

**PENGARUH GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN TERHADAP  
LOYALITAS KARYAWAN DI PT. ACE HARDWARE INDONESIA  
CABANG PONDOK INDAH MALL**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ilmu  
Komunikasi

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**



Disusun oleh :

**Yulia Maesaroh**

**051203503125053**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA**

**2018**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, (SKRIPSI) ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Universitas Satya Negara Indonesia maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Tim Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain. Kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Jakarta, Agustus 2018

Yang Membuat Pernyataan



( Yulia Maesaroh )

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**TANDA PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI**

NAMA : Yulia Maesaroh  
NIM : 051203503125053  
JUDUL : Pengaruh gaya komunikasi pimpinan terhadap loyalitas karyawan di PT. Ace Hardware Indonesia, Tbk Cabang Pondok Indah Mall  
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi  
PEMINATAN : *Public Relations*

**Telah disetujui oleh tim pembimbing untuk diajukan dalam sidang skripsi**

**Jakarta, 1 Agustus 2018**

**Menyetujui,**

**Pembimbing II**

**Pembimbing I**

Achmad Budiman Soedarsono, S.sos M.Ikom      Risqi Inayah Dwijayanti, M.Ikom

**Mengetahui,**

**Ketua program Studi**

**Dekan FISIP**



Helen Olivia, M.IKom

Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

NAMA : Yulia Maesaroh  
NIM : 051203503125053  
JUDUL : Pengaruh gaya komunikasi pimpinan terhadap loyalitas karyawan di PT. Ace Hardware Indonesia Cabang Pondok Indah Mall

PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi  
PEMINATAN : *Public Relations*

Jakarta, Agustus 2018

Menyetujui,

Ketua Penguji ( Risqi inayah Dwijayanti, M.Ikom )

Anggota Penguji I ( Dr. Syaifuddin, M.Si )

Anggota Penguji II ( Drs. Solten Rajagukguk, MM )

Mengetahui,

Ketua program Studi



Helen Olivia, M.IKom

Dekan FISIP



Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah peneliti panjatkan kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya dan sholawat serta salam peneliti panjatkan kepada bimbingan besar Nabi Muhammad SAW sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir Skripsi “Pengaruh gaya komunikasi pimpinan terhadap loyalitas karyawan di PT. Ace Hardware Indonesia cabang Pondok Indah Mall.

Penelitian tugas akhir skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam jenjang perkuliahan Strata 1 Universitas Satya Negara Indonesia. Dalam penelitian tugas skripsi ini tidak lepas dari hambatan dan kesulitan namun berkat bimbingan, bantuan, nasihat dan saran serta kerja sama dari berbagai pihak, Khususnya pembimbing. Segala hambatan tersebut akhirnya dapat diatas dengan baik. Selanjutnya dalam penelitian ini peneliti banyak diberi bantuan oleh berbagai pihak. Dan peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan dan kelancaran kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dra.Merry L. Panjaitan, MBA selaku rektor Universitas Satya Negara Indonesia.
3. Ibu Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Satya Negara Indonesia.
4. Ibu Helen Olivia, M.I.Kom selaku kepala jurusan ilmu Komunikasi Universitas Satya Negara Indonesia.

5. Ibu Risqi Inayah Dwijayanti, M.Ikom Selaku Pembimbing I yang telah memberikan pengarahan, dan bimbingan serta masukan dalam hal menyusun tugas akhir Skripsi.
6. Bapak Achmad Budiman Soedarsono, S.sos M.Ikom. Selaku Pembimbing II yang telah memberikan pengarahan, dan bimbingan serta masukan dalam hal menyusun Tugas akhir skripsi.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Satya Negara Indonesia, yang telah memberikan Ilmu yang sangat berguna untuk peneliti.
8. Terima kasih kepada PT Ace Hardware Indonesia , yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk mengetahui lebih dalam mengenai gaya komunikasi di perusahaan tersebut.
9. Orang tua beserta keluarga yang telah memberikan support dan motivasi kepada peneliti.

Dengan Penyusunan tugas akhir ini, besar harapan saya selaku peneliti agar tugas ini dapat bermanfaat bagi pembaca, selain itu, peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan.Oleh karena itu peneliti mengadakan atas saran, masukan, dan kritikan dan sifatnya membangun dan bermanfaat bagi peneliti dan semua pihak yang memerlukan.

Jakarta, 1 Agustus 2018

Yulia Maesaroh



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

NAMA : Yulia Maesaroh  
NIM : 051203503125053  
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi  
PEMINATAN : *Public Relations*

Pengaruh Gaya komunikasi pimpinan terhadap loyalitas karyawan di PT. Ace Hardware Indonesia cabang Pondok Indah mall.

Jumlah halaman : xiii + 102 halaman + 6 lampiran

Bibliografi : 15 buku , 4 jurnal, 3 skripsi, dan 2 artikel internet

**ABSTRAK**

Komunikasi, koordinasi dan kepedulian merupakan kunci utama yang di pegang oleh PT. *Ace Hardware* Indonesia khususnya cabang Pondok Indah Mall dalam menjalankan operasional perusahaan. Untuk itu diperlukan proses komunikasi yang baik dari pimpinan kepada bawahan untuk tetap menjaga loyalitas karyawan yang sudah ditanamkan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori *Likert 4 system*, dengan landasan konseptual yang digunakan Komunikasi, Gaya Komunikasi, Gaya kepemimpinan, Pemimpin dan Loyalitas karyawan.

Pada pembahasan metodologi penelitian peneliti melakukan penelitian di PT. *Ace hardware* Indonesia cabang Pondok Indah Mall. Desain penelitian dalam penelitian ini menggunakan paradigma *postivistik*. Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif, metode penelitian menggunakan metode *survey*, sifat penelitian ini bersifat deskriptif, dan memiliki variabel *independen* Gaya Komunikasi pimpinan dan variabel *dependend* Loyalitas Karyawan.

Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa nilai Sig. < dari 0,05 atau 5% sehingga menghasilkan terdapat adanya pengaruh Gaya komunikasi pimpinan terhadap loyalitas karyawan di PT. *Ace Hardware* Cabang Pondok Indah Mall dengan pengaruh sebesar 0,422 atau 42,2%

Kata kunci : Gaya komunikasi, Loyalitas karyawan

Pembimbing I : Risqi Inayah Dwijayanti, M.Ikom

Pembimbing II : Achmad Budiman Soedarsono, S.sos M.Ikom

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

NAME : Yulia Maesaroh  
NIM : 051203503125053  
STUDY PROGRAM : Communication Studies  
REQUIREMENTS : *Public Relations*

*Influence communication style of the Leader to employee loyalty in PT. Ace Hardware Indonesia branch Pondok Indah mall.*

*Number of pages: xiii + 102 pages + 6 attachments*

*Bibliography: 15 books, 4 journals, 3 theses, and 2 internet articles*

**ABSTRACT**

*Communication, coordination and awareness are the main keys that are held by PT. Ace Hardware Indonesia, especially Pondok Indah Mall branch in running the company's operations. For that required a good communication process from the leadership to subordinates to keep the loyalty of employees who have been implanted.*

*In this research the researcher uses Likert 4 system theory, with conceptual base used Communication, Communication Style, Leadership style, Leader and Employee Loyalty.*

*In the discussion of research methodology researchers conducted research at PT. Ace hardware Indonesia branch Pondok Indah Mall. Research design in this research use positivistic paradigm. Research approach using quantitative approach, research method using survey method, the nature of this research is descriptive, and has independent variables Leadership Communication Style and dependent variable Employee Loyalty.*

*From the research result, concluded that the value of Sig. <from 0.05 or 5% so as to produce there is an influence of leadership communication style to employee loyalty in PT. Ace Hardware Branch Pondok Indah Mall with the effect of 0.422 or 42.2%.*

Keywords : *Communication style, Employee Loyalty*

Preceptor I : *Risqi Inayah Dwijayanti, M.Ikom*

Preceptor II : *Achmad Budiman Soedarsono, S.sos M.Ikom*