalahan kerja. Keterbukaan komunikasi menciptakan rasa aman dan meningkatkan komitmen karyawan terhadap perusahaan.

Pemberian Apresiasi dan Reward

Apresiasi, baik dalam bentuk ucapan langsung maupun reward seperti kegiatan healing, terbukti meningkatkan motivasi kerja. Penghargaan tersebut membuat karyawan merasa diakui kontribusinya sehingga berdampak pada loyalitas.

Keseimbangan Kerja dan Kehidupan Pribadi (Work-Life Balance)

Kebijakan work-life balance yang diterapkan perusahaan memberikan ruang bagi karyawan untuk mengatur waktu antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Kondisi ini meningkatkan kepuasan kerja dan mendorong karyawan untuk tetap loyal kepada perusahaan.

Berdasarkan faktor-faktor tersebut, dapat disimpulkan bahwa loyalitas karyawan di perusahaan dipengaruhi oleh kombinasi faktor internal organisasi, hubungan sosial di tempat kerja, serta kebijakan perusahaan yang mendukung kesejahteraan karyawan.

2. Kendala yang Dihadapi Perusahaan dalam Meningkatkan Loyalitas Karyawan

Berdasarkan hasil wawancara, kendala yang dihadapi perusahaan dalam meningkatkan loyalitas karyawan tidak bersifat dominan, namun tetap ditemukan beberapa potensi hambatan, antara lain:

- a. Keterbatasan dalam Pemenuhan Seluruh Harapan Karyawan
Meskipun perusahaan berupaya memenuhi kebutuhan dan keinginan karyawan, tidak semua aspirasi dapat direalisasikan secara langsung. Hal ini berpotensi menimbulkan ketidakpuasan apabila tidak dikelola dengan komunikasi yang baik.
- b. Ketergantungan pada Pendekatan Informal
Beberapa bentuk apresiasi dan komunikasi masih bersifat informal. Jika tidak diimbangi dengan sistem yang lebih terstruktur, hal ini dapat menjadi kendala dalam jangka panjang, terutama ketika jumlah karyawan bertambah.
- c. Perbedaan Ekspektasi antar Karyawan
Setiap karyawan memiliki harapan yang berbeda terkait pengembangan karier, penghargaan, dan keseimbangan kerja. Perbedaan ini dapat menjadi tantangan bagi perusahaan dalam menjaga loyalitas secara merata.
- d. Konsistensi Penerapan Kebijakan
Konsistensi dalam penerapan kebijakan, khususnya terkait work-life balance dan reward, menjadi tantangan tersendiri. Ketidakkonsistenan dapat memengaruhi persepsi karyawan terhadap keadilan perusahaan.

Dengan demikian, kendala utama yang dihadapi perusahaan dalam meningkatkan loyalitas karyawan lebih berkaitan dengan pengelolaan ekspektasi, konsistensi kebijakan, serta kebutuhan akan sistem yang lebih terstruktur seiring perkembangan perusahaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman kerja karyawan di perusahaan jasa penyewaan mobil telah mencakup beberapa aspek positif, seperti hubungan interpersonal yang baik, suasana kerja yang nyaman, dan kepemimpinan yang bersifat kekeluargaan. Namun

demikian, pengalaman kerja tersebut belum dikelola secara terstruktur sebagai bagian dari strategi employee experience terintegrasi.

Karyawan merasakan lingkungan kerja yang mendukung secara emosional, tetapi aspek penting seperti pengembangan karier, pelatihan, dan sistem penghargaan masih terbatas. Kondisi ini berdampak pada semangat kerja dan tingkat keterikatan karyawan yang berada pada kategori sedang.

Dari sisi loyalitas, karyawan cenderung bertahan karena faktor kenyamanan kerja dan hubungan emosional, bukan karena adanya sistem pengelolaan sumber daya manusia yang kuat. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas yang terbentuk lebih bersifat afektif dibandingkan loyalitas struktural.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori Social Exchange yang menyatakan bahwa loyalitas dan keterikatan karyawan akan muncul apabila organisasi mampu memberikan pengalaman kerja yang seimbang dan adil. Karena pengalaman kerja di perusahaan belum terintegrasi secara menyeluruh, maka keterikatan dan loyalitas karyawan juga belum optimal. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperkuat strategi employee experience melalui penyediaan pelatihan, sistem penghargaan, pengembangan karier, serta komunikasi internal yang lebih efektif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada BAB IV mengenai strategi meningkatkan loyalitas karyawan pada perusahaan jasa penyewaan mobil di Dusun Bangle Desa Dapurkejambon Kabupaten Jombang, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut: dapat disimpulkan bahwa loyalitas karyawan di perusahaan dipengaruhi oleh kombinasi faktor internal organisasi, hubungan sosial di tempat kerja, serta kebijakan perusahaan yang mendukung kesejahteraan karyawan

Dengan demikian, kendala utama yang dihadapi perusahaan dalam meningkatkan loyalitas karyawan lebih berkaitan dengan pengelolaan ekspektasi, konsistensi kebijakan, serta kebutuhan akan sistem yang lebih terstruktur seiring perkembangan perusahaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman kerja karyawan di perusahaan jasa penyewaan mobil telah mencakup beberapa aspek positif, seperti hubungan interpersonal yang baik, suasana kerja yang nyaman, dan kepemimpinan yang bersifat kekeluargaan. Namun demikian, pengalaman kerja tersebut belum dikelola secara terstruktur sebagai bagian dari strategi employee experience terintegrasi.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

Saran bagi Perusahaan

Perusahaan disarankan untuk **menyusun dan menerapkan strategi employee experience secara terintegrasi**, mulai dari proses penerimaan karyawan, pelatihan, pengembangan karier, hingga sistem penghargaan.

Perusahaan perlu **meningkatkan dukungan terhadap pengembangan karier karyawan**, seperti menyediakan pelatihan berkala, pembinaan keterampilan, dan kejelasan jenjang karier.

Perusahaan disarankan untuk **menerapkan sistem penghargaan dan pengakuan kinerja** yang lebih adil dan transparan agar karyawan merasa dihargai atas kontribusi yang diberikan.

Perusahaan perlu **meningkatkan keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan**, sehingga karyawan merasa memiliki peran penting dalam pencapaian tujuan organisasi.

Komunikasi internal perlu diperbaiki agar lebih terbuka dan terstruktur guna mendukung terciptanya pengalaman kerja yang positif.

Saran bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk **menggunakan metode kuantitatif atau mixed methods** agar dapat mengukur secara lebih mendalam hubungan antara employee experience, loyalitas, dan keterikatan karyawan.

Peneliti selanjutnya dapat **memperluas objek penelitian** pada sektor jasa lain atau perusahaan dengan skala yang lebih besar agar hasil penelitian lebih general.

Penelitian mendatang juga dapat menambahkan **variabel lain**, seperti kepuasan kerja, gaya kepemimpinan, atau kompensasi, yang berpotensi memengaruhi loyalitas dan keterikatan karyawan.

DAFTAR REFERENSI

Sa'adah, L. (2023). *Analisis Kualitatif dan Kuantitatif*. CV. Mitra Ilmu

Sa'adah, L. (2021). *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Cetakan pertama. LPPM Universitas Kh. A Wahab Hasbullah

Allen, T. D., Golden, T. D., & Shockley, K. M. (2015). How effective is telecommuting? Assessing the status of our scientific findings. *Psychological Science in the Public Interest*, 16(2), 40-68. <https://doi.org/10.1177/1529100615593273>

Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publications.

Dessler, G. (2020). *Human resource management* (16th ed.). Pearson Education.

Guest, D. E. (2002). Perspectives on the study of work-life balance. *Social Science Information*, 41(2), 255-279. <https://doi.org/10.1177/0539018402041002005>

Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.

Mangkunegara, A. A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2016). *Organizational behavior* (16th ed.). Pearson Education.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Management* (13th ed.). Pearson Education.

Sutrisno, E. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana.

Armstrong, M. (2020). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (15th ed.). Kogan Page.

Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. John Wiley & Sons.

Bambang, B. (2021). *Loyalitas karyawan*. Universitas Semarang. <https://repository.usm.ac.id>

Desi Nur Safitri, & Hanifuddin, I. (2022). Analisis strategi mempertahankan loyalitas kerja karyawan. *Niqosiya: Journal of Economics and Business Research*, 2(1), 87-104.
<https://doi.org/10.21154/niqosiya.v2i1.614>

Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2016). *Human resource management* (14th ed.). Cengage Learning.

Priansa, D. J. (2018). *Perencanaan dan pengembangan SDM*. Alfabeta.

Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2011). *Human resource management* (13th ed.). South-Western Cengage Learning.

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, 13(3), 209-223.

Kahn, W. A. (19