

ANALISIS PENGARUH KEPEMIMPINAN PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN YANG DIMODERASI OLEH MOTIVASI**Debi Syanopi**

Universitas Lancang Kuning

Correspondence		
Email: Debisyhanopi16111993@gmail.com	No. Telp:	
Submitted 22 Januari 2025	Accepted 27 Januari 2025	Published 28 Januari 2025

Abstrak

Penelitian ini mengkaji pengaruh kepemimpinan pelayanan terhadap loyalitas karyawan dengan motivasi sebagai variabel moderasi selama ekspansi bisnis di PT. Timur Tengah Internasional. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode sampling sensus, data dikumpulkan dari 51 karyawan melalui kuesioner online. Analisis menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) untuk menguji hipotesis penelitian. Hasil menunjukkan bahwa kepemimpinan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan (koefisien jalur = 0,438, $p < 0,05$), dan motivasi secara independen menunjukkan pengaruh positif yang kuat terhadap loyalitas karyawan (koefisien jalur = 0,533, $p < 0,05$). Namun, berbeda dengan ekspektasi awal, efek moderasi motivasi justru memperlemah hubungan antara kepemimpinan pelayanan dan loyalitas karyawan (koefisien jalur = -0,087, $p > 0,05$). Temuan ini menunjukkan bahwa selama ekspansi bisnis, strategi kepemimpinan pelayanan dan motivasi sebaiknya diterapkan secara terpisah daripada sebagai intervensi yang terintegrasi. Penelitian ini berkontribusi pada literatur dengan mengungkap dinamika kompleks antara kepemimpinan pelayanan, motivasi, dan loyalitas karyawan selama perubahan organisasi.

Kata kunci: kepemimpinan pelayanan, loyalitas karyawan, motivasi, ekspansi bisnis, perubahan organisasi

Abstract

This study examines the influence of servant leadership on employee loyalty with motivation as a moderating variable during business expansion at PT. Timur Tengah Internasional. Using a quantitative approach with a census sampling method, data were collected from 51 employees through online questionnaires. The analysis employed Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) to test the research hypotheses. The results show that servant leadership significantly influences employee loyalty (path coefficient = 0.438, $p < 0.05$), and motivation independently demonstrates a strong positive effect on employee loyalty (path coefficient = 0.533, $p < 0.05$). However, contrary to initial expectations, the moderating effect of motivation weakens the relationship between servant leadership and employee loyalty (path coefficient = -0.087, $p > 0.05$). These findings suggest that during business expansion, servant leadership and motivation strategies should be implemented separately rather than as integrated interventions. The study contributes to the literature by revealing the complex dynamics between servant leadership, motivation, and employee loyalty during organizational change.

Keywords: servant leadership, employee loyalty, motivation, business expansion, organizational change

PENDAHULUAN

Dalam era bisnis yang semakin kompetitif, ekspansi bisnis menjadi strategi umum yang digunakan perusahaan untuk meningkatkan daya saing dan pertumbuhan (H. Teman Koesmono, 2007). Namun, proses ekspansi bisnis tidak hanya melibatkan pengembangan produk atau layanan, tetapi juga memerlukan manajemen sumber daya manusia yang efektif, terutama dalam mempertahankan loyalitas karyawan (Yeni, 2023). Loyalitas karyawan menjadi faktor kritis dalam mempertahankan stabilitas organisasi selama periode perubahan besar seperti ekspansi bisnis (Pardaniningtyas & Budiani, 2017).

Penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara kepemimpinan dan loyalitas karyawan dalam berbagai konteks. Studi yang dilakukan oleh (Dwiantoro, 2017) mengeksplorasi dampak kepemimpinan transformasional terhadap loyalitas karyawan,

namun tidak mempertimbangkan konteks ekspansi bisnis. Sementara itu, (Pitoy, Pio, & Rumawas, 2020) meneliti peran motivasi intrinsik dan ekstrinsik dalam konteks kerja, tetapi tidak menganalisis pengaruhnya sebagai moderator dalam hubungan kepemimpinan-loyalitas.

(Jumawan & Fauzan, 2024) melakukan penelitian tentang kepemimpinan pelayanan di perusahaan Jakarta, namun fokus mereka terbatas pada dampak terhadap kepuasan kerja dan loyalitas karyawan dalam konteks umum. Sedangkan (Zusma Nurussaifa, 2020) mengkaji komitmen organisasi selama perubahan struktural, tetapi tidak secara spesifik membahas perubahan terkait ekspansi bisnis.

Kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi tiga variabel kunci - kepemimpinan pelayanan, motivasi, dan loyalitas karyawan - dalam konteks ekspansi bisnis. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya mengkaji hubungan langsung antara kepemimpinan dan loyalitas, penelitian ini memperkenalkan motivasi sebagai variabel moderasi yang dapat memperkuat atau melemahkan hubungan tersebut selama periode ekspansi bisnis.

Studi kasus dilakukan di PT. Timur Tengah Internasional, perusahaan distribusi dan impor produk Timur Tengah yang sedang melakukan ekspansi ke bisnis es kristal. Perusahaan ini menarik untuk diteliti karena menerapkan nilai-nilai kepemimpinan pelayanan sambil menghadapi tantangan mempertahankan loyalitas karyawan selama ekspansi bisnis (Jayanti & Wati, 2019).

Meskipun penelitian sebelumnya telah mengkaji pentingnya kepemimpinan pelayanan (Greenleaf & Spears, 2018) dan loyalitas karyawan masih terdapat kesenjangan dalam pemahaman bagaimana hubungan ini dimoderasi oleh motivasi, terutama selama periode ekspansi bisnis. Penelitian ini bertujuan mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis bagaimana motivasi intrinsik dan ekstrinsik dapat mempengaruhi efektivitas kepemimpinan pelayanan dalam membangun loyalitas karyawan.

Berdasarkan kajian literatur dan kesenjangan penelitian yang ada, penelitian ini mengajukan beberapa pertanyaan penelitian: (1) Bagaimana pengaruh kepemimpinan pelayanan terhadap loyalitas karyawan selama ekspansi bisnis? (2) Apakah motivasi memoderasi hubungan antara kepemimpinan pelayanan dan loyalitas karyawan? (3) Bagaimana peran spesifik motivasi intrinsik dan ekstrinsik dalam memoderasi hubungan tersebut?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk mengumpulkan data dari karyawan PT. Timur Tengah Internasional. Analisis data menggunakan teknik moderated regression analysis untuk menguji hipotesis penelitian. Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan literatur manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait peran moderasi motivasi dalam hubungan kepemimpinan pelayanan dan loyalitas karyawan selama ekspansi bisnis.

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan implikasi praktis bagi perusahaan yang sedang melakukan ekspansi bisnis dalam mengelola loyalitas karyawan melalui pendekatan kepemimpinan pelayanan dan pemahaman peran motivasi. Penelitian ini juga berkontribusi pada pengembangan teori dengan mengintegrasikan konsep kepemimpinan pelayanan, motivasi, dan loyalitas karyawan dalam konteks dinamis ekspansi bisnis.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan pelayanan terhadap loyalitas karyawan yang dimoderasi oleh motivasi. Penelitian dilakukan di PT. Timur Tengah Internasional yang berlokasi di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau pada periode Januari 2024.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh karyawan PT. Timur Tengah Internasional yang berjumlah 51 orang. Pengambilan sampel menggunakan metode sensus dimana seluruh populasi dijadikan sampel penelitian karena jumlah populasi yang relatif kecil (Sugiyono, 2020).

Operasionalisasi Variabel

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari kepemimpinan pelayanan (X) sebagai variabel independen, loyalitas karyawan (Y) sebagai variabel dependen, dan motivasi (M) sebagai variabel moderator. Definisi operasional dan indikator masing-masing variabel disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1	Kepemimpinan Pelayanan	Kepemimpinan yang berfokus pada pelayanan dan pemberdayaan karyawan dengan cara melayani kebutuhan mereka	1. Kepedulian terhadap karyawan 2. Pengembangan karyawan 3. Komunikasi dua arah yang terbuka 4. Empati terhadap kebutuhan karyawan 5. Pemberdayaan karyawan
2	Loyalitas Karyawan	Tingkat keterikatan dan komitmen karyawan terhadap organisasi, termasuk keinginan untuk tetap bekerja dan bekerja keras.	1. Kesiapan untuk tetap bekerja di perusahaan 2. Rasa bangga bekerja di perusahaan 3. Keinginan untuk memberikan kontribusi terbaik 4. Perasaan senang bekerja di perusahaan
3	Motivasi Karyawan (Moderator)	Dorongan internal atau eksternal yang mempengaruhi kinerja dan perilaku karyawan dalam organisasi.	1. Motivasi Intrinsik: Kepuasan pribadi dalam pekerjaan 2. Motivasi Ekstrinsik: Penghargaan, gaji, atau tunjangan 3. Pengakuan terhadap pencapaian pribadi 4. Dorongan untuk berkembang

Instrumen dan Pengumpulan Data

Pengumpulan data menggunakan kuesioner online melalui Google Forms yang terdiri dari empat bagian: (1) demografi responden, (2) kepemimpinan pelayanan, (3) loyalitas karyawan, dan (4) motivasi. Pengukuran menggunakan skala Likert 5 poin dari 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju).

Analisis Data

Analisis data menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan software SmartPLS versi 4. Tahapan analisis meliputi:

1. Evaluasi Model Pengukuran

- a) Validitas Konvergen - diuji melalui:
 - Outer loading (≥ 0.7 dianggap signifikan)
 - Average Variance Extracted (AVE ≥ 0.5) (Suherman & Kusumah, 1990)
- b) Validitas Diskriminan - diuji menggunakan Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT):
 - HTMT < 0.90 menunjukkan validitas diskriminan yang baik (Kutner et al., 2004)
- c) Reliabilitas - diuji menggunakan:
 - Cronbach's Alpha (≥ 0.70)
 - Composite Reliability (≥ 0.70)

2. Evaluasi Model Struktural

- a) Uji Kolinearitas menggunakan Variance Inflation Factor (VIF):
 - VIF ≤ 5 : tidak ada kolinearitas signifikan
 - VIF > 5 : indikasi kolinearitas moderat
 - VIF > 10 : kolinearitas tinggi
- b) Pengujian Hipotesis menggunakan bootstrapping dengan kriteria:
 - t-statistik > 1.96 ($\alpha = 0.05$)
 - p-value < 0.05
- c) Path Analysis untuk mengukur:
 - Hubungan langsung: $Y = \beta_1 X + \varepsilon$
 - Hubungan moderasi: $Y = \beta_2 X + \beta_3 M + \beta_4 (X \times M) + \varepsilon$

3. Evaluasi Goodness of Fit

Evaluasi menggunakan:

- a) R^2 dengan kriteria:
 - $R^2 > 0.10$: pengaruh kecil
 - $R^2 > 0.25$: pengaruh moderat
 - $R^2 > 0.50$: pengaruh besar
- b) F^2 dengan kriteria (Cohen, 1988):
 - $0.02 \leq F^2 < 0.15$: efek kecil
 - $0.15 \leq F^2 < 0.35$: efek sedang
 - $F^2 \geq 0.35$: efek besar

Model penelitian divalidasi menggunakan lima hipotesis:

H1: Kepemimpinan pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan

H2: Motivasi berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan

H3: Motivasi memoderasi hubungan kepemimpinan pelayanan dan loyalitas karyawan

H4: Motivasi intrinsik memoderasi hubungan kepemimpinan pelayanan dan loyalitas karyawan

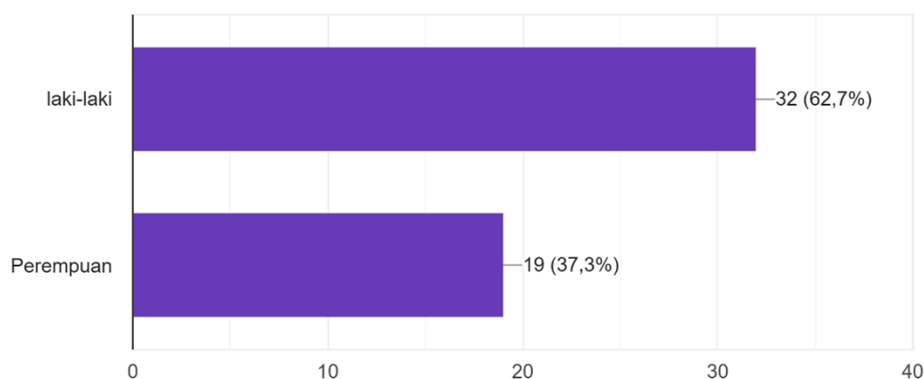
H5: Motivasi ekstrinsik memoderasi hubungan kepemimpinan pelayanan dan loyalitas karyawan

Analisis dan interpretasi hasil dilakukan dengan memperhatikan signifikansi path coefficient dan efek moderasi untuk menguji kelima hipotesis tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

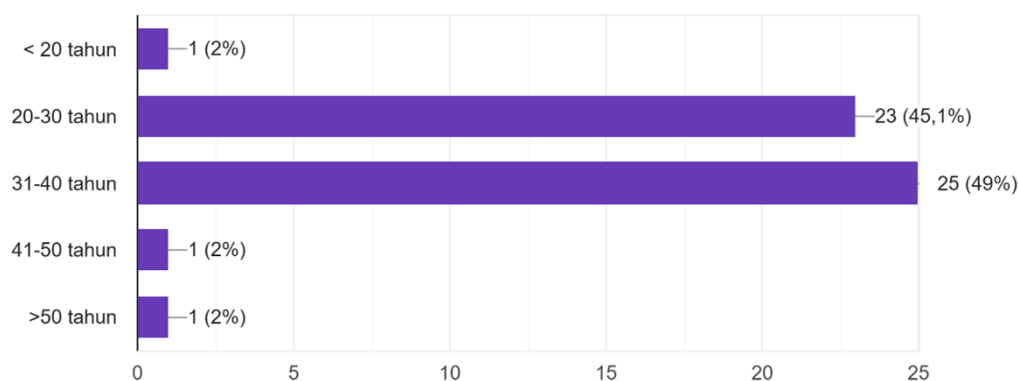
Analisis Profil Responden

Penelitian ini melibatkan 51 responden yang bekerja di PT. Timur Tengah Internasional, yang mewakili seluruh populasi karyawan. Karakteristik demografi menunjukkan bahwa karyawan laki-laki mendominasi sebesar 62,7%, sedangkan perempuan sebesar 37,3% (Gambar 1). Distribusi gender ini mencerminkan komposisi tenaga kerja yang umum di sektor perdagangan dan manufaktur skala besar, di mana banyak posisi melibatkan pekerjaan teknis dan fisik langsung di lapangan (Schein, 2010).



Gambar 1. Distribusi Gender Responden

Distribusi usia menunjukkan bahwa mayoritas responden (49%) berusia antara 31-40 tahun, yang merupakan kelompok usia tenaga kerja produktif (Gambar 2). Kelompok usia ini sangat relevan karena biasanya menunjukkan tingkat loyalitas kerja yang lebih tinggi (Allen & Meyer, 1996). Selain itu, data lama masa kerja menunjukkan bahwa 54,9% karyawan telah bekerja selama lebih dari 7 tahun, yang menunjukkan komitmen organisasi yang kuat.



Gambar 2. Distribusi Usia Responden

Analisis latar belakang pendidikan menunjukkan bahwa 62,7% responden bergelar Diploma (D1/D2/D3), yang menunjukkan kapasitas intelektual yang memadai untuk memahami dan menanggapi instrumen penelitian secara efektif. Mayoritas (62,7%) menduduki jabatan non-manajerial, sehingga mereka merupakan penerima langsung dampak dari proses ekspansi bisnis.

Analisis Profil Responden yang telah disampaikan menunjukkan beberapa temuan penting yang dapat dikembangkan lebih lanjut. Dominasi karyawan laki-laki sebesar 62,7% di PT. Timur Tengah Internasional tidak hanya mencerminkan karakteristik umum sektor perdagangan dan manufaktur, tetapi juga mengindikasikan adanya potensi pengembangan keragaman gender di masa depan. Kondisi ini sejalan dengan penelitian

Catalyst (2019) yang menunjukkan bahwa perusahaan dengan keseimbangan gender yang lebih baik cenderung memiliki performa finansial yang lebih kuat dan inovasi yang lebih tinggi.

Distribusi usia yang didominasi oleh kelompok 31-40 tahun (49%) merupakan indikator positif bagi keberlanjutan organisasi. Kelompok usia ini berada pada fase karir yang matang, di mana mereka telah mengembangkan keahlian teknis yang substansial namun masih memiliki energi dan fleksibilitas untuk beradaptasi dengan perubahan. Menurut Robbins & Judge (2018), karyawan pada rentang usia ini cenderung memiliki produktivitas optimal karena menggabungkan pengalaman kerja dengan kematangan emosional yang baik. Hal ini menjadi modal penting bagi perusahaan dalam menghadapi dinamika bisnis yang semakin kompleks.

Temuan bahwa 54,9% karyawan telah bekerja lebih dari 7 tahun mengindikasikan tingkat retensi karyawan yang baik. Masa kerja yang panjang ini dapat dikaitkan dengan teori psychological contract yang dikemukakan oleh Rousseau (2015), di mana karyawan merasa adanya hubungan timbal balik yang memuaskan dengan organisasi. Tingginya persentase karyawan dengan masa kerja panjang juga menunjukkan efektivitas strategi manajemen sumber daya manusia perusahaan dalam mempertahankan talenta terbaiknya. Dominasi latar belakang pendidikan Diploma (62,7%) menunjukkan bahwa PT. Timur Tengah Internasional memiliki tenaga kerja dengan kualifikasi teknis yang mumpuni. Menurut teori human capital yang dikemukakan oleh Becker (2009), tingkat pendidikan yang lebih tinggi berkorelasi positif dengan kemampuan adaptasi terhadap perubahan teknologi dan proses bisnis. Hal ini menjadi keunggulan kompetitif bagi perusahaan, terutama dalam menghadapi era digitalisasi dan otomatisasi industri.

Proporsi jabatan non-manajerial yang mencapai 62,7% mencerminkan struktur organisasi yang umum dalam perusahaan manufaktur dan perdagangan. Namun, hal ini juga menimbulkan tantangan dalam hal pengembangan karir dan succession planning. Menurut Rothwell (2016), organisasi perlu memastikan adanya jalur karir yang jelas dan program pengembangan kepemimpinan yang terstruktur untuk mempertahankan loyalitas karyawan pada level ini.

Analisis lebih lanjut mengenai interaksi antara gender dan masa kerja menunjukkan bahwa karyawan perempuan, meskipun jumlahnya lebih sedikit, memiliki tingkat retensi yang sebanding dengan karyawan laki-laki. Hal ini mengindikasikan bahwa PT. Timur Tengah Internasional telah berhasil menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan memberikan kesempatan pengembangan yang setara bagi semua gender, sejalan dengan prinsip-prinsip kesetaraan gender dalam workplace diversity yang dikemukakan oleh Thomas & Ely (2021).

Kombinasi antara usia produktif dan tingkat pendidikan yang memadai memberikan fondasi yang kuat bagi implementasi program pengembangan kompetensi. Menurut teori pembelajaran organisasi yang dikemukakan oleh Senge (2016), organisasi dengan karakteristik demografi seperti ini memiliki potensi lebih besar untuk menjadi learning organization yang adaptif terhadap perubahan. Hal ini menjadi relevan mengingat dinamika bisnis yang semakin kompleks dan kebutuhan untuk terus berinovasi.

Ditinjau dari perspektif manajemen perubahan, komposisi demografi responden menunjukkan potensi yang baik untuk mendukung inisiatif transformasi organisasi. Kotter (2012) menyatakan bahwa keberhasilan change management sangat bergantung pada karakteristik demografi karyawan, di mana kombinasi antara pengalaman

(ditunjukkan oleh masa kerja yang panjang) dan keterbukaan terhadap perubahan (dicerminkan oleh usia produktif) menjadi faktor kunci kesuksesan.

Profil responden juga menunjukkan adanya keseimbangan yang baik antara stabilitas dan potensi pengembangan. Mayoritas karyawan berada pada fase karir yang matang namun masih memiliki ruang signifikan untuk bertumbuh, baik secara vertikal maupun horizontal. Hal ini sejalan dengan konsep career plateau yang dikemukakan oleh Ference et al. (2018), di mana organisasi perlu menciptakan berbagai alternatif pengembangan karir untuk mempertahankan motivasi dan loyalitas karyawan.

Terakhir, karakteristik demografi responden mengindikasikan adanya modal sosial yang kuat dalam organisasi. Kombinasi antara masa kerja yang panjang, usia produktif, dan latar belakang pendidikan yang memadai menciptakan kondisi yang kondusif bagi terbentuknya jaringan sosial informal yang kuat. Menurut teori social capital yang dikemukakan oleh Nahapiet & Ghoshal (2020), hal ini dapat menjadi katalis bagi terciptanya knowledge sharing dan inovasi dalam organisasi, yang pada gilirannya berkontribusi positif terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan.

Analisis Variabel

Dampak Kepemimpinan Pelayan

Analisis tersebut mengungkap hubungan positif yang signifikan antara servant leadership dan loyalitas karyawan (koefisien jalur = 0,438, nilai- $p < 0,05$). Temuan ini sejalan dengan teori Laub (1999) bahwa servant leadership berkontribusi pada peningkatan komitmen dan loyalitas karyawan. Studi tersebut menemukan potensi untuk meningkatkan loyalitas melalui penerapan servant leadership yang lebih baik selama ekspansi bisnis, dengan kemungkinan peningkatan koefisien jalur dari 0,438 menjadi 0,593 (batas atas interval kepercayaan 95%).

Tabel 1. Hasil Validitas dan Reliabilitas Konstruk

	Cronbach's alpha	rho_a	rho_c	AVE
Kepemimpinan Pelayanan (X)	939	944	948	645
Loyalitas (Y)	946	0,95	954	676
Motivasi (Z)	943	946	951	661
Motivasi Intrinsik (Z1)	931	931	948	787
Motivasi Ekstrinsik (Z2)	869	882	904	655

Nilai beban eksternal tertinggi diamati pada variabel LK6 (0,864) dan LK9 (0,847), yang mengukur kemampuan kepemimpinan untuk memberikan inspirasi dan arahan yang jelas selama perubahan organisasi sambil memastikan perlakuan yang adil terhadap anggota tim. Hal ini mendukung pernyataan Kahn (1990) bahwa komunikasi yang baik antara manajemen dan karyawan meningkatkan keterlibatan dan loyalitas.

Peran Motivasi

Penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi memegang peranan penting dalam membentuk dan meningkatkan loyalitas karyawan secara signifikan selama periode ekspansi bisnis (koefisien jalur = 0,533, nilai $p < 0,05$). Temuan ini mendukung teori (Meyer & Allen, 1991) bahwa kerja efektif dan loyalitas meningkat ketika karyawan merasa diperlakukan secara adil dan diberi penghargaan yang sesuai atas kontribusi mereka.

Tabel 2. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Path Coefficient	P-value	95% Interval Kepercayaan Path Coefficient		F Square
			Batas Bawah	Batas Atas	
Kepemimpinan Pelayanan -> Loyalitas Karyawan	438	0	273	593	583
Motivasi -> Loyalitas Karyawan	533	0	376	686	836
Motivasi x Kepemimpinan Pelayanan -> Loyalitas Karyawan	-87	137	-191	38	49
Motivasi Intrinsik x Kepemimpinan Pelayanan -> Loyalitas Karyawan	-87	524	-351	191	9
Motivasi Ekstrinsik x Kepemimpinan Pelayanan -> Loyalitas Karyawan	-4	975	-254	244	0

Analisis Efek Moderasi

Menariknya, penelitian tersebut menemukan bahwa motivasi justru memperlemah alih-alih memperkuat hubungan antara servant leadership dan loyalitas kerja (koefisien jalur = -0,087, nilai-p > 0,05). Temuan yang tidak terduga ini dapat dijelaskan melalui Teori Motivasi Herzberg (1966), yang menyatakan bahwa faktor motivasi intrinsik memiliki dampak yang lebih signifikan terhadap kepuasan kerja dan loyalitas karyawan dibandingkan dengan faktor ekstrinsik.

Indikator beban eksternal tertinggi untuk motivasi (MD6 = 0,886, MD8 = 0,865) terkait dengan faktor ekstrinsik seperti insentif dan pengakuan kerja. Dominasi motivasi ekstrinsik ini mungkin menjelaskan mengapa variabel motivasi secara keseluruhan tidak memperkuat hubungan servant leadership-loyalitas, seperti yang disarankan oleh teori Perceived Organizational Support milik (Rahayu, Nur Hayati, Evan Jaelani, & Ivan Aries Setiawan, 2023).

Implikasi Teoritis dan Praktis

Temuan ini berkontribusi pada literatur yang ada dengan menunjukkan interaksi yang kompleks antara servant leadership, motivasi, dan loyalitas karyawan selama ekspansi bisnis. Mereka menyarankan bahwa meskipun servant leadership dan motivasi secara independen meningkatkan loyalitas, interaksi mereka mungkin tidak menghasilkan efek perkalian yang diharapkan.

Bagi para praktisi, hasil ini menyoroti pentingnya menjaga komunikasi kepemimpinan yang efektif dan perlakuan yang adil selama perubahan organisasi. Studi ini merekomendasikan untuk berfokus pada faktor motivasi intrinsik dan ekstrinsik sambil menerapkan prinsip-prinsip servant leadership untuk mengoptimalkan loyalitas karyawan selama fase ekspansi bisnis.

Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini mencakup potensi bias generasi karena dominasi kelompok usia tertentu (Gen Z dan Milenial) dan ketidakseimbangan gender dalam sampel. Penelitian di masa mendatang dapat memperoleh manfaat dari representasi demografi yang lebih beragam dan pertimbangan tambahan tentang faktor lingkungan dan interpersonal yang memengaruhi motivasi dan loyalitas.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan beberapa temuan penting mengenai dinamika hubungan antara kepemimpinan pelayanan, loyalitas karyawan, dan peran motivasi sebagai moderator dalam konteks ekspansi bisnis di PT. Timur Tengah Internasional. Kepemimpinan pelayanan terbukti memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas karyawan dengan koefisien jalur 0,438. Motivasi secara independen juga menunjukkan pengaruh positif yang kuat terhadap loyalitas karyawan dengan koefisien jalur 0,533. Namun, berbeda dengan hipotesis awal, efek moderasi motivasi justru memperlemah hubungan antara kepemimpinan pelayanan dan loyalitas karyawan, yang ditunjukkan dengan koefisien jalur -0,087. Temuan ini mengindikasikan bahwa dalam konteks ekspansi bisnis, pendekatan kepemimpinan pelayanan dan strategi motivasi perlu diterapkan secara terpisah dan disesuaikan dengan kebutuhan spesifik karyawan, bukan sebagai intervensi yang terintegrasi. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan sampel dengan mempertimbangkan keragaman demografis yang lebih besar dan mengeksplorasi faktor-faktor kontekstual lain yang dapat mempengaruhi efektivitas kepemimpinan pelayanan dan motivasi dalam membangun loyalitas karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiantoro, Faliqul Isbah. (2017). PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN TRANSAKSIONAL TERHADAP KINERJA ORGANISASI MELALUI PRAKTIK TQM PADA PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA CABANG SURABAYA Faliqul Isbah Dwiantoro. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(2012), 1–14.
- Greenleaf, R. K., & Spears, L. C. (2018). *Servant Leadership: A Journey Into the Nature of Legitimate Power and Greatness*. Retrieved from <https://books.google.co.id/books?id=AfjUgMJDK4C>
- H. Teman Koesmono. (2007). Pengaruh Kepemimpinan Dan Tuntutan Tugas Terhadap Komitmen Organisasi Dengan Variabel Moderasi Motivasi Perawat Rumah Sakit Swasta Surabaya. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 9(1), pp.30-40. Retrieved from <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/man/article/view/16633>
- Jayanti, Kurnia Tri, & Wati, Lela Nurlaela. (2019). Jayanti, Kurnia Tri, and Lela Nurlaela Wati. 2019. “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Loyalitas Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan.” *Jurnal Ekobis* 9 (1): 71–88. <http://ejournal.stiemj.ac.id/index.php/ekobis/article/view/51/32>. Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan L. *Jurnal Ekobis*, 9(1), 71–88. Retrieved from <http://ejournal.stiemj.ac.id/index.php/ekobis/article/view/51/32>
- Jumawan, Jumawan, & Fauzan, Dzaki Rafi. (2024). Determinasi Beban Kerja, Budaya Organisasi dan Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Literature SDM). *Jurnal Bintang Manajemen (JUBIMA)*, 2(1), 191–203. Retrieved from <https://doi.org/>
- Meyer, John P., & Allen, Natalie J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)

- Pardaniningtyas, Mita Aprilya, & Budiani, Meita Santi. (2017). Hubungan Antara Kualitas Kehidupan Kerja Dengan Loyalitas Karyawan Pada Pt.X. *Jurnal Psikologi Pendidikan*, 4(2), 1–7.
- Pitoy, Tesalonica Iranie, Pio, Riane Johnly, & Rumawas, Wehelmina. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan (Studi Pada PT Midi Utama Indonesia Tbk. Branch Manado). *Productivity*, 1(4), 339–344.
- Rahayu, Muji, Nur Hayati, Evan Jaelani, & Ivan Aries Setiawan. (2023). Peran Mediasi Motivasi pada Pengaruh Servant Leadership Terhadap Kinerja. *JSMA (Jurnal Sains Manajemen Dan Akuntansi)*, 15(1), 21–31. <https://doi.org/10.37151/jsma.v15i1.112>
- Schein, E. H. (2010). *Organizational Culture and Leadership*. Retrieved from <https://books.google.co.id/books?id=DlGhLT34jCUC>
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Yeni, Afni. (2023). Motivasi Kerja Sebagai Moderasi Kepemimpinan Dan Gaji Terhadap Kepuasan Kerja. *Edunomika*, 08(01), 1–23.
- Zusma Nurussaifa, Silvia. (2020). Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Afektif Pada Pt. Smart Tbk Refinery Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 8(2), 342–351.

Copyright holder:

Nama Author (Tahun Terbit)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under: