

**FAKTOR - FAKTOR YANG MENYEBABKAN TUMBUHNYA
LOYALITAS KARYAWAN
PADA KLINIK PRATAMA LEKAS SEHAT**

SKRIPSI

OLEH :

ZULIA EKA PUSPARINI

202110325021



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Tumbuhnya Loyalitas
Karyawan Pada Klinik Pratama Lepas Sehat

Nama Mahasiswa : Zulia Eka Pusparini

Nomor Pokok Mahasiswa : 202110325021

Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 06 Februari 2025

Jakarta, 14 Februari 2025

MENYETUJUL,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Jumawan, S.E., M.M
NIDN : 0305096802



Fahmi Sahlan, S.Pd.I., M.IRKH
NIDN : 0307079303

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Tumbuhnya
Loyalitas Karyawan Pada Klinik Pratama Lekas Sehat

Nama Mahasiswa : Zulia Eka Pusparini

Nomor Pokok Mahasiswa : 202110325021

Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 06 Februari 2025

Jakarta, 14 Februari 2025

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Indah Rizki Maulia, S. Psi, M.M
NIDN : 0306018201

Sekretaris Tim Penguji : Rycha Kuwara Sari, S.E., M.M
NIDN : 0319079101

Penguji : Jumawan, S.E., M.M
NIDN : 0305096802



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen


Dr. Dovina Nayanti, S.T., M.M
NIDN. 0327037601

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Dr. Yayan Hendayana, S. E., M.M
NIDN. 0318087101

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zulia Eka Pusparini
Nomor Pokok Mahasiswa : 202110325021
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 09 Maret 2000
Alamat : Perumahan Graha Melasti Jl.Mawar 2 Blok FA
12/14 RT 005/014 Desa Sumber Jaya, Kecamatan
Tambun Selatan, Bekasi 17510

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi saya yang berjudul " Faktor-Faktor yang Menyebabkan Tumbuhnya Loyalitas Karyawan pada Klinik Pratama Lekas Sehat ". Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, maka saya bersedia untuk menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta 14 Februari 2025
Yang Membuat Pernyataan



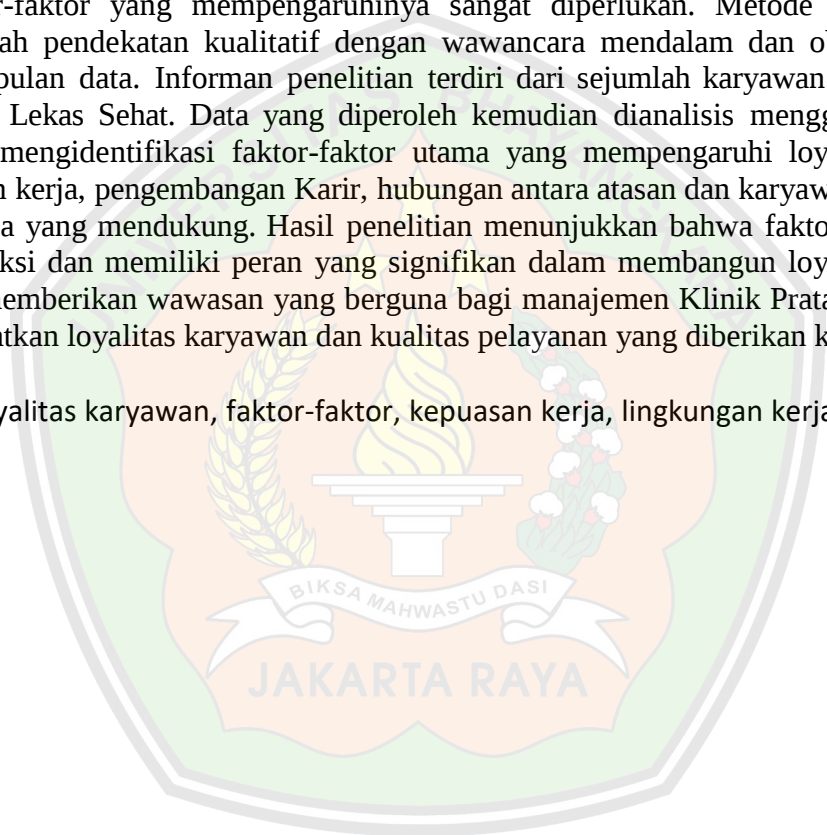
Zulia Eka Pusparini
202110325021

ABSTRAK

Zulia Eka Pusparini (20211032521), Judul penelitian “ Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Tumbuhnya Loyalitas Karyawan Pada Klinik Pratama Lekas Sehat “

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan tumbuhnya loyalitas karyawan di Klinik Pratama Lekas Sehat. Loyalitas karyawan menjadi aspek penting dalam mempertahankan kualitas pelayanan kesehatan yang prima, sehingga pemahaman terhadap faktor-faktor yang mempengaruhinya sangat diperlukan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan wawancara mendalam dan observasi sebagai teknik pengumpulan data. Informan penelitian terdiri dari sejumlah karyawan yang bekerja di Klinik Pratama Lekas Sehat. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan analisis tematik untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama yang mempengaruhi loyalitas karyawan, seperti kepuasan kerja, pengembangan Karir, hubungan antara atasan dan karyawan, serta kondisi lingkungan kerja yang mendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor tersebut saling berinteraksi dan memiliki peran yang signifikan dalam membangun loyalitas karyawan. Penelitian ini memberikan wawasan yang berguna bagi manajemen Klinik Pratama Lekas Sehat untuk meningkatkan loyalitas karyawan dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Kata Kunci : Loyalitas karyawan, faktor-faktor, kepuasan kerja, lingkungan kerja, Klinik Pratama Lekas Sehat.



ABSTRACT

Zulia Eka Pusparini (20211032521), *Research title "Factors That Cause Employee Loyalty to Grow at the Lekas Sehat Primary Clinic"*

This study aims to identify and analyze the factors that cause employee loyalty to grow at the Lekas Sehat Primary Clinic. Employee loyalty is an important aspect in maintaining the quality of prime health services, so an understanding of the factors that influence it is essential. The research method used is a qualitative approach with in-depth interviews and observations as data collection techniques. The research informants consisted of a number of employees working at the Lekas Sehat Primary Clinic. The data obtained were then analyzed using thematic analysis to identify the main factors that influence employee loyalty, such as job satisfaction, career development, relationships between superiors and employees, and supportive work environment conditions. The results of the study show that these factors interact with each other and have a significant role in building employee loyalty. This study provides useful insights for the management of the Lekas Sehat Primary Clinic to improve employee loyalty and the quality of services provided to patients.

Keywords : *Employee loyalty, factors, job satisfaction, work environment, Pratama Lekas Sehat Clinic.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **"Faktor-Faktor yang Menyebabkan Tumbuhnya Loyalitas Karyawan pada Klinik Pratama Lepas Sehat"**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi S1.

Loyalitas karyawan merupakan salah satu faktor penting dalam menjaga kelangsungan dan kesuksesan suatu organisasi. Karyawan yang loyal dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap produktivitas, kualitas pelayanan, serta citra positif bagi organisasi tempat mereka bekerja. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk memahami faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas karyawan agar dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis berbagai faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan di Klinik Pratama Lepas Sehat. Faktor-faktor tersebut meliputi aspek motivasi kerja, kepemimpinan, penghargaan, serta keseimbangan pekerjaan dan kehidupan pribadi. Melalui pendekatan ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai bagaimana faktor-faktor tersebut berperan dalam membentuk loyalitas karyawan di klinik tersebut.

Penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, SH., MM., Ph.D., D.Crim (HC) selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Yayan Hendayana, SE., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Dovina Navanti, S.T. M.M, selaku Ketua Program Studi manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
4. Jumawan, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran serta selalu memberikan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi, karena dengan bimbingan bapak saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Fahmi Sahlan, S.Pd.I., M.IRKH, selaku Dosen Pembimbing II dan selaku Dosen Pembimbing Akademik saya yang selalu memberikan arahan dan motivasi semasa kuliah.
6. Segenap Dosen dan jajaran Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
7. Karyawan Klinik Pratama Sehat, yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi yang sangat berharga dalam penelitian ini.
8. Kedua orang tua saya, Bapak Mardiyono dan Ibu Rosmawati yang selalu memberikan kasih sayang, do'a, nasehat, serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup saya, yang merupakan anugerah terbesar dalam hidup. Saya berharap dapat menjadi anak yang dapat di banggakan.
9. Adik saya tersayang Alfito Lutfi Dwi Irawan yang selalu menjadi penyemangat, mendukung dalam do'a.

10. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya untuk calon suami saya, Fajar Subarna. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga maupun waktu.
11. Untuk diri saya sendiri Zulia Eka Pusparini terimakasih telah kuat sampai detik ini. Terima kasih tetap memilih berusaha sampai detik ini, walaupun sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba. Terima kasih karena memutuskan untuk tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin.
12. Serta pihak yang telah membantu saya yang tidak dapat disebutkan satu persatu terima kasih atas segala bantuan yang diberikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masihh banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif dari berbagai pihak demi perbaikan dan penyempurnaan penelitian ini. Semoga hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia, serta bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam meningkatkan loyalitas karyawan.

Akhir kata, semoga penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi Klinik Pratama Lekas Sehat, serta membuka wawasan lebih luas bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Definisi Operasional	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II TELAAH PUSTAKA	8
2.1 Telaah Teoritis.....	8
2.2 Telaah Empiris.....	13
2.2.1 Loyalitas.....	13
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Pendekatan Penelitian	26
3.2 Tahapan Penelitian.....	27
3.2.1 Tempat Penelitian.....	28
3.2.2 Pemilihan Informan.....	28
3.2.3 Pengumpulan Data.....	29
3.3 Pengolahan dan Analisa Data	31
3.3.1 Reduksi Data.....	31
3.3.2 Penyajian Data.....	31
3.3.3 Menarik kesimpulan atau verifikasi	32
3.3.4 Triangulasi / Keabsahan Data	32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Profile Perusahaan.....	34
4.2 Visi dan Misi	35
4.3 Struktur Organisasi.....	37
4.4 Profil Narasumber	38
4.5 Hasil Wawancara Informan.....	38
4.6 Analisa Deskripsi Hasil Penelitian.....	42
4.6.1 Lingkungan Kerja yang Mendukung dan Nyaman	42
4.6.2 Apresiasi dan Penghargaan yang Sesuai	43
4.6.3 Kesempatan Berkembang dan Peluang Karir	44
4.6.4 Keseimbangan Kerja dan Kehidupan Pribadi	44
4.6.5 Rasa Dihargai dan Dipercaya.....	45
4.7 Pembahasan	46
BAB V PENUTUP	48
5.1 Kesimpulan	48
5.2 Saran.....	51
5.2.1 Bagi Klinik Pratama Lepas Sehat	51
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya	52
5.1 Keterbatasan Penelitian.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tabel Pemilihan Informan	29
Tabel 4. 1 Profil Narasumber	38
Tabel 4. 2 Hasil Wawancara	38
Tabel 4. 3 Hasil wawancara “Lingkungan Kerja”	43
Tabel 4. 4 Hasil wawancara “Apresiasi Dan Penghargaan Yang Sesuai”	44
Tabel 4. 5 Hasil wawancara “Kesempatan berkembang dan Peluang karir”	44
Tabel 4. 6 Hasil wawancara “Keseimbangan Kerja Dan Kehidupan Pribadi”	45
Tabel 4. 7 Hasil wawancara “Dihargai Dan Dipercaya”	46



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	25
Gambar 4. 1 Klinik Pratama Lepas Sehat	34
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Klinik Pratama Lepas Sehat	37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Plagiarisme	59
Lampiran 2 Uji Referensi.....	61
Lampiran 3 Pertanyaan panduan wawancara.....	65
Lampiran 4 Dokumentasi.....	68

