

PERAN SERVANT LEADERSHIP, KEPERCAYAAN DAN BUDAYA ORGANISASI DALAM MEMPENGARUHI LOYALITAS ANGGOTA

Kuswanto

Pendidikan Ekonomi, Universitas PGRI Adi Buana Kampus Lamongan

mr.koes@gmail.com

ABSTRACT

Members' loyalty to the organization is essential because it has a significant impact on the organization's long-term success and stability because loyal members tend to be more motivated and committed to working well, which can improve the productivity and efficiency of the organization. This study examines the role of servant leadership, trust, and organizational culture in influencing the loyalty of organizational members, with a sample of 127 from a population of 186 PGRI members in Kembangbahu District. A quantitative method was chosen in this study and data collection was carried out by distributing questionnaires in the form of statements and questions that were carefully designed to measure the variables of loyalty, servant leadership, trust and organizational culture. The results of the analysis show that Servant Leadership has a positive and significant impact on the results. Organizational culture has also been proven to have a significant and strong influence and a high level of significance. Meanwhile, Confidence, although showing a positive relationship with outcomes, is not statistically significant at conventional levels, indicating that its effect is weaker and less reliable compared to other variables.

Keywords : *Servant Leadership¹, Trust², Organizational Culture³, Loyalty⁴*

ABSTRAK

Loyalitas anggota terhadap organisasi sangat penting karena memiliki dampak signifikan pada keberhasilan dan stabilitas jangka panjang organisasi karena anggota yang loyal cenderung lebih termotivasi dan berkomitmen untuk bekerja dengan baik, yang dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi organisasi. Penelitian ini mengkaji peran *servant leadership*, kepercayaan, dan budaya organisasi dalam mempengaruhi loyalitas anggota organisasi, dengan sampel sejumlah 127 dari populasi sejumlah 186 anggota PGRI di Kecamatan Kembangbahu. Metode kuantitatif dipilih dalam penelitian ini dan pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner berupa pernyataan dan pertanyaan yang dirancang dengan cermat untuk mengukur variabel loyalitas, *servant leadership*, kepercayaan dan budaya organisasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa *Servant Leadership* memiliki dampak positif dan signifikan pada hasil. Budaya Organisasi juga terbukti memiliki pengaruh yang signifikan dan kuat serta tingkat signifikansi yang tinggi. Sementara itu, Kepercayaan, meskipun menunjukkan hubungan positif dengan hasil, tidak signifikan secara statistik pada tingkat konvensional, yang mengindikasikan bahwa pengaruhnya lebih lemah dan kurang dapat diandalkan dibandingkan variabel lainnya.

Kata Kunci : *Servant Leadership¹, Kepercayaan², Budaya Organisasi³, Loyalitas⁴*

PENDAHULUAN

Persatuan Guru Republik Indonesia (PGRI) merupakan perkumpulan yang mempersatukan guru dan tenaga kependidikan. Organisasi ini diharapkan menjadi alat perjuangan untuk meningkatkan mutu pendidikan. Karena jaringannya yang luas, organisasi PGRI telah mengakar di Indonesia. Sebagai organisasi perjuangan, organisasi profesi dan organisasi ketenagakerjaan, PGRI bersatu walaupun berbeda derajat, tempat kerja, jabatan, ras, agama dan asal usul. Selain itu, PGRI juga independen dan tidak terlibat dalam politik yang dapat merusak organisasi. Berdasarkan sifat-sifat yang dimiliki PGRI tersebut sehingga sangatlah patut seorang guru sebagai ujung tombak dari aktifitas pendidikan diharapkan bahkan harus mampu menjalankan atau bersikap profesional sesuai dengan sifat yang dimiliki oleh PGRI itu sendiri dalam meningkatkan mutu pendidikan persekolahan sehingga anggota PGRI berikhtiar untuk memiliki loyalitas, dedikasi disiplin, dan kemampuan profesional dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi PGRI.

Studi menunjukkan bahwa kurangnya loyalitas karyawan dapat bermanifestasi sebagai tingginya pergantian karyawan, yang disebabkan oleh konsekuensi yang tidak menguntungkan seperti rendahnya kepuasan kerja dan kondisi kerja yang buruk (Ineson et al., 2013; Yao et al., 2019). Menurut Wnuk (2019), sikap manusia memainkan peran penting dalam membentuk perilaku. Disiplin dan loyalitas karyawan ditemukan sebagai salah satu sikap penting tersebut (Tamba dan Sambul, 2018). Loyalitas karyawan, didefinisikan sebagai suatu unsur sikap dan perilaku (Cachón-Rodríguez et al., 2022), loyalitas terdiri dari komponen sikap dan perilaku, di mana para pemangku kepentingan kemungkinan besar akan menjadi pendukung yang baik, merekomendasikan organisasi tersebut kepada orang lain. Wolter et al., (2017) mendefinisikan loyalitas sebagai perilaku yang terkait dengan tindakan perilaku berkelanjutan terhadap objek yang

diminati, dan loyalitas sebagai sikap mewakili kecenderungan untuk terlibat dalam perilaku berdasarkan evaluasi yang menguntungkan terhadap objek loyalitas. Dengan demikian, loyalitas terkait dengan elemen sikap dari niat berperilaku dan perilaku retensi yang dilakukan oleh pemangku kepentingan dengan organisasi (Cachón-Rodríguez et al., 2022).

Kepemimpinan sangat penting bagi kapasitas organisasi untuk memenuhi kewajibannya dan mencapai tujuannya. Jika pemimpin dapat melaksanakan kewajibannya secara efektif, besar kemungkinan organisasinya akan berhasil (Pulungan dan Andika, 2022). *Servant leadership* mengambil pengaruh dari pelayanan yang diberikan kepada bawahan (Greenleaf, 2002). Kepemimpinan yang melayani adalah pendekatan kepemimpinan holistik yang melibatkan pengikut dalam berbagai dimensi (misalnya, relasional, etika, emosional, spiritual), sehingga mereka diberdayakan untuk tumbuh menjadi apa yang mereka mampu. Hal pertama dan terpenting adalah mengembangkan pengikut berdasarkan orientasi altruistik dan etika pemimpin (Greenleaf, 1979). Ketika kesejahteraan dan pertumbuhan pengikut diprioritaskan, mereka pada gilirannya akan lebih terlibat dan efektif dalam pekerjaan mereka. *Servant leadership* melihat diri mereka sebagai pelayan organisasi (Dierendonck, 2011). *Servant leadership* telah mengisi kesenjangan ini dengan membangun rasa identitas sosial pada pengikut mereka (Chen et al., 2015) dan menciptakan tim yang lebih mirip kekerabatan yang ditemukan dalam masyarakat pemburu-pengumpul ketika anggota tim membantu dan membangun kapasitas. yang lain (Yoshida et al., 2014). Di tingkat karyawan, *servant leadership* terbukti meningkatkan pembelajaran, kepuasan kerja (Cerit, 2009), dan kemampuan kerja (Chughtai, 2019). Demikian pula, *servant leadership* telah menjadi sumber untuk meningkatkan kinerja karyawan (Liden et al., 2014), kreativitas (Jaiswal dan Dhar, 2017),

dan perilaku kerja inovatif (Iqbal et al., 2020; Khan et al., 2021).

Kepercayaan menjadi hal yang penting bagi perusahaan untuk menjalin hubungan dengan pelanggan karena pelanggan tidak dapat membangun hubungan yang sebenarnya tanpa adanya kepercayaan. Kotler dan Keller (2009) berpendapat bahwa kepercayaan tergantung pada faktor antarpribadi dan antarorganisasi seperti kompetensi, integritas, kejujuran dan kebaikan hari perusahaan, pendapat tentang perusahaan akan berubah secara keseluruhan, dan persepsi kepercayaan akan berubah sesuai dengan pengalaman. Dalam hal tersebut dapat diketahui bahwa perusahaan yang memiliki kredibilitas yang baik dalam menjalankan sebuah organisasi selalu mengingat dan meningkatkan kepentingan terbaik para anggotanya dan mudah untuk bekerja sama dengan anggotanya sehingga timbul rasa kepercayaan pada suatu perusahaan. Morgan dan Hunt dalam Akbar dan Parvez (2009) menyatakan bahwa kepercayaan hanya terjadi apabila salah satu pihak mempunyai kepercayaan dalam keandalan dan integritas bursa mitra. Lau dan Lee di Akbar dan Parvez (2009) menyatakan bahwa jika salah satu pihak mempercayai pihak yang lain.

Deal dan Kennedy (1982) menyatakan bahwa budaya organisasi mempengaruhi cara organisasi beradaptasi terhadap permintaan pasar memberikan pengaruh yang besar terhadap fungsi organisasi secara keseluruhan dan membantu meningkatkan kinerjanya. Gregory et al., (2009) mengemukakan bahwa budaya organisasi mempengaruhi sikap para anggotanya yang diwujudkan melalui perilaku dan hubungan mereka dengan pelanggan. Oleh karena itu budaya organisasi yang didasarkan pada pemberdayaan dan interaksi karyawan mempengaruhi penciptaan pengetahuan (Nonaka, 1994). Faktanya budaya organisasi sangat penting untuk penciptaan dan penyebaran pengetahuan ke seluruh organisasi dan harus dipromosikan oleh manajer untuk meningkatkan dialog antara individu dan kelompok serta

menciptakan ide-ide baru yang mengarah pada penciptaan pengetahuan baru (Gold et. al. 2001). Penciptaan ide baru dan pengetahuan baru ini mendukung perkembangan organisasi dan peningkatan kinerja organisasi. Untuk alasan ini, Aidin dan Sailand (2009) menyatakan bahwa budaya dikaitkan dengan kinerja, karena organisasi meningkatkan kemampuannya untuk berubah, yang tercermin dalam persepsi dan loyalitas pelanggan (Hu et al., 2012).

Berdasarkan penjelasan di atas, dimana penelitian yang dilakukan di Persatuan Guru Republik Indonesia (PGRI) Kecamatan Kembangbahu Lamongan ini membahas peran *servant leadership*, kepercayaan dan budaya organisasi dalam mempengaruhi loyalitas anggota. Penelitian ini menyoroti pentingnya *servant leadership*, kepercayaan, dan budaya organisasi dalam membentuk loyalitas anggota PGRI Kecamatan Kembangbahu Lamongan. Kebaruan penelitian terletak pada pendekatan integratif yang menggabungkan ketiga konsep ini dalam satu model analitis, serta fokus kontekstual pada PGRI Kecamatan Kembangbahu Lamongan yang jarang dibahas dalam literatur sebelumnya. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pengaruh *servant leadership* terhadap loyalitas anggota, menganalisis peran kepercayaan dalam memperkuat ikatan antara anggota dan pemimpin, serta memahami bagaimana budaya organisasi yang ada berkontribusi terhadap loyalitas anggota. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi pemimpin PGRI dan organisasi lainnya dalam meningkatkan loyalitas anggota melalui penguatan kepercayaan, budaya organisasi yang positif, dan penerapan *servant leadership*. Sehingga penulis membuat hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₁ : *Servant leadership* berpengaruh terhadap loyalitas anggota

H₂ : Kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas anggota

H₃ : Budaya organisasi berpengaruh terhadap loyalitas anggota

KAJIAN PUSTAKA

Servant leadership adalah suatu pendekatan yang fokus pada memberikan pelayanan kepada anggota organisasi dengan prioritas pada kebutuhan mereka, memfasilitasi pengembangan kemampuan, serta menciptakan suasana kerja yang baik (Greenleaf, 1977). Pemimpin yang mengadopsi pendekatan pelayanan akan mengembangkan hubungan yang lebih kuat dengan anggota organisasi, mendorong partisipasi aktif mereka, serta memperkuat kesetiaan terhadap organisasi (Liden et al., 2008).

Dalam penelitian Eva et al. (2019), ditemukan bahwa *servant leadership* memberikan pengaruh positif pada komitmen terhadap organisasi dan kesetiaan anggota, karena pendekatan ini menciptakan rasa saling percaya, keamanan, dan keterikatan emosional di dalam lingkungan organisasi. Para pemimpin yang berfungsi sebagai pelayan memberikan dukungan emosional dan pelatihan profesional yang lebih baik, yang pada gilirannya meningkatkan kesetiaan anggota terhadap organisasi.

Kepercayaan di dalam suatu organisasi merupakan komponen yang esensial dalam mendukung hubungan yang baik antara pimpinan dan anggota (Mayer, Davis, & Schoorman, 1995). Kepercayaan ini terbentuk ketika anggota merasa yakin bahwa pemimpin memiliki integritas, kemampuan, dan niat yang positif saat mengambil keputusan (Dirks & Ferrin, 2002).

Servant leadership berpotensi untuk memperkuat kepercayaan dalam organisasi, yang akan berdampak pada kesetiaan anggota. Penelitian oleh Joseph & Winston (2005) mengindikasikan bahwa tingkat kepercayaan yang tinggi di dalam organisasi berpengaruh pada meningkatnya keterlibatan dan kesetiaan anggota.

Apabila anggota merasa bahwa pemimpin mereka bertindak untuk kepentingan mereka alih-alih semata-mata untuk kepentingan organisasi, mereka lebih mungkin untuk menunjukkan tingkat loyalitas

yang lebih tinggi (Schaubroeck et al., 2011).

Budaya organisasi merupakan cerminan dari nilai-nilai, norma, dan praktik yang membentuk suasana kerja serta interaksi dalam organisasi (Schein, 2010). Budaya yang kuat dan positif dapat mendorong kesetiaan anggota dengan menciptakan rasa kepemilikan dan identitas kolektif dalam organisasi (Denison, 1996).

Penelitian yang dilakukan oleh Cameron & Quinn (2011) menemukan bahwa budaya organisasi yang fokus pada keterlibatan dan inovasi dapat meningkatkan kepuasan kerja serta loyalitas anggota. Budaya yang mendukung nilai-nilai *Servant leadership* juga memperkuat hubungan antara kepemimpinan dan kesetiaan anggota.

Penelitian terbaru menunjukkan bahwa kombinasi antara *Servant leadership*, kepercayaan, dan budaya organisasi menciptakan suasana kerja yang lebih kondusif bagi anggota, yang pada akhirnya meningkatkan kesetiaan mereka terhadap organisasi (Hunter et al., 2013).

Budaya organisasi yang mempromosikan nilai-nilai *servant leadership* menguatkan dampak kepemimpinan terhadap kepercayaan anggota, yang selanjutnya meningkatkan kesetiaan mereka (Ling et al., 2016).

Servant leadership memiliki peranan krusial dalam meningkatkan kesetiaan anggota melalui pengaruhnya terhadap kepercayaan dan budaya organisasi. Para pemimpin yang memprioritaskan kepentingan anggota dapat menciptakan suasana kerja yang lebih positif, memperkuat kepercayaan, serta membangun budaya organisasi yang solid, yang semua itu berkontribusi pada peningkatan kesetiaan anggota terhadap organisasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini diklasifikasikan sebagai penelitian eksplanatori karena tujuannya. Explanatory research dengan pendekatan kuantitatif. Sugiyono (2016) metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian

yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/artistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Analisis ini bersifat kuantitatif. Studi eksplanatori adalah studi yang menekankan hubungan antara variabel studi dan hipotesis uji yang telah dirumuskan sebelumnya (Singarimbun, 2008). Penelitian ini disebut juga penelitian hipotesis, dimana pengujian dilakukan terhadap hipotesis yang relevan yang digunakan. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner berupa pernyataan dan pertanyaan yang dirancang dengan cermat untuk mengukur variabel loyalitas, *servant leadership*, kepercayaan dan budaya organisasi yang disebarkan kepada anggota PGRI Kecamatan Kembangbahu Lamongan sejumlah 186 anggota sebagai populasi dan diambil sampel didasarkan pada rumus Slovin dengan presisi 5% yaitu sejumlah 127 anggota. Penelitian ini hanya mengandalkan data laporan diri untuk semua variabel.

Pertanyaan penelitian mengenai variabel loyalitas, berfokus pada analisis tingkat kepuasan dan keterlibatan anggota dalam suatu organisasi, dengan mempertimbangkan berbagai indikator seperti manfaat keanggotaan, kepercayaan terhadap kepemimpinan, pemahaman terhadap misi organisasi, serta pengakuan terhadap kontribusi anggota. Selain itu, penelitian ini juga akan mengevaluasi dampak program pengembangan yang ditawarkan oleh organisasi dan bagaimana pengalaman positif maupun negatif anggota memengaruhi persepsi keseluruhan mereka terhadap organisasi tersebut. Dengan mengkaji indikator-indikator ini, penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang berkontribusi terhadap loyalitas anggota dan efektivitas organisasi secara keseluruhan.

variabel *servant leadership* untuk menganalisis penerapan prinsip-prinsip *servant leadership* dalam organisasi dan

mengevaluasi pengaruh serta dampaknya terhadap kinerja dan kepuasan anggota. Penelitian akan mengkaji sejauh mana keterlibatan pemimpin dalam menerapkan *servant leadership* diterima oleh anggota, serta bagaimana hal ini mempengaruhi keterlibatan dan kepercayaan mereka terhadap kepemimpinan. Selain itu, penelitian ini juga akan mengevaluasi adaptabilitas model *servant leadership* dalam konteks kepercayaan dan manajemen organisasi, dengan tujuan untuk memahami bagaimana prinsip-prinsip ini dapat diintegrasikan secara efektif untuk meningkatkan dinamika organisasi dan hubungan antara pemimpin dan anggota.

Variabel kepercayaan diukur berdasarkan tingkat kepercayaan anggota terhadap berbagai aspek organisasi, meliputi kepercayaan terhadap tujuan organisasi dan kepemimpinan, representasi dan advokasi yang dilakukan oleh organisasi, serta manajemen keuangan yang transparan dan akuntabel. Selain itu, penelitian ini akan mengevaluasi kepercayaan anggota terhadap efektivitas komunikasi organisasi dan kualitas layanan yang diberikan kepada anggota, serta kepercayaan terhadap program pengembangan profesional yang ditawarkan. Dengan mengeksplorasi indikator-indikator ini, penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara kepercayaan anggota dan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya serta menjaga kepuasan dan loyalitas anggota.

Selain itu, variabel budaya organisasi diukur dengan mengeksplorasi bagaimana persepsi anggota terhadap budaya organisasi memengaruhi partisipasi dan keterlibatan mereka, serta hubungan mereka dengan kepemimpinan. Selain itu, penelitian ini akan mengkaji tingkat kepuasan anggota dan pengaruh komunikasi internal terhadap persepsi mereka. Penelitian ini juga akan mengevaluasi dampak program pertumbuhan dan pengembangan pribadi anggota, serta melakukan perbandingan antara berbagai subkelompok dalam organisasi untuk

mengidentifikasi perbedaan dan kesamaan persepsi. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menemukan area perbaikan dan pengembangan budaya organisasi yang dapat meningkatkan keterlibatan, kepuasan, dan efektivitas keseluruhan organisasi.

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya pertanyaan yang diajukan. Suatu instrumen atau penelitian dikatakan valid jika pertanyaan-pertanyaannya mengungkapkan apa yang diukur oleh penelitian tersebut (Ghazali I., 2011).

Saat membandingkan nilai r untuk menentukan mana yang layak digunakan, uji signifikansi multivariat dilakukan pada tingkat signifikansi 0,05. Dengan kata lain, item-item yang paling erat kaitannya dengan skor total dianggap valid. Dikatakan benar, dipertanyakan, atau variabel apabila r hitung lebih besar dari r tabel yang bernilai positif. Namun, jika r yang dihitung lebih kecil dari r tabel, maka elemen, kueri, atau variabel tidak valid.

Menurut Ghazali I., (2011) reliabilitas adalah alat yang mengukur pertanyaan yang sangat mewakili variabel atau struktur. Studi ini secara jujur mempertimbangkan apakah tanggapan masyarakat terhadap informasi konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi suatu ukuran penelitian bila digunakan berulang kali. Jawaban responden terhadap suatu pertanyaan dianggap dapat diandalkan jika setiap pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawabannya tidak acak.

Untuk mengetahui reliabilitas penelitian ini, penulis menggunakan metode Cronbach's alpha untuk menguji reliabilitas pengukuran kesulitan tugas, tekanan kepatuhan, pengetahuan supervisor, dan ide penilaian. Menggunakan kriteria keputusan (Ghazali I., 2011), yaitu jika koefisien alpha Cronbach $> 0,70$ maka suatu pertanyaan dianggap benar, suatu konstruk atau variabel dianggap benar. Sebaliknya jika koefisien alpha Cronbach $< 0,70$ maka pertanyaan dianggap tidak reliabel. Perhitungan

reliabilitas sampel alpha Cronbach dilakukan dengan menggunakan program IBM SPSS 25. Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana:

Y = Variabel dependen
(Motivasi)

a = Konstanta

b_1, b_2, b_3 = Koefisien garis regresi

X_1, X_2, X_3 = Variabel independen
(Lingkungan Kerja, Disiplin)

e = error / variabel pengganggu

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi variabel X_1 (*servant leadership*), X_2 (kepercayaan), X_3 (budaya organisasi) dan hubungan antara variabel X dan Y . Menggunakan tingkat signifikansi 5% dan dilakukan dengan menggunakan software SPSS 25 (Cooper dan Schindler, 2014), dasar pengambilan keputusan adalah penggunaan angka probabilitas yang signifikan yaitu:

- Jika probabilitas signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- Jika angka probabilitas signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah survei kuesioner disebar dalam bentuk Google Form melalui media sosial, yang diberikan kepada seluruh anggota Persatuan Guru Republik Indonesia di Kecamatan Kembangbahu Lamongan, dari kuesioner yang terisi diambil presisi sejumlah 5%. Oleh karena itu jumlah yang diambil sejumlah 127 hasil survei.

Uji validasi ini menunjukkan keakuratan alat ukur untuk melakukan pengukuran. Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi setiap pernyataan terhadap skor total menggunakan persamaan korelasi product-moment. Berikut hasil uji validasi.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

No	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
Variabel X1. Servant Leadership			
X1.1	0,876	0,113	VALID
X1.2	0,790	0,113	VALID
X1.3	0,776	0,113	VALID
X1.4	0,792	0,113	VALID
X1.5	0,668	0,113	VALID
X1.6	0,714	0,113	VALID
Variabel X2. Kepercayaan			
X2.1	0,805	0,113	VALID
X2.2	0,715	0,113	VALID
X2.3	0,669	0,113	VALID
X2.4	0,634	0,113	VALID
X2.5	0,721	0,113	VALID
X2.6	0,789	0,113	VALID
Variabel X3. Budaya Organisasi			
X2.1	0,785	0,113	VALID
X2.2	0,810	0,113	VALID
X2.3	0,573	0,113	VALID
X2.4	0,724	0,113	VALID
X2.5	0,689	0,113	VALID
X2.6	0,667	0,113	VALID
X2.7	0,835	0,113	VALID
Variabel Y. Loyalitas			
Y.1	0,694	0,113	VALID
Y.2	0,534	0,113	VALID
Y.3	0,769	0,113	VALID
Y.4	0,839	0,113	VALID
Y.5	0,723	0,113	VALID
Y.6	0,733	0,113	VALID

Sumber : Data dari hasil Penelitian yang diolah peneliti (2025)

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa seluruh pertanyaan yang berkaitan dengan variabel hasil uji SPSS Versi 25, *servant leadership* (X1), kepercayaan (X2), budaya organisasi (X3) dan loyalitas (Y), adalah benar dan valid untuk setiap pertanyaan. Sebagai alat pengumpulan data, instrumen ini berperan penting dalam menentukan keberhasilan penelitian. Instrumen yang valid dan benar mampu menghasilkan data yang berkualitas, yang selanjutnya akan memberikan dampak positif pada akurasi dan kredibilitas hasil penelitian. Oleh karena itu, validasi melalui uji statistik seperti yang dilakukan dalam SPSS Versi 25 menjadi langkah krusial dalam memastikan kualitas keseluruhan penelitian ini.

Setelah melakukan uji validitas, peneliti melanjutkan dengan uji reliabilitas menggunakan koefisien Alpha Cronbach melalui software SPSS versi 25. Nilai Alpha Cronbach untuk reliabilitas angket diperoleh dari variabel *servant leadership* (X1), kepercayaan (X2), budaya organisasi (X3), dan loyalitas (Y). Hasil dari pengujian tersebut ditampilkan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

		N	%
Cases	Valid	127	100
	Excluded ^a	0	0
Total		127	100

Sumber : Data dari hasil Penelitian yang diolah peneliti (2025)

Tabel 3 memberikan gambaran lengkap mengenai hasil uji reliabilitas yang dilakukan terhadap 127 responden dalam penelitian ini. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi dan kestabilan instrumen penelitian, sehingga dapat dipastikan bahwa data yang dihasilkan akurat dan dapat dipercaya. Dari hasil yang ditampilkan dalam tabel, terlihat bahwa seluruh responden, yaitu sebanyak 127 orang, turut serta dalam pengujian tanpa ada yang dikecualikan. Hal ini menunjukkan bahwa proses pengumpulan data berjalan dengan baik dan tidak ada responden yang gagal memberikan data yang valid untuk dianalisis.

Selain itu, fakta bahwa 100% responden tidak dikecualikan juga mencerminkan kualitas instrumen yang digunakan dalam penelitian ini. Instrumen tersebut terbukti mampu diterapkan secara efektif kepada semua responden, tanpa menyebabkan masalah atau ketidaksesuaian yang dapat menyebabkan pengecualian data. Hasil ini menambah kepercayaan terhadap keandalan data yang dikumpulkan dan memberikan fondasi yang kuat untuk melanjutkan ke tahap analisis lebih lanjut, tanpa perlu khawatir tentang potensi bias atau ketidaklengkapan data.

Tabel 4. Hasil Analisis Realibilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.893	25

Sumber : Data dari hasil Penelitian yang diolah peneliti (2025)

Hasil analisis reliabilitas terhadap 25 item kuesioner yang ditampilkan pada Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh sebesar 0,893, yang merupakan angka yang sangat baik dalam konteks reliabilitas instrumen pengukuran. Nilai Cronbach's Alpha ini jauh di atas batas minimum yang umum diterima, yaitu 0,6, yang menandakan bahwa 25 item yang diukur dalam kuesioner memiliki konsistensi internal yang tinggi. Dengan kata lain, setiap item dalam kuesioner memiliki hubungan yang kuat satu sama lain dalam mengukur konsep yang sama, sehingga instrumen ini dapat dipercaya dan dianggap reliabel untuk digunakan dalam penelitian.

Tabel 5. Output Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.425 ^a	.181	.172	2.565

a. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi, Servant Leadership, Kepercayaan

Sumber : Data dari hasil Penelitian yang diolah peneliti (2025)

Berdasarkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,172, dapat disimpulkan bahwa variabel independen memberikan kontribusi pengaruh sebesar 17,2% terhadap variabel dependen secara simultan atau bersama-sama. Artinya, dari keseluruhan variasi yang terjadi pada variabel dependen, sebesar 17,2% dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen yang digunakan dalam model penelitian. Sisanya, sebesar 82,8%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model yang mungkin belum diperhitungkan atau tidak termasuk dalam variabel independen yang dianalisis. Nilai Adjusted R Square ini menunjukkan seberapa baik variabel independen mampu memprediksi variabel dependen dalam

penelitian tersebut. Meskipun kontribusinya tidak terlalu besar, namun nilai ini tetap memberikan informasi penting mengenai sejauh mana model yang digunakan dapat menjelaskan hubungan antara variabel-variabel tersebut. Penting untuk diingat bahwa Adjusted R Square mempertimbangkan jumlah variabel dalam model, sehingga nilai ini memberikan gambaran yang lebih akurat dibandingkan dengan R Square biasa, terutama dalam model yang memiliki banyak variabel independen. Dengan kata lain, meskipun kontribusi variabel independen hanya sebesar 17,2%, nilai Adjusted R Square ini tetap merupakan indikator penting untuk memahami efektivitas model prediktif yang sedang digunakan dalam menjelaskan variabel dependen dalam penelitian.

Tabel 6. Output Uji F (Simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	414.938	3	138.313	21.021	.000 ^b
Residual	1881.783	28	6.580		
Total	2296.721	28			

a. Dependent Variable: Loyalitas

b. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi, Servant Leadership, Kepercayaan

Sumber : Data dari hasil Penelitian yang diolah peneliti (2024)

Nilai F sebesar 21.021 yang cukup tinggi menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini berhasil menjelaskan sejumlah varians yang signifikan dalam data. Angka ini mengindikasikan bahwa model secara keseluruhan memiliki kekuatan prediktif yang baik, di mana variabel-variabel independen secara simultan mampu mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Lebih lanjut, nilai-p yang dihasilkan sebesar 0,000, yang berada di bawah ambang batas umum signifikansi statistik sebesar 0,05, semakin memperkuat kesimpulan bahwa hasil yang diperoleh signifikan secara statistik. Nilai p yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa kita dapat menolak hipotesis nol (yang menyatakan

bahwa tidak ada pengaruh) dan menyimpulkan bahwa setidaknya satu prediktor dalam model memiliki dampak yang berarti terhadap variabel dependen, dalam hal ini loyalitas. Artinya, salah satu atau lebih dari variabel independen yang dianalisis memberikan pengaruh yang signifikan dan relevan terhadap loyalitas, sehingga model ini dapat dianggap valid dan dapat digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berperan dalam memprediksi loyalitas. Dengan demikian, nilai F yang tinggi dan nilai-p yang sangat kecil bersama-sama menunjukkan bahwa model ini layak untuk dianalisis lebih lanjut dan memberikan hasil yang dapat diandalkan untuk mendukung pengambilan keputusan berdasarkan data yang diperoleh.

Tabel 7. Output Uji T (Uji Hipotesis)

		Unstandardi zed Coefficients	t	Sig.
Model		B		
1	(Constant)	14.899	11.541	.000
	Servant Leadership	.128	3.034	.003
	Kepercayaan	.085	1.879	.061
	Budaya Organisasi	.189	3.986	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber : Data dari hasil Penelitian yang diolah peneliti (2024)

Nilai konstan sebesar 14.899 menggambarkan nilai prediksi yang diharapkan saat semua variabel bebas atau faktor lainnya berada pada kondisi nol, yang artinya ini adalah perkiraan titik awal model regresi. Nilai t sebesar 11.541 menunjukkan bahwa konstan tersebut memiliki hubungan yang sangat kuat dengan variabel terikat, mengindikasikan bahwa perkiraan ini jauh dari kebetulan. Tingkat signifikansi sebesar 0.000 semakin menguatkan hal tersebut, menandakan bahwa nilai konstan ini signifikan secara statistik pada tingkat kepercayaan yang sangat tinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa konstan ini berperan penting dalam model yang digunakan.

Koefisien sebesar 0,128 untuk variabel *Servant Leadership* menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam *Servant Leadership* akan menghasilkan peningkatan sebesar 0,128 unit pada variabel hasil. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat *Servant Leadership* yang diterapkan, maka hasil yang diharapkan juga akan meningkat secara proporsional. Nilai t yang mencapai 3,034 menunjukkan bahwa hubungan antara *Servant Leadership* dan hasil memiliki kekuatan yang signifikan, yang artinya variabel ini secara substansial berkontribusi terhadap perubahan dalam hasil. Tingkat signifikansi sebesar 0,003 mengindikasikan bahwa hubungan ini tidak terjadi secara kebetulan dan dapat diterima sebagai signifikan secara statistik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *Servant Leadership* memberikan dampak positif dan relevan terhadap hasil yang diukur dalam model ini.

Koefisien sebesar 0,085 untuk variabel Kepercayaan mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam kepercayaan berhubungan dengan peningkatan sebesar 0,085 unit dalam hasil yang diukur. Artinya, ada kecenderungan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan, maka hasil yang diharapkan juga meningkat, meskipun dalam jumlah yang relatif kecil. Namun, nilai t sebesar 1,879 menunjukkan bahwa kekuatan hubungan ini lebih lemah dibandingkan dengan variabel lain yang diuji sebelumnya. Tingkat signifikansi sebesar 0,061 sedikit di atas ambang batas umum 0,05, yang berarti hubungan ini tidak signifikan secara statistik pada tingkat konvensional. Dengan kata lain, meskipun ada indikasi adanya efek positif dari kepercayaan terhadap hasil, efek ini mungkin tidak cukup kuat atau konsisten untuk dapat diandalkan sepenuhnya dalam konteks model ini. Hal ini mengisyaratkan bahwa kepercayaan mungkin memainkan peran, tetapi pengaruhnya tidak sekuat atau tidak sepenting faktor lain yang sudah terbukti signifikan.

Koefisien sebesar 0,189 untuk variabel Budaya Organisasi menunjukkan bahwa

setiap peningkatan satu unit dalam kualitas atau kekuatan budaya organisasi akan menghasilkan peningkatan sebesar 0,189 unit dalam hasil yang diukur. Ini berarti bahwa semakin positif atau kuat budaya organisasi yang diterapkan, maka hasil yang diharapkan akan meningkat secara signifikan. Nilai t yang mencapai 3,986 menunjukkan kekuatan hubungan yang cukup kuat antara budaya organisasi dan hasil, yang menandakan bahwa budaya organisasi memiliki peran yang sangat berarti dalam model yang digunakan. Selain itu, tingkat signifikansi sebesar 0,000 menegaskan bahwa hubungan ini signifikan secara statistik pada tingkat kepercayaan yang sangat tinggi, mengindikasikan bahwa efek budaya organisasi pada hasil bukanlah suatu kebetulan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi berkontribusi positif dan secara substansial memengaruhi pencapaian hasil yang lebih baik, menjadikannya faktor penting yang patut diperhatikan dalam konteks peningkatan kinerja organisasi.

KESIMPULAN

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai konstan sebesar 14,899 berperan penting sebagai titik awal prediksi dalam model regresi, yang signifikan secara statistik dan sangat kuat. Di antara variabel yang diteliti, *Servant Leadership* memiliki dampak positif dan signifikan pada hasil, dengan koefisien 0,128 dan tingkat signifikansi yang sangat kuat (0,003). Budaya Organisasi juga terbukti memiliki pengaruh yang signifikan dan kuat dengan koefisien 0,189 serta tingkat signifikansi yang tinggi (0,000), menandakan peran pentingnya dalam mendorong hasil yang lebih baik. Sementara itu, Kepercayaan, meskipun menunjukkan hubungan positif dengan hasil (koefisien 0,085), tidak signifikan secara statistik pada tingkat konvensional, yang mengindikasikan bahwa pengaruhnya lebih lemah dan kurang dapat diandalkan dibandingkan variabel lainnya.

Penelitian selanjutnya dapat difokuskan pada eksplorasi lebih mendalam terhadap

variabel Kepercayaan, mengingat hasilnya yang tidak signifikan secara statistik, dengan mempertimbangkan faktor-faktor moderasi atau mediasi yang memengaruhi hubungan antara Kepercayaan dan hasil. Pendekatan metode campuran atau sampel yang lebih besar bisa digunakan untuk memperluas analisis ini. Selain itu, menambahkan variabel lain seperti motivasi, keterlibatan karyawan, atau inovasi organisasi dapat membantu memperkaya pemahaman tentang faktor-faktor yang berdampak signifikan terhadap hasil. Eksplorasi hubungan jangka panjang antara *Servant Leadership*, Budaya Organisasi, dan hasil juga penting untuk mengetahui apakah efek positif tersebut bertahan seiring waktu dan memiliki dampak lebih dalam pada kinerja. Penelitian dalam konteks atau industri yang berbeda dapat membantu mengidentifikasi perbedaan pengaruh variabel-variabel ini di berbagai sektor. Terakhir, studi komparatif antara model kepemimpinan yang berbeda dapat dilakukan untuk memahami efektivitas relatif *Servant Leadership* dibandingkan dengan model lainnya dalam meningkatkan hasil organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Achón-Rodríguez, G., Blanco-González, A., Prado-Román, C., & Del-Castillo-Feito, C. (2022). How sustainable human resources management helps in the evaluation and planning of employee loyalty and retention: Can social capital make a difference? *Evaluation and Program Planning*, 95, 102171. <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2022.102171>
- Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (2011). *Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Values Framework*. John Wiley & Sons.
- Chen, Z., Zhu, J., & Zhou, M. (2015). How does a servant leader fuel the service

- fire? A multilevel model of servant leadership, individual self identity, group competition climate, and customer service performance. *Journal of Applied Psychology*, 100(2), 511–521. <https://doi.org/10.1037/a0038036>
- Chughtai, A. (2019). Servant leadership and perceived employability: proactive career behaviours as mediators. *Leadership and Organization Development Journal*, 40(2), 213–229. <https://doi.org/10.1108/LODJ-07-2018-0281>
- Denison, D. R. (1996). What is the difference between organizational culture and organizational climate? *Academy of Management Review*, 21(3), 619-654.
- Dierendonck. (n.d.). Servant leadership: A review and synthesis. *Journal of Management*, 37, 1228–1261.
- Dirks, K. T., & Ferrin, D. L. (2002). Trust in leadership: Meta-analytic findings and implications for research and practice. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 611-628.
- Eva, N., Robin, M., Sendjaya, S., van Dierendonck, D., & Liden, R. C. (2019). Servant leadership: A systematic review and call for future research. *The Leadership Quarterly*, 30(1), 111-132.
- Ghazali I. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (Sembilan). In *Semarang, Universitas Diponegoro* (Vol. 20, Issue 5). Badan Penerbit Universitas Diponegoro. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:64890624>
- Greenleaf, R. K. (1977). *Servant Leadership: A Journey into the Nature of Legitimate Power and Greatness*. Paulist Press.
- Greenleaf, R. K. (1979). Servant leadership: A journey into the nature of legitimate power and greatness. In *Business Horizons* (Vol. 22, Issue 3). Paulist Press. [https://doi.org/10.1016/0007-6813\(79\)90092-2](https://doi.org/10.1016/0007-6813(79)90092-2)
- Gregory, B. T., Harris, S. G., Armenakis, A. A., & Shook, C. L. (2009). Organizational culture and effectiveness: A study of values, attitudes, and organizational outcomes. *Journal of Business Research*, 62(7), 673–679. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2008.05.021>
- Hu, Q., Dinev, T., Hart, P., & Cooke, D. (2012). Managing Employee Compliance with Information Security Policies: The Critical Role of Top Management and Organizational Culture. *Decision Sciences*, 43(4), 615–660. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.2012.00361.x>
- Hunter, E. M., Neubert, M. J., Perry, S. J., Witt, L. A., Penney, L. M., & Weinberger, E. (2013). Servant leaders inspire servant followers: Antecedents and outcomes for employee extra-role behaviors. *Leadership Quarterly*, 24(1), 142-157.
- Ineson, E. M., Benke, E., & László, J. (2013). Employee loyalty in Hungarian hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 32(1), 31–39. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2012.04.001>
- Iqbal, A., Latif, K. F., & Ahmad, M. S. (2020). Servant leadership and employee innovative behaviour: exploring psychological pathways. *Leadership and Organization Development Journal*, 41(6), 813–827. <https://doi.org/10.1108/LODJ-11-2019-0474>
- Jaiswal, N. K., & Dhar, R. L. (2017). The influence of servant leadership, trust in leader and thriving on employee creativity. *Leadership and Organization Development Journal*, 38(1), 2–21. <https://doi.org/10.1108/LODJ-02-2015-0017>
- Joseph, E. E., & Winston, B. E. (2005). A correlation of servant leadership, leader trust, and organizational trust. *Leadership & Organization Development Journal*, 26(1), 6-22.

- Khan, M. M., Mubarik, M. S., Ahmed, S. S., Islam, T., & Khan, E. (2021). Innovation with flow at work: exploring the role of servant leadership in affecting innovative work behavior through flow at work. *Leadership and Organization Development Journal*, 42(8), 1267–1281. <https://doi.org/10.1108/LODJ-05-2021-0236>
- Liden, R. C., Wayne, S. J., Zhao, H., & Henderson, D. (2008). Servant leadership: Development of a multidimensional measure and multi-level assessment. *Leadership Quarterly*, 19(2), 161-177.
- Ling, Q., Liu, F., & Wu, X. (2016). Servant leadership, trust, and the organizational commitment of employees in China: The mediating role of work engagement. *Asia Pacific Business Review*, 22(3), 486-505.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709-734.
- Schaubroeck, J., Lam, S. S., & Peng, A. C. (2011). Cognition-based and affect-based trust as mediators of leader behavior influences on team performance. *Journal of Applied Psychology*, 96(4), 863-871.
- Schein, E. H. (2010). *Organizational Culture and Leadership*. John Wiley & Sons.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Bandung: Alfabeta. In *Bandung: Alfabeta*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Wolter, J. S., Bock, D., Smith, J. S., & Cronin, J. J. (2017). Creating Ultimate Customer Loyalty Through Loyalty Conviction and Customer-Company Identification. *Journal of Retailing*, 93(4), 458–476. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2017.08.004>
- Yao, T., Qiu, Q., & Wei, Y. (2019). Retaining hotel employees as internal customers: Effect of organizational commitment on attitudinal and behavioral loyalty of employees. *International Journal of Hospitality Management*, 76, 1–8. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.03.018>