

Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Kualitas Kerja Karyawan Terhadap Loyalitas Karyawan dimediasi Kepuasan Karyawan di CV. Tempo Gelato

Shela Dhea Nefita¹, Muafi*², Suhartini³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia

Correspondence: muafi@uii.ac.id

Received: 7 Juni, 2024 | Revised: 18 Juni 2024 | Accepted: 8 Agustus, 2024

Keywords:

Employee Loyalty;
Employee Satisfaction
Transformational
Leadership;
Quality of Work Life;

Abstract

This research is aimed at testing whether there is an influence of Transformational Leadership, Employee Work Quality on Employee Loyalty which is mediated by Employee Satisfaction at CV. Tempo Gelato. This research was conducted at CV. Tempo Gelato. This research uses quantitative methods by taking the entire population (census) and using questionnaires as a measurement tool. The sample from this research is the same as the population, namely 70 CV employees. Tempo Gelato. Hypothesis testing in this study used Smart PLS version 3.2.9. The findings obtained in this research prove that leadership, employee work quality, and employee satisfaction have an important role in employee loyalty at CV. Tempo Gelato

Kata Kunci:

Kepemimpinan
Transformasional; Kualitas
Kerja Karyawan; Loyalitas
Karyawan; Kepuasan
Karyawan

Abstract

Penelitian ini ditujukan guna menguji apakah terdapat pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Kualitas Kerja Karyawan terhadap Loyalitas Karyawan yang dimediasi oleh Kepuasan Karyawan pada CV. Tempo Gelato. Penelitian ini dilakukan di CV. Tempo Gelato. Penelitian ini mempergunakan metode kuantitatif melalui pengambilan seluruh populasi (sensus) dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengukuran. Sampel dari penelitian ini berjumlah sama dengan populasi yaitu 70 karyawan CV. Tempo Gelato. Uji hipotesis pada penelitian ini mempergunakan Smart PLS versi 3.2.9. Temuan yang didapatkan pada penelitian ini membuktikan bahwa kepemimpinan, kualitas kerja karyawan, dan kepuasan karyawan memiliki peran penting terhadap loyalitas karyawan di CV. Tempo Gelato

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi, perusahaan-perusahaan bersaing ketat pada segala bidang. Untuk bersaing pada era globalisasi ini, perusahaan-perusahaan dituntut untuk mengoptimalkan kualitas SDM yang ada di perusahaan supaya mempunyai keahlian khusus, dengan demikian perusahaan dapat mengoptimalkan keunggulan kompetitifnya. Loyalitas karyawan merupakan kesediaan umum dalam diri pegawai untuk menunjukkan kepentingan pribadinya terhadap keberhasilan organisasi. Karyawan yang local akan membantu perusahaan mencapai tujuan serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Loyalitas karyawan merupakan proses berkelanjutan dalam perusahaan saat ini (Varma et al., 2018). Kepemimpinan transformasional yang sangat dibutuhkan saat ini, berpotensi memberikan inspirasi kepada bawahan untuk memberikan yang terbaik, mengembangkan keterampilannya sehingga mengantarkan karyawan tersebut pada tingkat intelektual yang unggul, pemimpin transformasional mengacu pada pemimpin yang bisa memberikan dorongan pada karyawan agar mencapai lebih dari yang menjadi harapan. Kualitas kerja karyawan mendorong kepuasan karyawan. Faktor-faktor yang membuat pekerja puas terhadap suatu perusahaan pada umumnya mencakup dua aspek: pertama, kualitas kerja eksternal yang diberikan oleh perusahaan, seperti gaji, kesejahteraan, lingkungan kerja yang nyaman dan kondisi eksternal lainnya yang dapat dilihat; kedua, kualitas pekerjaan internal yang disediakan oleh perusahaan, termasuk seleksi dan pengembangan karyawan, penghargaan dan pengakuan, saluran akses informasi dan desain kerja, Kepemimpinan Transformasional organisasi dan aspek lainnya (Chen et al., 2022). Kepuasan karyawan mengacu pada perasaan kepuasan atau kenikmatan yang diperoleh seseorang dari pekerjaannya. Karyawan akan memberikan kontribusi terhadap peningkatan produktivitas usaha dalam suatu organisasi.

Alasan memilih CV. Tempo Gelato untuk dijadikan sebagai subjek penelitian adalah karena CV. Tempo Gelato adalah salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang FnB, yang memberikan image (pandangan) terhadap konsumen akan layanan oleh para karyawan terhadap konsumen sangat baik, sehingga PT Tempo Gelato memenuhi syarat untuk dijadikan sebagai subjek penelitian.

Terdapatnya beberapa permasalahan-permasalahan yang belum terpecahkan dalam topik Kepemimpinan Transformasional, Kualitas Kerja Karyawan, Kepuasan Karyawan dan Loyalitas Karyawan karena menemukan hasil yang berlawanan dengan penelitian bertopik Kepemimpinan Transformasional, Kualitas Kerja Karyawan, Kepuasan Karyawan, dan Loyalitas Karyawan, contoh penelitian yang contoh penelitian terdahulu oleh Kartika, (2009); Marcela, (2013); Arifin, (2012) berpendapat bahwasanya kualitas kerja karyawan tidak memengaruhi kepuasan karyawan. Dengan mempertimbangkan penelitian-penelitian terdahulu tersebut memiliki perbedaan dalam hasilnya, sehingga tidak dapat ditarik Kesimpulan apakah antara variabel-variabel tersebut memiliki pengaruh, maka inilah novelty dari penelitian ini.

Vinh et al. (2022) mengatakan bahwasanya kepemimpinan transformasional memengaruhi kepuasan kerja secara signifikan. Dalam konteks ini kepemimpinan dan gaya kepemimpinan merupakan factor kunci yang membantu bisnis mengatasi kesulitan. Penelitian ini menunjukkan bahwa menjadi seorang pemimpin yang baik membutuhkan usaha, pengetahuan, keterampilan dan terutama gaya kepemimpinan yang tepat.

H1 : Kepemimpinan Transformasional mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Karyawan

Menurut Ribeiro et al. (2018) mengatakan bahwa perusahaan harus memilih, mengembangkan dan mengaplikasikan pemimpin yang menggunakan gaya kepemimpinan transformasional karena akan membangun kekaguman, loyalitas, rasa hormat, keterlibatan serta partisipasi karyawan yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja dan komitmen mereka.

H2 : Kepemimpinan Transformasional mempunyai pengaruh positif terhadap Loyalitas Karyawan

Karyawan merasa puas ketika melihat bahwa manfaat yang mereka terima dari organisasi, seperti kompensasi, kemajuan karir, pengakuan, peluang pertumbuhan, dan keterlibatan dalam pekerjaan, memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka. Secara umum, hasil utama dari program QWL yang efektif adalah peningkatan kondisi kerja bagi karyawan dan efektivitas organisasi yang lebih besar bagi pemberi kerja (Band et al., 2021)

H3 : Kualitas Kerja Karyawan mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Karyawan

Untuk memajukan suatu perusahaan diperlukan kontribusi yang maksimal dari seorang karyawan, salah satu hal yang memiliki kontribusi positif adalah loyalitas. Karyawan dengan kualitas kehidupan kerja yang baik cenderung memberikan kontribusi yang lebih baik. Loyalitas dapat dipengaruhi banyak variabel, salah satunya adalah kualitas kerja karyawan (Yunanto & Wijono, 2024)

H4 : Kualitas Kerja Karyawan mempunyai pengaruh positif terhadap Loyalitas Karyawan

Kepuasan kerja memegang peran besar terhadap prestasi kerja karyawan dalam suatu organisasi. Karyawan sangat memperhatikan kepuasan kerja demi peningkatan kehidupan mereka dalam hal keamanan dan kepuasan mengarah pada komitmen, loyalitas dan ketepatan waktu karyawan dan mengurangi pergantian tenaga kerja dalam jangka panjang (Frempong et al., 2018)

H5 : Kepuasan Karyawan mempunyai pengaruh positif terhadap Loyalitas Karyawan.

Para pemimpin memiliki keterampilan untuk memupuk citra diri mereka sebagai individu yang siap memberikan dukungan dan perhatian individual kepada bawahan mereka. Mereka mencapainya dengan menggunakan motivasi dan pesona yang menginspirasi. Dengan begitu maka karyawan akan puas, perusahaan dengan karyawan yang puas cenderung lebih efektif dan produktif dan akan loyal terhadap perusahaan (Eliyana et al., 2019).

H6 : Kepemimpinan Transformasional mempunyai pengaruh positif terhadap Loyalitas Karyawan melalui Kepuasan Karyawan

Kesetiaan atau loyalitas mengacu pada suatu komponen yang dipergunakan saat mengevaluasi karyawan, ini mencakup dedikasi mereka atas pekerjaan, posisi, serta organisasinya. Loyalitas karyawan tercermin dalam kesediaan mereka untuk mendukung dan mempertahankan kepentingan organisasi, baik di dalam serta diluar wilayah kerja, bahkan dalam menghadapi tantangan dari pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab (Kosasih et al., 2018)

H7 : Kualitas Kerja Karyawan mempunyai pengaruh positif terhadap Loyalitas Karyawan melalui Kepuasan Karyawan

METODE

Metode penelitian yang dipergunakan penulis pada penelitian ini yakni studi kuantitatif deskriptif. Studi kuantitatif mengacu pada metode penelitian ilmiah yang bertujuan untuk

mengumpulkan, menganalisis, dan menelaah data numerik untuk memahami fenomena atau menjawab pertanyaan penelitian (Creswell, 2018). Adapun untuk deskriptif penulis gunakan dalam rangka menjalankan analisis terkait hasil pengolahan data yang sudah dijalankan kemudian dijabarkan dalam bentuk uraian deskriptif yang lebih mendalam. Pengolahan data pada penelitian ini mempergunakan SEM-PLS. Penelitian ini mempergunakan metode kuantitatif melalui pengambilan seluruh populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengukuran dengan menggunakan 12 pertanyaan kepemimpinan transformasioanal, 15 pertanyaan tentang kualitas kerja karyawan, 12 pertanyaan tentang kepuasan karyawan dan 5 pertanyaan untuk loyalitas karyawan. Sampel dari penelitian ini berjumlah sama dengan populasi yaitu 70 karyawan CV. Tempo Gelato. Teknik sampling yang digunakan yaitu sampel sensus, yang dimana jumlah sampel yang diambil sama dengan jumlah populasi

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Menunjukkan nilai loading factor diperoleh setiap indikator melebihi 0,7 dan nilai AVE melebihi 0,5. Sehingga bisa dikategorikan indikator-indikator ini valid sebagai alat ukur dan bisa dipergunakan pada penelitian ini karena mencapai pemenuhan kriteria validitas. Hasil pengujian validitas dari studi ini dapat ditemukan dalam Tabel 1. Berdasarkan data dalam Tabel 1., semua instrumen penelitian yang telah diuji validitas memiliki nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05, menyiratkan bahwa hasil pengujian validitas untuk semua instrumen tersebut bisa dianggap valid.

Tabel: 1
Deskripsi data Hasil pre-test kelas eksperimen dan kontrol

Variabel	Item	Loading Factor	AVE	Keterangan
Kepemimpinan Transformasional	KT 1	0,734	0,827	Valid
	KT 2	0,733		Valid
	KT 3	0,747		Valid
	KT 4	0,723		Valid
	KT 5	0,723		Valid
	KT 6	0,796		Valid
	KT 7	0,745		Valid
	KT 8	0,738		Valid
	KT 9	0,734		Valid
	KT 10	0,723		Valid

	KT 11	0,744		Valid
	KT 12	0,731		Valid
	KKK 1	0,885		Valid
	KKK 2	0,898		Valid
	KKK 3	0,920		Valid
	KKK 4	0,892		Valid
	KKK 5	0,882		Valid
	KKK 6	0,891		Valid
Kualitas Kerja Karyawan	KKK 7	0,911	0,853	Valid
	KKK 8	0,899		Valid
	KKK 9	0,888		Valid
	KKK 10	0,909		Valid
	KKK 11	0,895		Valid
	KKK 12	0,902		Valid
	KKK 13	0,873		Valid
	KKK 14	0,886		Valid
	KKK 15	0,895		Valid
	KK 1	0,909		Valid
	KK 2	0,886		Valid
	KK 3	0,895		Valid
	KK 4	0,916		Valid
	KK 5	0,910		Valid
	KK 6	0,934		Valid
Kepuasan Karyawan	KK 7	0,908	0,831	Valid
	KK 8	0,866		Valid
	KK 9	0,909		Valid
	KK 10	0,895		Valid
	KK 11	0,902		Valid

	KK 12	0,853		Valid
	LK 1	0,748		Valid
	LK 2	0,713		Valid
Loyalitas Karyawan	LK 3	0,729	0,808	Valid
	LK 4	0,720		Valid
	LK 5	0,723		Valid

Uji Reliabilitas

Reliabilitas bisa diukur melalui penggunaan alpha Cronbach dan reliabilitas komposit.

Tabel: 2
Hasil Pengujian Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
1	Kepemimpinan Transformasional	0,982	0,996	Reliabel
2	Kepuasan Karyawan	0,974	0,957	Reliabel
3	Kualitas Kerja Karyawan	0,944	0,938	Reliabel
4	Loyalitas Karyawan	0,921	0,966	Reliabel

Reliabilitas masing-masing variabel dalam Tabel: 2 telah terbukti melalui nilai Cronbach's alpha, karena tiap variabel ada diatas ambang batas 0,7. Beberapa variabel yang diselidiki telah terbukti valid serta reliabel, sehingga memungkinkan agar melakukan pengujian lebih lanjut terhadap model struktural.

R-Square

R-square (R²) adalah statistik yang umumnya digunakan untuk mengevaluasi seberapa jauh faktor eksogen menjelaskan variabel endogen. Koefisien yang dimaksud adalah ukuran kemampuan prediksi model. Ini dihitung dengan mengkuadratkan korelasi antara nilai aktual dari komponen endogen tertentu dan nilai yang diantisipasi. Koefisien tersebut mencerminkan dampak laten eksternal dari kombinasi faktor-faktor tersebut terhadap variabel laten internal.

Tabel: 3

Variabel	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Karyawan	0,565	0,552
Loyalitas Karyawan	0,583	0,564

Q-Square

(*Q-Square*) mengacu pada ukuran keakuratan model struktural dalam memprediksi data dari sampel. Ini tidak dipergunakan pada estimasi model (Hair & *et al.*, 2016). Dalam model struktural, nilai Q^2 diharuskan positif (>0) guna mencerminkan variabel laten endogen tertentu. Refleksi ini memperlihatkan pentingnya prediksi model jalur atas konstruksi dependen khusus (Hair & *et al.*, 2016).

Tabel: 4

No	Variabel	SSO	SSE	$Q^2 (=1 - SSE/SSO)$
1	Kepemimpinan Transformasional	840,000	840,000	Reliabel
2	Kepuasan Karyawan	840,000	759,342	Reliabel
3	Kualitas Kerja Karyawan	840,000	105,000	Reliabel
4	Loyalitas Karyawan	350,000	331,929	Reliabel

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis mengacu kepada metodologi statistik yang dipergunakan dalam menjelaskan korelasi diantara variabel dalam sebuah penelitian. Validitas model struktural diverifikasi dengan melakukan pengujian menggunakan perangkat lunak PLS. Nilai koefisien dalam inner model memperlihatkan signifikansi statistik pada uji hipotesis. (Hair & *et al.*, 2016) mengungkapkan bahwasanya nilai T-statistics diharuskan melebihi 1,96, serta nilai P diharuskan tidak melebihi 0,05 (*significance level=5%*).

Hasil Koefisien Jalur

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Kesimpulan
Kepemimpinan Transformasional - > Kepuasan Karyawan	0,487	0,428	1,985	0,026	H1 Diterima
Kualitas Kerja Karyawan -> Kepuasan Karyawan	0,618	0,610	4,146	0,000	H2 Diterima

Kepemimpinan Transformasional -> Loyalitas Karyawan	0,520	0,510	2,100	0,011	H3 Diterima
Kualitas Kerja Karyawan -> Loyalitas Karyawan	0,510	0,412	2,417	0,016	H4 Diterima
Kepuasan Karyawan -> Loyalitas Karyawan	0,436	0,427	2,545	0,000	H5 Diterima
Kepemimpinan Transformasional -> Kepuasan Karyawan	0,526	0,524	4,382	0,007	H6 Diterima
Kualitas Kerja Karyawan -> Kepuasan Karyawan	0,472	0,483	1,999	0,000	H7 Diterima

Pembahasan

Hipotesis pertama yang mengungkapkan bahwasanya kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap kepuasan karyawan **diterima**. Hasil tersebut menyatakan kepemimpinan transformasional memengaruhi kepuasan karyawan secara signifikan yang berarti makin tingginya kepemimpinan transformasional pada perusahaan maka makin tingginya juga kepuasan karyawan pada perusahaan.

Hipotesis kedua yang mengungkapkan bahwasanya kualitas kerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan karyawan **diterima**. Hasil tersebut menyatakan kualitas kerja karyawan memengaruhi kepuasan karyawan secara signifikan artinya makin tingginya kualitas kerja karyawan kepada perusahaan berakibat makin tingginya juga kepuasan karyawan kepada perusahaan.

Hipotesis ketiga yang mengungkapkan bahwasannya kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan **diterima**. Hasil tersebut menyatakan kepemimpinan transformasional memengaruhi loyalitas karyawan secara signifikan, ini berarti makin tingginya kepemimpinan transformasional pada perusahaan berakibat makin tingginya juga loyalitas karyawan kepada perusahaan.

Hipotesis keempat yang mengungkapkan bahwasanya kualitas kerja karyawan berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan **diterima**. Temuan tersebut menyatakan

kualitas kerja karyawan memengaruhi loyalitas karyawan secara signifikan artinya makin tingginya kualitas kerja karyawan pada perusahaan berakibat makin tingginya juga loyalitas karyawan pada perusahaan.

Hipotesis kelima yang mengungkapkan bahwasanya kepuasan karyawan berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan **diterima**. Hasil tersebut menyatakan kepuasan karyawan memengaruhi loyalitas karyawan secara signifikan, artinya makin tingginya kepuasan karyawan pada perusahaan berakibat makin tingginya juga loyalitas karyawan pada perusahaan.

Hipotesis keenam yang mengungkapkan bahwasanya kepuasan karyawan berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan dengan dimediasi oleh kepuasan karyawan **diterima**. Hasil tersebut menyatakan kepemimpinan transformasional memengaruhi loyalitas karyawan secara signifikan dan dimediasi dengan kepuasan karyawan, ini berarti makin tingginya kepemimpinan transformasional akan meningkatkan kepuasan karyawan maka makin tinggi juga loyalitas karyawan pada perusahaan.

Hipotesis ketujuh yang mengungkapkan bahwasanya kualitas kerja karyawan berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan dengan dimediasi oleh kepuasan karyawan **diterima**. Hasil tersebut menyatakan kualitas kerja karyawan memengaruhi loyalitas karyawan secara signifikan dan dimediasi oleh kepuasan karyawan artinya makin tingginya kualitas kerja karyawan akan meningkatkan kepuasan karyawan maka makin tinggi juga loyalitas karyawan pada perusahaan.

KESIMPULAN

Dengan mempertimbangkan hasil serta pembahasan yang sudah dijabarkan diatas maka bisa diambil simpulan, kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan, kualitas kerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan, kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan, kualitas kerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan, kepuasan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan, Kepuasan karyawan memediasi hubungan antara kepemimpinan transformasional dan loyalitas karyawan, kepuasan karyawan memediasi hubungan antara kualitas kerja karyawan dan loyalitas karyawan

DAFTAR RUJUKAN

- Band, D. G., Naidu, D. K., & Rijuta J, P. (2021). Quality Of Work Life Factors Affects Employee Performance & Employee Satisfaction. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*.
- Cascio, W. (2006). *Managing Human Resources : Productivity, Quality of Work Life, Profit*. New York: McGraw Hill
- Chen, C., Ding, X., & Li, J. (2022). Transformational Leadership and Employee Job Satisfaction : The Mediating Role of Employee Relations Climate and the Moderating

- Role of Subordinate Gender. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, Vol. 19, Hal 233.
- Chen, S., Xu, K., & Yao, X. (2022). Empirical study of employee loyalty and satisfaction in the mining industry using structural equation modeling. *Scientific Reports*.
- Creswell, J. (2009). *research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixes Method Approaches*. Newburry Park: Sage Publication.
- Eliyanay, A., Ma'arif, S., & Muzakki. (2019). Job Satisfaction and Organizational Commitment Effect in The Transformational Leadership Towards Employee Performance. *European Research on Management and Business Economics*, Vol. 25, 144-150.
- Frempong, L., Agbenyo, W., & Darko, P. (2018). The Impact of Job Satisfaction on Employees' Loyalty and Commitment: A Comparative Study Among Some Selected Sectors in Ghana. *European Journal of Business and Management*, Vol.10, Hal 12.
- Hair, J., & et al. (2016). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. USA: Sage Publications.
- Hasibuan, M. (2014). *Manajemen sumber daya manusia (edisi revisi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kurniawan, J., & Kosasih, A. (2018). Hubungan Kepuasan Kerja dan Loyalitas Pada Karyawan. *Psychopreneur Journal*. Vol.2, 1-11
- Ribeiro, N., Yucel, Y., & Gomes, D. (2018). How Transformational Leadership predicts Employees' Affective Commitment and Performance. *nternational Journal of Productivity and Performance Management*, Vol 67, 1901-1917.
- Verma, P., & Sharma, D. (2018). Quality of Work Life in Academics with reference to Motivational Theories. *Pacific Business Review International*, Vol. 11, Hal 4.
- Varma, D., Patil, K., & Ulle, R. (2018). An Empirical Study on Job Satisfaction and Employee Loyalty. *Jetir*, Vol.5, Hal 8.
- Vinh, N., Hien, L., & Do, Q. (2022). The Relationship Between Transformation Leadership, Job Satisfaction and Employee Motivation in The Tourism Industry. *Journals Administrative Sciences*, Vol. 12, Hal 161.
- Yunanto, B., & Wijono, S. (2024). The Effect of Quality Of Work Life on Employee Loyalty at Pt. X Magelang City. *Enrichment. Journal of Muldisciplinary Research and Development*, Vol.12.