



Pengaruh *Servant Leadership* Terhadap *Employee Loyalty* Di Rocky Plaza Hotel Padang

Haadi Razzak Ramadha ¹, Arif Adrian ²

¹Universitas Negeri Padang

²Universitas Negeri Padang

Email: hadirazakramadhan@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki pengaruh *servant leadership* terhadap loyalitas karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang. Masalah yang diidentifikasi meliputi Tingkat *turnover* karyawan yang tinggi, keterampilan komunikasi yang rendah, kurangnya perhatian pemimpin terhadap keseimbangan kehidupan kerja-karyawan, dan loyalitas karyawan yang rendah. Tujuan penelitian mencakup deskripsi *servant leadership* dan loyalitas karyawan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi manajemen hotel, karyawan, peneliti masa depan, dan penulis. Sektor pariwisata di Kota Padang, terutama di Rocky Plaza Hotel, mengalami pertumbuhan. Namun, tingkat *turnover* karyawan tetap tinggi, dan loyalitas karyawan perlu ditingkatkan. *Servant leadership* dianggap sebagai gaya kepemimpinan yang dapat meningkatkan loyalitas karyawan. Perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik. Metode penelitian yang digunakan adalah asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif melalui survei. Populasi penelitian terdiri dari seluruh karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang, dengan sampel yang dipilih melalui Teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert untuk mengukur variabel *servant leadership* dan loyalitas karyawan. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi hubungan antara *servant leadership* dan loyalitas karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang. Sebanyak 96 responden dengan mayoritas responden adalah berusia 26-30 tahun yang telah bekerja di hotel tersebut selama 2-5 tahun. Analisis data mengungkapkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara *servant leadership* dan loyalitas karyawan.

Kata kunci: *Servant Leadership, Employee Loyalty, turnover.*

ABSTRACT

This research aims to investigate the influence of servant leadership on employee loyalty at Rocky Plaza Hotel Padang. Identified issues include a high employee turnover rate, low communication skills, lack of leadership attention to employee work-life balance, and low employee loyalty. The research objectives include a description of servant leadership and employee loyalty. This study is expected to provide theoretical contributions for hotel management, employee, future researchers, and the author. The tourism sector in Padang City, especially at Rocky Plaza Hotel, is experiencing growth. However, employee turnover rates remain high, and employee loyalty needs improvement.

Servant leadership is considered a leadership style that can enhance employee loyalty. Companies need to pay attention to factors affecting employee loyalty to create a better working environment. The research method used is causal associative with a quantitative approach through surveys. The research population consists of all employees at Rocky Plaza Hotel Padang, with samples selected using purposive sampling techniques. Data were collected through questionnaires with a Likert scale to measure the variables of servant leadership and employee loyalty. This study was conducted to evaluate the relationship between servant leadership and employee loyalty at Rocky Plaza Hotel Padang. A total of 96 respondents, with the majority aged 26-30 years and having worked at the hotel for 2-5 years, were surveyed. Data analysis revealed a positive and significant influence between servant leadership and employee loyalty.

Keyword : Servant Leadership, Employee Loyalty, turnover

PENDAHULUAN

Pada sektor industri pariwisata Indonesia mengalami peningkatan, salah satunya di kota Padang. Kedatangan wisatawan berdampak baik pada bisnis pariwisata yang ada di kota Padang. Salah satunya berdampak pada peningkatan pengunjung hotel yang ada di kota Padang. Peningkatan jumlah pengunjung hotel ini berpotensi meningkatkan pendapatan dan stabilitas finansial perusahaan hotel, yang pada gilirannya dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih stabil dan menyenangkan bagi karyawan. Dalam hal ini adanya eksplorasi pengaruh servant leadership terhadap loyalitas karyawan di Hotel. Termasuk mengidentifikasi Tingkat turnover karyawan yang tinggi, keterampilan komunikasi yang rendah, kurangnya perhatian pemimpin terhadap kerja-karyawannya, dan loyalitas karyawan yang rendah. Dengan mendeskripsikan servant leadership memengaruhi loyalitas karyawan. Dalam aktifitasnya, Rocky Plaza Hotel Padang didukung oleh sejumlah karyawan.

Tabel 1. Data Jumlah Karyawan Rocky Plaza Hotel Padang

<i>Department</i>	<i>Jenis Kelamin</i>		<i>Jumlah</i>
	<i>Pria</i>	<i>Wanita</i>	
<i>Front Office</i>	11	3	14
<i>F&B Service</i>	10	2	12
<i>F&B Product</i>	12	2	14
<i>Housekeeping</i>	15	-	15
<i>Sales Marketing</i>	1	4	5
<i>Accounting</i>	6	2	8
<i>Engineering</i>	8	-	8
<i>HR management</i>		1	1
<i>Security</i>	14	-	14
<i>Laundry</i>	5	-	5
Total Karyawan	82	14	96

Sumber : HR Management Rocky Plaza Hotel(2023)

Dari data di atas dapat terlihat sejumlah karyawan dari masing-masing departemen yang bekerja sama dalam mendukung aktifitas hotel, sebanyak 96 karyawan hotel merupakan pegawai kontrak pertahun yang terdiri dari 82 karyawan pria dan 14 karyawan Wanita, data ini menyajikan sejumlah karyawan dari jabatan dan posisi yang beragam, mulai dari operasional sampai staf tetap. Menurut

[1], manusia memiliki peran aktif dalam kegiatan organisasi, karena mereka berfungsi sebagai penentu, pelaku, dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Perusahaan tidak hanya mengharapkan keahlian dan keterampilan akan tetapi yang paling penting adalah loyalitas yang tinggi terhadap Perusahaan. Karyawan yang memiliki loyalitas yang tinggi terhadap Perusahaan cenderung bekerja secara tanggung jawab dan optimal terhadap tugas-tugas yang dilakukan untuk Perusahaan. Untuk mendapatkan karyawan dengan loyalitas yang tinggi tidaklah mudah, karena tidak semua karyawan bersedia menunjukkan kesetiaan mereka kepada Perusahaan. Ada beberapa karyawan yang hanya melihat Perusahaan sebagai batu loncatan untuk pindah ke tempat kerja lain. Oleh karena itu, perusahaan perlu mempertimbangkan berbagai faktor yang dapat menciptakan dan mempengaruhi loyalitas karyawan [1]. Di dalam industry perhotelan, mengenai pengaruh *servant leadership* terhadap employee memiliki relevansi yang signifikan. Pada Rocky Plaza Hotel ditemukan beberapa permasalahan terkait dengan loyalitas karyawan adalah tingginya Tingkat *turnover* dihotel tersebut. Pada bulan juni 2023 sampai bulan mei 2024 *turnover* karyawan tercatat sebanyak 19 di Rocky Plaza Hotel Padang.

Tabel 2. Data Jumlah *Turnover* Tahun 2023

N0	Bulan	Jumlah Karyawan	Karyawan Keluar	Tingkat <i>Turnover</i>
1	Juni	96	1	1,04%
2	Juli	95	1	1,05%
3	Agustus	95	1	1,05%
4	September	96	2	2,08%
5	Oktober	95	1	1,05%
6	November	95	2	2,11%
7	Desember	96	1	1,04%
8	Januari	96	2	2,08%
9	Februari	95	2	2,11%
10	Maret	95	1	1,05%
11	April	93	3	3,23%
12	Mei	94	2	2,13%
Jumlah Karyawan Keluar Tahun 2023-2024			19	20%

Sumber : HR Management Rocky Plaza Hotel(2023)

Dari tabel diatas angka *turnover* di Rocky Plaza Hotel Padang tergolong tinggi. Jika nilai *turnover* lebih dari 10% pertahun diaktaan tinggi [2]. Dalam hal ini tidak hanya permasalahan *turnover* akan tetapi juga memahami komunikasi. Dalam karyawan di industri perhotelan terdiri dari beragam latar belakang budaya dan Bahasa. Hal ini sering terjadi Dimana karyawan Rocky Plaza Hotel Padang berasal dari berbagai daerah di Sumatera Barat maupun luar Sumatera Barat. komunikasi antara pemimpin dan karyawan dapat menyebabkan kebingungan, ketidakpastian, dan ketidakpuasan. Dalam *servant leadership*, penting bagi pemimpin hotel untuk memiliki keterampilan komunikasi yang baik dan mampu mendengarkan serta merespon kebutuhan karyawan dengan sensitivitas

budaya. Kemampuan untuk menginspirasi karyawan agar menunjukkan loyalitas dengan efektif dan tepat sangat penting bagi sebuah Perusahaan. Menurut [3] karakteristik, kebiasaan, temperamen, sifat dan kepribadian yang membedakan seseorang pemimpin dalam berinteraksi dengan orang lain menggambarkan suatu jenis gaya kepemimpinan. Oleh karena itu kepemimpinan bisa memerankan krusial sebagai kekuatan dinamis yang mendorong, memotivasi, dan mengkoordinasikan Upaya para karyawan dalam mencapai tujuan. Menurut [4] suatu proses yang digunakan oleh manajer perusahaan untuk mengarahkan, membimbing dan mempengaruhi para bawahannya tersebut mau mengarahkan seluruh kemampuannya, baik pribadi maupun menjadi anggota suatu tim disebut kepemimpinan. *Servant leadership* merujuk pada jenis kepemimpinan yang bermula dari perasaan tulus yang muncul dari hati untuk memberikan pelayanan [5]. Pemimpin-pelayan umumnya mereka menempatkan kebutuhan sebagai prioritas utama, memperlakukan sebagai rekan kerja dan menciptakan hubungan yang erat karena saling keterlibatan. Hubungan *servant leadership* terhadap *employee loyalty* sangat penting Ketika suatu Perusahaan menerapkan gaya kepemimpinan *servant leadership* yang memberikan prioritas pada karyawan, hasilnya akan menciptakan kepuasan kerja di kalangan karyawan. Kepuasan terhadap karyawan akan menghasilkan perasaan dipedulikan, karena adanya pendekatan kepemimpinan pada pelayanan dalam Perusahaan. Akibatnya, karyawan menjadi setia dan berkomitmen terhadap Perusahaan tersebut. Permasalahan yang signifikan dan menjadi perhatian yang mengganggu bagi para pemimpin bisnis adalah suatu peningkatan Tingkat loyalitas karyawan [6]. karyawan yang merasakan kepuasan dalam pekerjaannya, yang dapat berasal dari faktor seperti upah, gaya kepemimpinan, fasilitas, dan lingkungan kerja merupakan bentuk karyawan yang loyal terhadap Perusahaan [7]. Jika semua faktor sesuai itu akan muncul rasa kepuasan kerja yang mendalam dari pihak karyawan. Produktivitas, retensi, dan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya berdampak positif pada pertumbuhan dan keberhasilan organisasi dapat dipengaruhi melalui *Employee Loyalty* [8]. *Servant leadership* adalah pendekatan kepemimpinan yang focus pada melayani pengikutnya. Pemimpin yang menerapkan gaya ini berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan karyawan mereka, dan mendorong pertumbuhan dan pengembangan pribadi karyawan, dan menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan berempati. Dengan ini, *servant leadership* memiliki potensi yang kuat untuk membangun *employee loyalty* [9]. Dengan pengaruh *servant leadership* terhadap *employee loyalty* dalam industry perhotelan dalam menghadapi permasalahan yang muncul dan mengembangkan strategi kepemimpinan yang efektif untuk meningkatkan loyalitas dan retensi karyawan. Dengan pemahaman yang baik tentang *employee loyalty*, organisasi dapat mengembangkan kepemimpinan yang efektif untuk meningkatkan loyalitas karyawan.

METODOLOGI

Penelitian ini merupakan jenis penelitian asosiatif kausal dengan metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Menurut [25], “ Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”. Menurut [25] bahwa “penelitian asosiatif kausal adalah hubungan variabel independen (Variabel yang mempengaruhi) dengan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi) yang akan bersifat sebab akibat”. Berdasarkan permasalahan yang peneliti temui dan pendapat para ahli, maka penelitian ini berguna untuk mengetahui hubungan *servant leadership* terhadap *employee loyalty* di Rocky Plaza Hotel Padang. Menurut [25] metode survey ini digunakan untuk mengumpulkan informasi tentang kejadian di masa lalu atau saat ini, termasuk keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku dan hubungan antar variabel. Metode ini juga digunakan untuk menguji hipotesis mengenai variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu. Teknik ini melibatkan pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini mencakup uji regresi linear sederhana dan koefisien determinasi untuk menguji hubungan antara *servant leadership* dan loyalitas karyawan. Selain itu, analisis data dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 20.00 untuk mengolah data survei yang dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert. Metode purposive sampling digunakan dalam pengambilan sampel karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang untuk memperoleh data yang representatif. Validitas dan reliabilitas instrumen penelitian diuji sebelum analisis data dilakukan

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rocky Plaza Hotel Padang, ditemukan bahwa *servant leadership* di hotel tersebut dinilai cukup baik oleh responden, sementara loyalitas karyawan dianggap sangat baik. Analisis data menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara *servant leadership* dan loyalitas karyawan di hotel tersebut. Setiap peningkatan satu satuan *servant leadership* meningkatkan loyalitas karyawan sebesar 0,371 satuan. Hal ini menunjukkan bahwa *servant leadership* di Rocky Plaza Hotel Padang telah mencapai tingkat yang sangat baik, yang berdampak positif pada loyalitas karyawan dan dari karakteristik responden, mayoritas dari mereka adalah pria berusia 26-30 tahun yang telah bekerja di hotel tersebut selama 2-5 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas karyawan di hotel tersebut memiliki pengalaman kerja yang cukup dan berada pada rentang usia yang relatif produktif.

Dengan demikian, temuan dari penelitian ini mendukung hipotesis bahwa adanya *servant leadership* yang baik di Rocky Plaza Hotel Padang berkontribusi positif terhadap loyalitas karyawan di hotel tersebut. Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang pentingnya penerapan *servant leadership* dalam meningkatkan loyalitas karyawan di industri perhotelan.

Analisis Data

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menilai data terdistribusi normal atau tidak. Untuk menguji normalitas data pelatihan dan produktivitas, digunakan uji *kolmogorov-smirnov test*. Tingkat signifikansi yang digunakan untuk menentukan distribusi data dapat diterima atau dilolak adalah 0.05. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3. Uji Normalitas

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		96
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	2.47693255
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.059
	<i>Positive</i>	.059
	<i>Negative</i>	-.055
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		.580
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.889
<i>a. Test distribution is Normal.</i>		
<i>b. Calculated from data.</i>		

Sumber: olahan data SPSS versi 20.00(2024)

Berdasarkan hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi $0.889 > 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual terdistribusi normal.

Uji Homogenitas

Uji homogenitas dilakukan untuk mengetahui apakah data variabel homogen atau tidak. Peneliti menggunakan data yang sudah dibuang outliernya (data ekstrim) menunjukkan bahwa hasil analisis uji homogenitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini ;

Tabel 4. Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variances

<i>Servant Leadership</i>			
<i>Levene Statistic</i>	<i>df1</i>	<i>df2</i>	<i>Sig.</i>
1.090	11	84	.380

Sumber: olahan data SPSS versi 20.00(2024)

Berdasarkan uji homogenitas diketahui nilai signifikansi $0.380 > 0.05$ maka data dapat dinyatakan data terdistribusi homogen yang berarti data sudah bersifat homogen.

Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan linear yang signifikan antara dua variabel. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan linear bilai nilai *Deviation from Linearity* $> 0,05$. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linear.

Tabel 3. uji linearitas

<i>ANOVA Table</i>							
			<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
<i>Servant leadership employee loyalty</i>	<i>Between Groups</i>	<i>(Combined)</i>	852,497	11	77,500	5,580	,000
		<i>Linearity</i>	651,744	1	651,744	46,923	,000
		<i>Deviation from Linearity</i>	200,753	10	20,075	1,445	,175
	<i>Within Groups</i>		1166,742	84	13,890		
	<i>Total</i>		2019,240	95			

Sumber: olahan data SPSS versi 20.00(2024)

Berdasarkan hasil uji linearitas diatas, diperoleh nilai sig 0.159 dimana nilai tersebut > 0.05 . Sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan linear secara signifikan antara *servant leadership* (X) dan *employee loyalty* (Y).

Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui dampak dari *Servant Leadership* terhadap loyalitas karyawan Rocky Plaza Hotel Padang, hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H0: Tidak terdapat pengaruh *servant leadership* terhadap *employee loyalty* Rocky Plaza Hotel Padang.

Ha: Terdapat pengaruh *servant leadership* terhadap *employee loyalty* Rocky Plaza Hotel Padang.

Uji Regresi Linear Sederhana

Uji Regresi Linear Sederhana digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel dengan variabel yang lainnya. Hasil uji regresi linear sederhana dapat dilihat dibawah ini.

Tabel 5. Uji Regresi Linear Sederhana

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	277.781	1	277.781	44.800	.000 ^b
	Residual	582.844	94	6.200		
	Total	860.625	95			
a. Dependent Variable: Employee Loyalty						
b. Predictors: (Constant), Servant Leadership						

Sumber: olahan data SPSS versi 20.00(2024)

Berdasarkan tabel diatas, nilai F hitung 4.800 sig 0,000 < 0,005 maka model regresi dapat dipakai. Berarti Hipotesis (Ha) diterima, dimana variabel *servant leadership* berpengaruh signifikan terhadap *employee loyalty*. Untuk mengetahui besarnya koefisien regresi antara variabel X terhadap variabel Y, dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 6. Koefisien Variabel X Terhadap Y

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	28.379	3.287		8.634	.000
	Servant Leadership	.371	.055	.568	6.693	.000
a. Dependent Variable: Employee Loyalty						

Sumber: olahan data SPSS versi 20.00(2024)

Pada tabel diatas, diketahui bahwa nilai t hitung adalah 8.634 dengan nilai sig 0.000 < 0.05 hal ini berarti Hipotesis Ha diterima dan Ho ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa *servant leadership* berpengaruh terhadap *employee loyalty* di Rocky Plaza Hotel Padang, sehingga didapatkan persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 28.379 + 0,371X$$

Berdasarkan persamaan diatas, diperoleh koefisien regresi yaitu 0,371 dengan nilai sig 0,000 < 0,05. Artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan *Servant Leadership* akan meningkat 0,371 satuan loyalitas karyawan.

Selanjutnya seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y, maka dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 7. Pengaruh X Terhadap Y Model summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.568 ^a	.323	.316	2.490

Sumber: olahan data SPSS versi 20.00(2024)

a. Predictors: (constant), *Servant Leadership*

b. Dependent variabel: loyalitas karyawan

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh R square 0,323 artinya pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 32,3% sedangkan 67,7% dipengaruhi oleh faktor lain

B. Pembahasan

Dalam pembahasan ini, terdapat keterkaitan yang signifikan antara hasil penelitian mengenai hubungan *servant leadership* dan loyalitas karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang dengan teori *servant leadership* dan konsep loyalitas karyawan. Temuan bahwa *servant leadership* di hotel tersebut dinilai cukup baik oleh responden dan berdampak positif pada loyalitas karyawan sesuai dengan teori *servant leadership* yang menekankan pada pelayanan kepada bawahan dan membangun hubungan yang saling menguntungkan antara pemimpin dan anggota tim.

Implikasi dari temuan ini adalah bahwa penerapan *servant leadership* dapat menjadi strategi efektif dalam meningkatkan loyalitas karyawan di industri perhotelan, seperti yang terjadi di Rocky Plaza Hotel Padang. Kontribusi penelitian ini terletak pada pemahaman yang lebih dalam tentang pentingnya gaya kepemimpinan yang berorientasi pada pelayanan dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif dan memperkuat hubungan antara pemimpin dan bawahan.

Perbandingan dengan penelitian lain yang telah dipublikasikan juga menunjukkan kesesuaian temuan ini sesuai dengan studi-studi sebelumnya yang mengungkapkan bahwa *servant leadership* berdampak positif pada loyalitas karyawan. Hal ini menegaskan bahwa *servant leadership* bukan hanya konsep teoritis, tetapi juga memiliki aplikasi yang nyata dalam meningkatkan kinerja dan loyalitas karyawan di berbagai sektor industri.

Dengan demikian, temuan dari penelitian ini memberikan kontribusi yang berharga bagi ilmu pengetahuan manajemen dan sumber daya manusia, serta memberikan pandangan yang lebih komprehensif tentang pentingnya *servant leadership* dalam mencapai loyalitas karyawan yang tinggi di lingkungan kerja hotel.

KESIMPULAN

Dari penelitian yang dilakukan dan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya tentang pengaruh *servant leadership* terhadap *employee loyalty* di Rocky Plaza Hotel Padang maka dapat disimpulkan bahwa Tanggapan responden terhadap *servant leadership* diperoleh data rata-rata total skor sebesar 59.14 dengan kategori baik. Setelah dilakukannya pengolahan data penelitian karyawan terhadap beberapa pernyataan *servant leadership* di Rocky Plaza Hotel Padang, maka diperoleh hasil data mean secara keseluruhan adalah 4.40. Dapat disimpulkan bahwa *servant leadership* di Rocky Plaza Hotel secara keseluruhan dikategorikan sangat baik.

Tanggapan responden terhadap *employee loyalty* diperoleh data rata-rata total skor sebesar 50.31 kategori baik. Setelah dilakukannya pengolahan data penilaian karyawan terhadap beberapa pernyataan *employee loyalty* di Rocky Plaza Hotel Padang, maka diperoleh hasil data mean secara keseluruhan adalah 4.52. Maka dapat disimpulkan bahwa Loyalitas karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang dikategorikan secara keseluruhan sangat baik.

Secara keseluruhan penilaian terhadap pengaruh *servant leadership* (X) terhadap *employee loyalty* (Y) adalah 32,3% sedangkan 67,7% dipengaruhi oleh faktor lain, serta memiliki koefisien regresi 0.323. Dapat disimpulkan bahwa *servant leadership* berpengaruh terhadap *employee loyalty* di Rocky Plaza Hotel Padang. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa *servant leadership* berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang. Dengan demikian, manajemen hotel diharapkan dapat fokus pada indikator-indikator *servant leadership* yang telah diuji

dalam penelitian ini untuk meningkatkan loyalitas karyawan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi peneliti lain untuk mengeksplorasi pengaruh jenis kepemimpinan lain terhadap loyalitas karyawan di industri perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. S. Kurniawan, "Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan," *Kinerja*, vol. 16, no. 1, pp. 85–97, 2019.
- [2] Sakinah, *Sakinah. (2008). Manajemen Sumber Daya Manusia. Malang: UMM Pres.* 2008.
- [3] K. Kartono, "Pemimpin dan Kepemimpinan, jakarta: Raja Grafindo Persada," 2008.
- [4] Solihin, *Pengantar Manajemen.* Erlangga, 2009.
- [5] R. K. Greenleaf, *Servant leadership: A journey into the nature of legitimate power and greatness.* Paulist press, 2002.
- [6] D. Ding, H. Lu, Y. Song, and Q. Lu, "Relationship of *servant leadership* and *employee loyalty*: The mediating role of employee satisfaction," *IBusiness*, vol. 4, no. 03, p. 208, 2012.
- [7] R. Setiawan, "Pengaruh Return on Assets (ROA), Debt to Equity Ratio (DER), Dan Price to Book Value (PBV) Terhadap Harga Saham Perusahaan Manufaktur Di BEI Periode 2007-2009," *Fak. Ekon. Univ. Negeri Semarang*, 2011.
- [8] A. Moh, "Psikologi Industri, Seri Ilmu Sumber Daya Manusia." Jakarta: Liberty, 2013.
- [9] A. Nabawi, A. Eliyana, and A. R. Sridadi, "IMPLEMENTASI SERVANT LEADERSHIP DALAM ORGANISASI: PENDEKATAN SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW," *BISMA J. Bisnis Dan Manaj.*, vol. 17, no. 1, pp. 49–56, 2023.
- [10] S. Wijono, *Kepemimpinan dalam perspektif organisasi.* Kencana, 2018.
- [11] E. Sutrisno, "Manajemen Sumber daya manusia, kencana," *J. Ilmu dan Ris. Manaj.*, vol. 3, no. 10, 2014.
- [12] E. G. Lambert, R. Tewksbury, S. E. Otu, and O. O. Elechi, "The association of organizational justice with job satisfaction and organizational commitment among Nigerian correctional staff," *Int. J. Offender Ther. Comp. Criminol.*, vol. 65, no. 2–3, pp. 180–204, 2021.
- [13] R. Greenleaf, "The Servant as Leader (Indianapolis: The Robert K. Greenleaf Center)," *Orig. Publ.*, pp. 23–30, 1970.
- [14] L. C. Spears, "Tracing the past, present, and future of servant-leadership," *Focus Leadersh. Servant-leadersh. 21st century*, pp. 1–16, 2002.
- [15] R. F. Russell and A. G. Stone, "A review of *servant leadership* attributes: Developing a practical model," *Leadersh. Organ. Dev. J.*, vol. 23, no. 3, pp. 145–157, 2002.
- [16] J. E. Barbuto Jr and D. W. Wheeler, "Scale development and construct clarification of *servant leadership*," *Gr. Organ. Manag.*, vol. 31, no. 3, pp. 300–326, 2006.
- [17] R. C. Liden, S. J. Wayne, C. Liao, and J. D. Meuser, "*Servant leadership* and serving culture: Influence on individual and unit performance," *Acad. Manag. J.*, vol. 57, no. 5, pp. 1434–1452, 2014.
- [18] I. B. O. Purnama, I. N. R. Hanjaswara, I. N. Keramas, and I. B. Putru, "Pengaruh Pengembangan Karir Dan Budaya Organisasi Terhadap Loyalitas Pegawai Pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Denpasar," *Sekol. Tinggi Ilmu Ekon. Triatma Mulya*, vol. 24, no. 2, pp. 159–170, 2019.

- [19] M. Asmawi and T. Abdullah, "The effect of compensation, empowerment, and job satisfaction on *employee loyalty*," *Int. J. Sci. Res. Manag.*, vol. 5, no. 12, pp. 7590–7599, 2017.
- [20] K. S. Sutriniasih, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan Pada Pt. Plasa Telkom Group Singaraja," *J. Pendidik. Ekon. Undiksha*, vol. 10, no. 1, pp. 156–167, 2018.
- [21] M. Al-Edenat and N. Alhawamdeh, "The mediating effect of employee's loyalty in the relationship between empowerment and employees' performance: A case from Jordanian SMEs," *Int. J. Acad. Res. Accounting, Financ. Manag. Sci.*, vol. 8, no. 4, pp. 90–100, 2018.
- [22] D. T. K. Dewi, "Pengaruh Tingkat Pendidikan Orang Tua Terhadap Motivasi Belajar Siswa Di Sd Negeri Winong Mirit Kebumen." IAIN, 2019.
- [23] A. A. D. Widyani and N. M. S. Utami, "Pengaruh Keterlibatan Kerja Karyawan, Loyalitas Kerja Dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Karyawan CV. Sanitary Bali Pinangsia," *EMAS*, vol. 2, no. 2, 2021.
- [24] F. Agustini, "Strategi manajemen sumber daya manusia." Uisu Press, 2019.
- [25] Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2018.