

PENGARUH GAYA KEPIMPINAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN HOTEL MUTIARA MERDEKA

Adnan Aban¹ Kasmiruddin²

Program Studi Administrasi Bisnis - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of leadership style and work motivation on employee loyalty at the Mutiara Merdeka Pekanbaru Hotel. Employee loyalty is one of the loyalty of employees in the company. To encourage employees to remain loyal to the company, first of all factors must be investigated that affect employee loyalty. For this reason leadership style factors have a role in directing individual behavior including employee work motivation. Leaders who provide calm in work situations and employee motivation can increase employee loyalty. In general, the better the leadership style and work motivation, the more loyal a person is in carrying out his work activities in the company. The population in this study were all employees of the Mutiara Merdeka Pekanbaru Hotel with 52 samples taken using the Slovin formula. The sampling method in this study is in the form of primary data and secondary data using questionnaires, interviews and documents in the company. Analysis of the data used is simple and multiple linear regression using the application SPSS ver 25 for windows. The results showed that leadership has a positive and significant effect on employee loyalty as evidenced by the value of $t_{5.247} > t_{table 1.998}$. Work motivation has a positive effect on employee loyalty to Mutiara Merdeka Hotel employees, as evidenced by the calculated value of $4.110 > 1.998$ tables. F test results show that the calculated F value of $18.296 > F_{table 3.14}$ which means that the leadership style and work motivation significantly influence employee loyalty.

Keywords: Leadership Style, Work Motivation, and Employee Loyalty

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di tengah pertumbuhan ekonomi Indonesia, sektor jasa memiliki peranan yang sangat penting, sektornasional dan lokal khususnya. Salah satu sektor jasa yang memberikan sumbangan bagi negara adalah sektor pariwisata. Maka dalam menunjang perkembangan sektor tersebut salah satunya adalah mengembangkan industri perhotelan. Perkembangan usaha perhotelan di Indonesia bergulir selaras dengan kemajuan dibidang pariwisata. Awal mula dari tumbuhnya usaha hotel terjadi pada masa Hindia-Belanda di Indonesia. Dengan makin maraknya orang-orang Belanda dan Eropa yang pergi ke Hindia-Belanda, kebutuhan akan sarana akomodasi dirasakan makin meningkat pula (Amelia, 2016). Industri perhotelan menunjukkan perkembangan yang sangat pesat setiap tahunnya, karena pada dasarnya hotel sudah menjadi sebuah kebutuhan setiap kalangan baik swasta maupun pemerintah. Operasional hotel tidak terlepas dari peran penting sumber daya manusia yang ada didalamnya. Dewasa ini, dengan kemajuan teknologi dan era globalisasi menuntut setiap organisasi atau perusahaan agar meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya agar mampu bersaing dan mempertahankan organisasinya. Dengan sumber daya manusia yang berkinerja baik maka diharapkan sumber daya manusia tersebut dapat bekerja sesuai dengan

tuntutan organisasi dan lingkungan sehingga dapat tercapainya tujuan organisasi atau perusahaan. Bagaimanapun sempurnanya aspek ekonomi dan teknologi dalam sebuah organisasi tetap sulit kiranya untuk mencapai tujuan tanpa adanya aspek manusia (Putra, 2017)

Pendapat serupa juga dinyatakan oleh Voon *et al* (2011) bahwa karyawan merupakan aset paling penting bagi organisasi dan organisasi harus memiliki pemimpin yang mampu memimpin dan memotivasi karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. Hubungan kerja yang saling menguntungkan antara atasan dan bawahan sangat diperlukan dalam rangka mendorong motivasi kerja karyawan. Karyawan akan merasa termotivasi sehingga menimbulkan sikap loyalitas terhadap perusahaan. Salah satu bentuk sikap kerja positif karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya adalah loyalitas. Berdasarkan teori loyalitas yang diungkapkan oleh Steers & Porter (2001), yang menyatakan bahwa pertama, loyalitas kepada perusahaan sebagai sikap, yaitu sejauh mana seseorang pegawai mengidentifikasi tempat kerjanya yang ditunjukkan dengan keinginan untuk bekerja dan berusaha sebaik-baiknya dan kedua, loyalitas terhadap perusahaan sebagai perilaku, yaitu proses dimana seseorang pegawai mengambil keputusan pasti untuk tidak keluar dari perusahaan apabila tidak membuat kesalahan yang ekstrim.

Karyawan dengan loyalitas yang tinggi selalu mempunyai semangat, dan tanggung jawab yang tinggi dalam melaksanakan setiap tugasnya dan selalu berpikir untuk memajukan organisasi semaksimal mungkin, sebaliknya karyawan yang tidak memiliki loyalitas akan cenderung kurang bertanggung jawab serta tidak melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan tidak setia pada organisasi. Menurut Hasibuan (2011), kesetiaan karyawan dicerminkan oleh kesediaan karyawan dalam menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab. Kusumo (2006) menyatakan bahwa loyalitas adalah saling mengenal antar anggota dalam kelompoknya yang besar, perasaan memiliki yang kuat, memiliki teman yang banyak dalam perusahaan, dan lebih luas lagi di luar perusahaan terdapatnya hubungan pribadi selama mereka menjalani pekerjaan. Menurut Utomo dalam Soegandhi, *et al.* (2013) menyatakan bahwa karyawan dengan sikap loyalitas yang tinggi dapat bekerja tidak hanya untuk dirinya sendiritetapi juga untuk kepentingan perusahaan.

Loyalitas digunakan sebagai sarana untuk memikat dan mempertahankan pegawai dalam organisasi maupun perusahaan. Loyalitas pegawai merupakan sikap positif pegawai terhadap perusahaan tempat dia bekerja (Evawati, 2013). Banyak faktor yang menjadikan seorang karyawan menjadi loyal, diantaranya lingkungan kerja, kompensasi, komunikasi yang efektif, motivasi yang diberikan oleh perusahaan, tempat bekerja yang nyaman, partisipasi kerja, pelaksanaan kesehatan dan keselamatan kerja serta hubungan antara atasan dengan bawahan maupun hubungan karyawan satu dengan yang lainnya (Susanto, 2010). Namun pada penelitian ini hanya faktor motivasi dan gaya kepemimpinan sebagai variabel penelitian. Gaya kepemimpinan dalam dunia bisnis berpengaruh kuat terhadap jalannya organisasi dan kelangsungan hidup organisasi. Peran kepemimpinan yang sangat strategis penting bagi pencapaian misi visi dan tujuan suatu organisasi, dan merupakan salah satu motif yang mendorong seseorang untuk selalu menyelidiki seluk-beluk yang terkait dengan kepemimpinan. Kualitas dari seorang pemimpin seringkali dianggap sebagai faktor terpenting keberhasilan atau kegagalan organisasi (Robbins, 2002). Kesesuaian antara gaya kepemimpinan, norma-norma dan kultur organisasi dipandang sebagai suatu prasyarat kunci untuk kesuksesan prestasi tujuan organisasi (Yukl, 2001). Pimpinan dalam memberikan perhatian untuk membina, menggerakkan dan mengarahkan potensi pegawai dilingkungannya memiliki pola yang berbeda-beda antara satu dengan yang lain. Perbedaan itu disebabkan oleh gaya kepemimpinan yang tidak sama masing-masing dari setiap pemimpin. Gaya kepemimpinan dari seorang pemimpin yang terpenting dalam membentuk loyalitas karyawan. Loyalitas akan muncul jika pemimpin

mampu menjaga kenyamanan karyawannya di lingkungan kerja. Kenyamanan tersebut merupakan hasil dari kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan dan diterapkan pada unit kerja yang dipimpinnya. Kepemimpinan yang efektif, dapat memberikan pengarahan terhadap usaha-usaha setiap karyawan dalam mencapai tujuan organisasi, dan dalam mengatur bawahannya seorang pemimpin harus mampu membaca situasi yang tepat, sehingga dapat memberikan pandangan dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah (Hardani, 2013). Kepemimpinan yang baik dibutuhkan untuk mengembangkan karyawan dan membangun loyalitas karyawan demi meningkatkan produktivitas.

Keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi baik yang berorientasi bisnis maupun publik, biasanya dipersepsikan sebagai keberhasilan atau kegagalan pemimpin. Begitu pentingnya peran pemimpin sehingga isu mengenai pemimpin menjadi fokus yang menarik perhatian para peneliti bidang perilaku keorganisasian. Pemimpin memegang peran kunci dalam memformulasikan, mengimplementasikan strategi organisasi (Nimran, 2000). Berdasarkan Penelitian tentang pengaruh gaya kepemimpinan terhadap loyalitas karyawan telah dilakukan oleh Wellyanto dan Halim (2017), Gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap Loyalitas karyawan di Hotel X Bali. Afani (2013), juga melakukan penelitian tentang pengaruh gaya kepemimpinan terhadap loyalitas karyawan yang menyatakan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh cukup nyata terhadap loyalitas karyawan. Disamping faktor gaya kepemimpinan, faktor penentu loyalitas yang lainnya adalah motivasi kerja karyawan. Motivasi sendiri menurut Siagian (2004) diartikan sebagai keadaan kejiwaan yang mendorong, mengaktifkan atau menggerakkan dan motif itu yang mengarahkan dan menyalurkan perilaku, sikap, dan tindak tanduk seseorang yang dikaitkan untuk mendapatkan tujuan baik perseorangan maupun organisasi. Sedangkan menurut Manullang (2002) menyatakan motivasi merupakan dorongan yang memberikan daya perangsang kepada pegawai yang bersangkutan agar pegawai tersebut bekerja dengan segala daya dan upaya. Motivasi kerja karyawan dapat menentukan baik atau buruknya proses perindustrian berjalan karena motivasi kerja yang baik dapat menimbulkan semangat kerja.

Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang baik dapat melaksanakan produktivitas kerja yang baik karena karyawan puas atas pekerjaan yang dimilikinya. Motivasi kerja yang baik tentu menjadi faktor penting dalam produktifitas di suatu industri. Hal ini diungkapkan Siregar *dalam* Cokroaminoto (2009) bahwa karyawan memegang peran utama dalam menjalankan roda kehidupan perusahaan. Apabila karyawan memiliki produktivitas dan motivasi kerja yang tinggi, maka laju roda pun akan berjalan kencang yang akhirnya akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi perusahaan. Berdasarkan penelitian Simbolon (2015) menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh nyata terhadap loyalitas karyawan dibagian marketing PT. Agung Automall cabang Pekanbaru. Husniet *al.* (2018) juga melakukan penelitian tentang pengaruh motivasi kerja terhadap loyalitas karyawan yang menyatakan bahwa motivasi kerja yang dimiliki oleh karyawan berpengaruh terhadap loyalitas kerja karyawan. Permasalahan yang terjadi adalah apabila motivasi kerja karyawan disuatu perusahaan itu rendah maka akan berdampak pada turunnya produktivitas pada perusahaan tersebut seperti timbulnya permasalahan internal dan tujuan kerja yang tidak mencapai target. Seperti halnya di negeri ini bisa dikatakan banyak perusahaan sebagai penggerak ekonomi negara masih banyak memiliki permasalahan motivasi kerja. Fakta data Internasional secara global terlihat pada indeks pembangunan manusia atau Human Development Index (HDI) ditahun 2011, indonesia berada diperingkat 124 dari 187 negara. Peringkat ini berbanding jauh dengan negara tetangga lainnya yaitu Singapura (26), Brunei Darussalam (33), dan Malaysia (61). Bila kita bandingkan dengan negara tetangga kita, Indonesia masih tertinggal dalam keberhasilan untuk mengelola suatu perusahaan maupun sumber daya manusia. Hal ini menunjukkan motivasi kerja yang rendah di banyak Perusahaan Indonesia.

Hotel Mutiara Merdeka memiliki beberapa pesaing yang sama-sama bergerak dibidang perhotelan dan sama-sama berbintang 4. Persaingan pada bisnis hotel di kota Pekanbaru sangat kompetitif hal ini dapat dibuktikan dengan lokasi hotel yang berdekatan, hal ini membuat perusahaan harus mampu bersaing ketat untuk mendapatkan pangsa pasar yang diinginkan dalam mencapai tujuan perusahaan, maka persaingan dalam persaingan bisnis hotel terlihat jelas dalam menarik minat konsumen. Persaingan Hotel ini berdampak internal yang mengharuskan perusahaan untuk lebih memperhatikan karyawan sebagai ujung tombak untuk meningkatkan kualitas mutu dan kualitas Hotel. Perkembangan jumlah hotel di Pekanbaru dari tahun 2013-2017 menunjukkan bahwa perkembangan hotel mengalami peningkatan mencapai angka 28,85% pada tahun 2017. Hal ini berarti bahwa persaingan bisnis hotel semakin ketat sehingga masing-masing pelaku bisnis harus meningkatkan loyalitas karyawan agar dapat di pertahankan. Ketua Persatuan Hotel dan Restaurant Indonesia Riau (PHRI), Ondi Sukmara di Pekanbaru Riau mengatakan bahwa jumlah hotel di Pekanbaru pada saat ini sudah terlalu banyak. Untuk mencapai tingkat kunjungan 60% saja sudah sangat sulit. Tetapi, Hotel Mutiara Merdeka mampu membuktikan dan bersaing dengan Hotel berbintang lainnya dengan tingkat Hunian Kamar yang masih tinggi setiap tahunnya. Berdasarkan observasi pendahuluan, total tingkat hunian kamar dari tahun 2013-2017 mengalami fluktuasi yang menunjukkan bahwa tingkat hunian kamar pada tahun 2013 sampai tahun 2015 mengalami penurunan. Tetapi, pada tahun 2015 sampai tahun 2016 mengalami kenaikan tetapi tidak ada kenaikan pada tahun 2017. Hal ini mengindikasikan masih lemahnya kinerja perusahaan dalam rangka untuk menarik konsumen. Kinerja perusahaan itu sendiri sangat erat kaitannya dengan loyalitas karyawan. Hal ini membutuhkan gaya kepemimpinan yang efektif dan motivasi kerja yang tinggi untuk dapat meningkatkan loyalitas karyawan. Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru memiliki kewajiban untuk membangun loyalitas karyawan. Membangun loyalitas pada karyawan tidaklah mudah, hal ini berasal dari kesadaran karyawan dan perusahaan yang saling membutuhkan. Karyawan membutuhkan perusahaan sebagai tempat pemenuhan kebutuhan sosialnya, disisi lain perusahaan juga mempunyai kebutuhan penting pada karyawan, karyawan yang berprestasi memberikan kontribusi yang besar bagi perusahaan, dengan adanya karyawan itulah perusahaan dapat melaksanakan aktivitasnya demi mencapai tujuan perusahaan.

Berdasarkan pra survei dilapangan, ditemukan beberapa permasalahan yang menunjukkan masih adanya beberapa karyawan yang mengindikasikan loyalitas kerja yang relatif rendah, dengan hal ini tentu saja dapat berimbas pada pencapaian tujuan perusahaan secara maksimal, diantaranya:

1. Masih ada beberapa karyawan yang sering datang terlambat
2. Masih ada beberapa karyawan yang kurang terdorong untuk berkerja secara optimal karena karena tidak termotivasi untuk mendapatkan penghargaan dari pemimpin
3. Masih ada beberapa karyawan yang kurang bisa bekerja dalam satu kelompok dengan karyawan lain dan bekerja tidak sesuai dengan prosedur.

Dengan demikian masih perlu adanya evaluasi-evaluasi atau perbaikan gaya kepemimpinan dan motivasi kerja yang diterapkan pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Gaya Kepimpinan dan Motivasi Kerja terhadap Loyalitas Karyawan Hotel Mutiara Merdeka”**.

TINJAUAN PUSTAKA

Gaya Kepemimpinan

Menurut Yukl, kepemimpinan adalah proses mempengaruhi orang lain untuk memahami dan setuju tentang apa yang perlu dilakukan dan bagaimana melakukannya dan proses memfasilitasi

supaya individu kolektif untuk mencapai tujuan bersama (Hasibuan, 2005). Menurut Soekarso et al (2010) gaya kepemimpinan adalah perilaku atau tindakan pemimpin dalam mempengaruhi para anggota/pengikut serta melaksanakan tugas-tugas pekerjaan manajerial. Menurut Nawawi, kepemimpinan adalah kemampuan meyakinkan orang lain untuk mencapai tujuan secara antusias melalui kerjasama yang efektif (Nawawi, 2006). Menurut Greenberg dan Baron, kepemimpinan adalah suatu proses dimana seorang pemimpin mempengaruhi anggotanya untuk mencapai tujuan kelompok atau organisasinya (Greenberg dan Baron, 2000).

Berdasarkan definisi gaya kepemimpinan diatas dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan seseorang dalam mengarahkan, mempengaruhi, mendorong dan mengendalikan orang lain atau bawahan untuk bisa melakukan sesuatu pekerjaan atas kesadarannya dan sukarela dalam mencapai suatu tujuan tertentu. Hersey dan Blanchard dalam Ardalia (2015) membagi-bagi macam gaya kepemimpinan yang didasarkan pada tingkat hubungan antara perilaku tugas dan perilaku hubungan, yaitu :

1. Memberitahukan (*Telling*) yaitu gaya kepemimpinan, dimana seorang pemimpin menentukan peranan dan mengarahkan/memberitahukan anak buahnya tentang apa (*what*), mengapa (*why*), kapan (*when*) dan bagaimana (*how*) pekerjaan itu dilakukan. Gaya ini dapat disamakan dengan perilaku tugas tinggi dan hubungan rendah.
2. Menjajarkan (*Selling*) yaitu gaya kepemimpinan, dimana seorang pemimpin memberikan pengarahan, juga berusaha melalui komunikasi dua arah berusaha agar bawahan ikut serta (ikut andil) dalam perilaku yang diinginkan oleh pemimpin tersebut. Dalam gaya ini perilaku tugas tinggi dan hubungan tinggi.
3. Mengikut sertakan (*Participating*) yaitu gaya kepemimpinan dimana seorang pemimpin mengikut sertakan bawahannya (pengikut) dalam mengambil keputusan dan kebijakan organisasi, pada gaya ini perilaku tugas rendah, tetapi hubungan tinggi.
4. Mendelegasikan (*delegating*) yaitu gaya kepemimpinan dimana seorang pemimpin mendelegasikan wewenang pada bawahannya dalam mengambil keputusan berkaitan dengan pelaksanaan tugastugasnya dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan pelaksanaan tugastugas dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Motivasi

Menurut Hasibuan (2007), Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai tujuan. Hasibuan menyatakan bahwa Motivasi padadasarnya adalah dorongan yang diberikan oleh pimpinan kepada seseorang untuk memiliki semangat kerja yang tinggi, dan diharapkan selalu berupaya agar tujuan yang ingin dicapai dapat diraih. Robbins (2002) menyatakan bahwa motivasi adalah keinginan untuk melakukan sesuatu dan menentukan kemampuan bertindak untuk memuaskan kebutuhan individu. Motivasi bergerak untuk mengarahkan kegiatan seseorang agar suatu kebutuhan dapat terpenuhi. Dari pendapat Robbins, jelaslah bahwa motivasi dimaksudkan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Menurut McClelland Seseorang dianggap mempunyai motivasi untuk berprestasi jika ia mempunyai keinginan untuk melakukan suatu karya yang berprestasi lebih baik dari prestasi orang lain. McClelland dalam Susanti (2016) mendefinisikan motivasi sebagai suatu kebutuhan yang bersifat sosial, kebutuhan yang muncul akibat pengaruh eksternal. Ada beberapa karakteristik dari orang-orang yang berprestasi tinggi, yaitu sebagai berikut :

1. Ketahanan atau ketekunan dalam mengerjakan tugas

Memilih untuk menemukan berbagai cara menyelesaikan masalah dan akan merasa dirinya bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan oleh perusahaan serta ia akan berusaha sampai berhasil menyelesaikannya.

2. Harapan Terhadap Umpan Balik
Mengharapkan umpan balik (*feedback*) atas tugas yang telah dikerjakannya mengenai seberapa baik hasil kerja tersebut, karena umpan balik sangat berguna sebagai perbaikan hasil kerjanya dimasa yang akan datang.
3. Menentukan Tantangan Dalam Pemilihan Tugas
Menentukan tujuan-tujuan yang menantang dan mempertimbangkan terlebih dahulu resiko yang akan dihadapinya sebelum memulai suatu pekerjaan dan cenderung lebih menyukai permasalahan yang memiliki kesukaran yang sedang, namun memungkinkan untuk diselesaikan.
4. Tidak Menyukai Keberhasilan Karena Suatu Kebetulan
Memiliki tujuan yang jelas dan realistis sehingga selalu bekerja dengan kesungguhan dan mengembangkan keterampilannya dengan sebuah tantangan.
5. Memiliki Tanggungjawab Pribadi Terhadap Kinerjanya
Menyukai tantangan dalam pekerjaan dan menerima tanggung jawab pribadi untuk kesuksesan atau kegagalannya
6. Kemampuan Dalam Melakukan Inovasi
Menghindar dari pekerjaan yang dianggapnya terlalu mudah atau terlalu sukar (ekstrem) akan mencari cara baru untuk menyelesaikan tugas seefektif dan seefisien mungkin.

Loyalitas

Hasibuan (2005), mengemukakan bahwa loyalitas atau kesetiaan merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi didalam maupun diluar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab. Poerwopoespito (2004), menyebutkan bahwa loyalitas kepada pekerjaan tercermin pada sikap karyawan yang mencurahkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki, melaksanakan tugas dengan tanggungjawab, disiplin serta jujur dalam bekerja. Sikap karyawan sebagai bagian dari perusahaan yang paling utama adalah loyal. Sikap ini diantaranya tercermin dari terciptanya suasana yang menyenangkan dan mendukung ditempat kerja, menjaga citra perusahaan dan adanya kesediaan untuk bekerja dalam jangka waktu yang lebih panjang (Poerwopoespito, 2005). Loyalitas menurut Siagian (2005) adalah suatu kecenderungan karyawan untuk tidak pindah ke perusahaan lain. Loyalitas berpengaruh pada kenyamanan karyawan untuk bekerja pada suatu perusahaan. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa loyalitas adalah suatu komitmen yang dimiliki untuk memberikan segala kemampuan, pikiran, dan keterampilan dalam ikut mencapai tujuan perusahaan serta menjaga segala rahasia perusahaan dan tetap setia pada perusahaan tersebut tidak berpindah ke perusahaan yang lain.

Aspek-aspek loyalitas kerja yang terdapat pada individu dikemukakan oleh Siswanto Menurut Trianasari (2005) loyalitas karyawan yang menitik beratkan pada pelaksanaan kerja yang dilakukan karyawan antara lain :

1. Taat pada peraturan. Setiap kebijakan yang diterapkan dalam perusahaan untuk memperlancar dan mengatur jalannya pelaksanaan tugas oleh manajemen perusahaan ditaati dan dilaksanakan dengan baik.
2. Tanggung Jawab Terhadap Perusahaan. Kesanggupan karyawan untuk melaksanakan tugas sebaik-baiknya dan tepat waktu serta kesadaran akan setiap resiko pelaksanaan tugasnya akan

memberikan penjelasan tentang keberanian dan kesadaran bertanggung jawab terhadap resiko atas apa yang telah dilaksanakan.

3. Kemauan untuk bekerja sama. Bekerja sama dengan orang-orang dalam suatu kelompok akan memungkinkan perusahaan dapat mencapai tujuan yang tidak mungkin dicapai oleh orang-orang secara individual.
4. Rasa Memiliki. Adanya rasa ikut memiliki karyawan terhadap perusahaan akan membuat karyawan memiliki sikap untuk ikut menjaga dan bertanggung terhadap perusahaan.
5. Hubungan antar pribadi. Karyawan yang mempunyai loyalitas kerja tinggi mereka akan mempunyai sikap fleksibel ke arah tata hubungan antara pribadi.
6. Kesukaan terhadap pekerjaan. Seorang karyawan pasti akan mengalami suatu rasa jenuh dalam melakukan pekerjaannya. Seorang karyawan yang memiliki sikap loyalitas akan mampu menghadapi permasalahan ini dengan bijaksana apabila seorang karyawan tersebut mencintai pekerjaannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di wilayah Pekanbaru dengan objek penelitian yaitu pada Hotel Mutiara Merdeka yang terletak di Jl. Yos Sudarso No.12A Pekanbaru. Adapun alasan memilih Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru karena rendahnya loyalitas karyawan sehingga para pemimpin sangat dibutuhkan untuk memberikan motivasi untuk meningkatkan loyalitas karyawan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru. Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan sampel sebanyak 52 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan wawancara. Dalam menganalisis data dan informasi yang diperoleh dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu analisis data melalui perhitungan statistik yang dicari melalui program SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskriptif Variabel Gaya Kepemimpinan (X1) Pada Hotel Mutiara Merdeka

Kepemimpinan adalah kegiatan atau seni mempengaruhi orang lain agar bekerja sama yang didasarkan pada kemampuan orang tersebut untuk membimbing orang lain dalam mencapai tujuan-tujuan yang diinginkan kelompok. Variabel gaya kepemimpinan terdiri dari 4 dimensi, yaitu memberitahukan (*telling*), menjajakan (*selling*), mengikut sertakan (*participating*), dan mendelegasikan (*delegating*). Untuk masing-masing dimensi diajukan 2 pernyataan, sehingga seluruh pernyataan berjumlah 8 pernyataan. Dari pernyataan yang diturunkan melalui indikator penelitian yang ditujukan untuk menilai gaya kepemimpinan pada Hotel Mutiara Merdeka. Berikut ini dapat dilihat rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel kepemimpinan pada Hotel Mutiara Merdeka.

Tabel 1
Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Gaya Kepemimpinan pada Hotel Mutiara Merdeka

No	Dimensi	Skor
1	Memberitahukan (Telling)	401
2	Menjajakan (Selling)	397
3	Mengikut Sertakan (Participating)	348
4	Mendelegasikan (Delegating)	368
	Total skor	1514
	Kategori	Baik

Sumber : Penelitian Lapangan, Tahun 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat rekapitulasi dari tanggapan responden terhadap gaya kepemimpinan pada Hotel Mutiara Merdeka. Tabel ini menunjukkan bahwa total skor responden dari 4 dimensi pernyataan pada variabel gaya kepemimpinan adalah **1514** yang berada pada rentang **1418-1751** dengan kategori **baik** pada penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa Hotel Mutiara Merdeka sudah menunjukkan gaya kepemimpinan yang sesuai dengan harapan dari karyawan. Hal ini terlihat dari skor total dimensi memberitahukan (*telling*), menjajakan (*selling*), sertakan (*Participating*) dan mendelegasikan (*delegating*) yang sudah dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari tabel tersebut, bahwa memberitahukan (*telling*) memiliki total nilai indikator yang tertinggi, kondisi ini membuktikan bahwa Hotel Mutiara Merdeka memiliki kepemimpinan dengan perilaku tugas tinggi terhadap bawahan yang ditentukan dengan kemampuan pemimpin hotel dalam menentukan perilaku/tugas secara tegas dan mampu mengarahkan perilaku karyawan dengan baik, namun kepemimpinannya pada dimensi mengikut sertakan (*Participating*) masih dalam kategori cukup yang berarti pemimpin hotel tidak secara sepenuhnya melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan dan menentukan pekerjaan. Kondisi ini terjadi karena pemimpin hotel yang memiliki perilaku tugas tinggi terhadap karyawannya dan mampu dalam menentukan perilaku/tugas secara tegas dan mengarahkan perilaku karyawan dalam bekerja.

Deskriptif Variabel Motivasi Kerja (X2) Pada Hotel Mutiara Merdeka

Variabel motivasi kerja terdiri dari 6 dimensi, yaitu ketahanan atau ketekunan dalam mengerjakan tugas, harapan terhadap umpan balik, menentukan tantangan dalam pemilihan tugas, tidak menyukai keberhasilan karena suatu kebetulan, memiliki tanggungjawab pribadi terhadap kinerjanya, dan kemampuan dalam melakukan inovasi. Untuk masing-masing dimensi diajukan 2 pernyataan, sehingga seluruh pernyataan berjumlah 12 pernyataan. Dari pernyataan yang diturunkan melalui indikator penelitian yang ditujukan untuk menilai motivasi kerja pada Hotel Mutiara Merdeka. Berikut ini dapat dilihat rekapitulasi tanggapan responden terhadap motivasi kerja pada Hotel Mutiara Merdeka.

Tabel 2
Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Motivasi kerja
pada Hotel Mutiara Merdeka

No	Indikator	Skor
1	Ketahanan atau ketekunan dalam mengerjakan tugas	404
2	Harapan Terhadap Umpan Balik	416
3	Menentukan tantangan dalam pemilihan tugas	387
4	Tidak Menyukai Keberhasilan Karena Suatu Kebetulan	400
5	Memiliki tanggungjawab pribadi terhadap kinerjanya	391
6	Kemampuan dalam melakukan inovasi	387
	Total Skor	2385
	Kategori	Baik

Sumber : Data Olahan, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat rekapitulasi dari tanggapan responden terhadap motivasi kerja Hotel Mutiara Merdeka. Tabel ini menunjukkan bahwa total skor responden dari 6 indikator pernyataan pada variabel motivasi kerja adalah **2385** yang berada pada rentang **2124-2623** dengan kategori **baik** pada penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Hotel Mutiara Merdeka sudah menunjukkan motivasi kerja yang sesuai dengan harapan dari perusahaan. Hal ini

terlihat dari indikator ketahanan atau ketekunan dalam mengerjakan tugas, kemampuan dalam melakukan inovasi, menentukan tantangan dalam pemilihan tugas, tidak menyukai keberhasilan karena suatu kebetulan, memiliki tanggungjawab pribadi terhadap kinerjanya, dan kemampuan dalam melakukan inovasi yang sudah dalam kategori baik. Berdasarkan tabel di atas juga dapat dilihat dari tabel tersebut, bahwa harapan terhadap umpan balik memiliki total nilai indikator yang tinggi, karena adanya pengharapan karyawan terhadap *feedback* tugas yang telah dikerjakan dan menjadi sangat berguna sebagai perbaikan hasil kerjanya dimasa yang akan datang yang sangat berguna pada jenjang kariernya di perusahaan. Harapan karyawan terhadap umpan balik dapat memberikan arah seseorang dalam melakukan peran di perusahaan. Harapan terhadap umpan balik dapat memotivasi karyawan pada saat adanya penghargaan atau imbalan terhadap pekerjaan yang telah dilakukannya.

Deskriptif Variabel Loyalitas Karyawan pada Hotel Mutiara Merdeka

Variabel loyalitas karyawan terdiri dari 6 dimensi, yaitu taat pada peraturan, tanggung jawab, kemampuan bekerjasama, rasa memiliki, hubungan antar pribadi, dan kesukaan terhadap pekerjaan. Untuk masing-masing dimensi diajukan 2 pernyataan, sehingga seluruh pernyataan berjumlah 12 pernyataan. Dari pernyataan yang diturunkan melalui indikator penelitian yang ditujukan untuk menilai loyalitas karyawan pada Hotel Mutiara Merdeka. Berikut ini dapat dilihat rekapitulasi tanggapan responden terhadap loyalitas karyawan pada Hotel Mutiara Merdeka.

Tabel 3
Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Karyawan pada Hotel Mutiara Merdeka

No	Indikator	Skor
1	Taat pada peraturan	329
2	Tanggung jawab	368
3	Kemampuan bekerjasama	375
4	Rasa memiliki	315
5	Hubungan antar pribadi	307
6	Kesukaan terhadap pekerjaan	279
	Total Skor	1973
	Kategori	Cukup Baik

Sumber : Data Olahan, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat rekapitulasi dari tanggapan responden terhadap loyalitas karyawan Hotel Mutiara Merdeka. Tabel ini menunjukkan bahwa total skor responden dari 6 indikator pernyataan pada variabel loyalitas karyawan adalah **1973** yang berada pada rentang **1624-2123** dengan kategori **cukup baik** pada penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa Hotel Mutiara Merdeka hanya menunjukkan loyalitas karyawan yang tergolong cukup baik. Namun dari indikator tersebut terdapat dua indikator telah tergolong baik yaitu pada indikator tanggung jawab dan kemampuan bekerjasama, sementara indikator lainnya yaitu taat pada aturan, rasa memiliki, hubungan antar pribadi, dan kesukaan terhadap pekerjaan yang hanya dalam kategori cukup baik. Hal ini terbukti dari adanya karyawan yang alpa dan masih adanya karyawan yang cepat pulang menunjukkan bahwa kesukaan terhadap pekerjaan masih rendah sehingga mengindikasikan bahwa masih adanya karyawan yang memiliki loyalitas yang rendah terhadap perusahaan.

Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Loyalitas Karyawan

Menurut Siagian (2002) tiap gaya kepemimpinan tersebut dapat memicu kinerja dan loyalitas. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Terry dalam Gatot Teguh Oktaviyanto (2013) kepemimpinan merupakan kegiatan atau seni mempengaruhi orang lain agar bekerja sama yang didasarkan pada kemampuan orang tersebut untuk membimbing orang lain dalam mencapai tujuan-

tujuan yang diinginkan kelompok. Kepemimpinan yang memahami bawahannya dapat menumbuhkan loyalitas dalam diri karyawan. Dari hasil uji regresi secara parsial menunjukkan hasil yang signifikan pada variabel gaya kepemimpinan terhadap loyalitas karyawan sebesar 0,000 lebih kecil dari toleransi kesalahan = 0,05. Nilai koefisien regresi bernilai positif dengan nilai sebesar 0,677 dapat diartikan bahwa setiap peningkatan gaya kepemimpinan maka akan meningkatkan loyalitas karyawan. Hasil uji t diketahui bahwa nilai t_{hitung} bernilai $5,247 < t_{table}$ 1,998. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang berbunyi gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap loyalitas karyawan pada Hotel Mutiara Merdeka dapat diterima. Artinya secara parsial variabel gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas karyawan pada Hotel Mutiara Merdeka. Hal ini juga dapat diartikan bahwa semakin baik gaya kepemimpinan maka akan semakin tinggi loyalitas karyawan pada karyawan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh A Sieny Carolina Wellyanto dan Grace Angelica Halim (2017) dengan judul Analisa Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Loyalitas Karyawan Hotel X Bali yang menunjukkan bahwa bahwa gaya kepemimpinan transformasional merupakan gaya yang paling dominan dalam mempengaruhi loyalitas karyawan di Hotel X Bali.

Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Loyalitas Karyawan

Motivasi mempunyai peranan besar dalam pencapaian tujuan, selain itu motivasi juga mempengaruhi jenis penyesuaian yang dilakukan oleh para karyawan terhadap suatu organisasi. Simbolon (2015) menyimpulkan bahwa motivasi yang diberikan oleh pimpinan mempunyai pengaruh yang positif terhadap karyawan. Artinya, pimpinan manajer yang mampu memberikan motivasi yang baik akan menghasilkan loyalitas karyawan yang maksimal dan sebaliknya.

Dari hasil uji regresi secara parsial menunjukkan hasil yang signifikan pada variabel motivasi kerja terhadap loyalitas karyawan sebesar 0,000 lebih kecil dari toleransi kesalahan = 0,05. Nilai koefisien regresi bernilai positif dengan nilai sebesar 0,458 maka dapat diartikan semakin baik motivasi kerja maka akan semakin baik pula loyalitas karyawan pada karyawan. Hasil uji t diketahui bahwa nilai t_{hitung} bernilai $4,110 < t_{table}$ 1,998. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang berbunyi motivasi kerja berpengaruh terhadap loyalitas karyawan pada Hotel Mutiara Merdeka dapat diterima. Artinya secara parsial variabel motivasi kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas karyawan pada Hotel Mutiara Merdeka.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Hotma BR Simbolon (2015) dengan judul Pengaruh Motivasi Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan Bagian Marketing pada PT. Agung Automall Cabang Pekanbaru yang membuktikan bahwa motivasi yang diberikan oleh pimpinan mempunyai pengaruh yang positif terhadap karyawan.

Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja terhadap Loyalitas Karyawan

Hasil uji regresi secara simultan menunjukkan hasil signifikan pada variabel gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap loyalitas karyawan sebesar sebesar 0,000 lebih kecil dari toleransi kesalahan = 0,05. Nilai koefisien regresi sebesar 0,528 untuk gaya kepemimpinan dan 0,273 untuk motivasi kerja. Dapat diartikan bahwa semakin baik gaya kepemimpinan dan motivasi kerja maka akan semakin tinggi loyalitas karyawan pada karyawan. Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} 18,296 > F_{tabel} 3,14 dengan nilai signifikan 0,000 yang memiliki arah positif mengindikasikan bahwa semakin baik gaya kepemimpinan dan motivasi kerja maka akan semakin tinggi loyalitas karyawan pada karyawan.

Besarnya pengaruh gaya kepemimpinan terhadap loyalitas karyawan dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi sebesar 0,428 yang berarti bahwa gaya kepemimpinan dan motivasi kerja memiliki kontribusi mempengaruhi loyalitas karyawan sebesar 42,8% sedangkan sisanya sebesar

57,2% dipengaruhi oleh factor lain atau variable lain di luar variable penelitian. Maka hipotesis yang menyatakan bahwa “ada pengaruh antara gaya kepemimpinan dan motivasi kerja pada Hotel Mutiara Merdeka” terbukti dan diterima.

Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui adanya pengaruh yang positif dan signifikan gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap loyalitas karyawan. Pengaruh yang ditimbulkan bersifat positif dan signifikan, artinya bahwa semakin baik gaya kepemimpinan dan motivasi kerja yang ada pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru maka loyalitas karyawan akan semakin meningkat.

KESIMPULAN

1. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang diperankan pimpinan Hotel Mutiara Merdeka sudah berjalan secara efektif artinya pimpinan hotel tersebut telah menerapkan sikap dan perilaku yang diharapkan dan dibutuhkan oleh karyawan diantara sudah menentukan tugas pekerjaan secara jelas kepada setiap karyawan, melimpahkan wewenang/tugas kepada karyawan, mengikutsertakan karyawan dalam setiap pekerjaan, selalu siap menerima informasi dari karyawan, Secara dimensional ditemukan juga pimpinan Hotel Mutiara Merdeka cenderung belum melibatkan karyawan dalam menentukan pekerjaan, ini terlihat dari adanya beberapa karyawan yang belum dilibatkan dalam hal penentuan pekerjaan yang akan dikerjakan.
2. Secara keseluruhan motivasi kerja karyawan Hotel Mutiara Merdeka telah berjalan atau berlangsung dengan baik dimana karyawan merasa senang diberikan pekerjaan meskipun membutuhkan ketelitian dalam bekerja, merasa senang diberikan pekerjaan yang dapat meningkatkan prestasi kerja, merasa senang diberikan pekerjaan yang dapat meningkatkan jabatan, merasa senang diberikan pekerjaan yang memiliki kesulitan tinggi, merasa senang diberikan pekerjaan yang menuntut saya untuk berani mengambil resiko dalam bekerja. Secara dimensional ditemukan juga motivasi kerja karyawan tersebut belum mampu menentukan tantangan dalam pemilihan tugas dan kemampuan dalam melakukan inovasi, yang terbukti dari belum seluruh karyawan yang mampu dalam melakukan inovasi dengan menyukai cara-cara baru dalam menyelesaikan pekerjaan termasuk mau mencoba cara-cara baru dalam menyelesaikan pekerjaannya.
3. Secara keseluruhan loyalitas karyawan Hotel Mutiara Merdeka menunjukkan sikap yang belum sepenuhnya loyal terhadap Hotel Mutiara Merdeka, dimana karyawan belum sepenuhnya mematuhi peraturan Hotel Mutiara Merdeka, sehingga mengakibatkan kurangnya rasa memiliki dalam bekerja dan hubungan pribadi yang kurang baik, dan kesukaan terhadap pekerjaan yang masih rendah sehingga mengindikasikan bahwa masih adanya karyawan yang memiliki loyalitas yang rendah terhadap Hotel Mutiara Merdeka.
4. Dari hasil uji **H₁**: “Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan” terbukti diterima, ini berarti kepemimpinan Hotel Mutiara Merdeka dapat meningkatkan loyalitas karyawan, semakin baik gaya kepemimpinan maka semakin loyal karyawan dalam bekerja. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Sieny Carolina Wellyanto dan Grace Angelica Halim (2017 yang juga menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian ini.
5. Hasil uji **H₂**: “Motivasi kerja berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan pada karyawan Hotel Mutiara Merdeka” terbukti diterima, ini berarti karyawan yang memiliki motivasi kerja akan mendorong terbentuknya loyalitas karyawan pada Hotel Mutiara Merdeka. Artinya semakin baik motivasi kerja maka akan semakin baik pula loyalitas karyawan, begitu juga

sebaliknya. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Hotma BR Simbolon (2015) yang juga menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian ini.

6. Hasil uji **H₃**: “Gaya kepemimpinan dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan” terbukti diterima. Ini bermakna gaya kepemimpinan yang semakin baik daripada Hotel Mutiara Merdeka dan motivasi kerja yang tinggi akan mendorong karyawan untuk lebih loyal dalam bekerja pada Hotel Mutiara Merdeka.

SARAN

1. Bagi Perusahaan

- a. Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap loyalitas karyawan telah terbukti, apabila pimpinan menerapkan gaya kepemimpinan yang tepat, maka akan menghasilkan loyalitas yang tinggi, maka disarankan gaya kepemimpinan untuk lebih diefektifkan dengan cara membuat kejelasan struktur organisasi atau melakukan gaya kepemimpinan yang menyesuaikan dengan karakter perilaku karyawan
- b. Adanya bukti bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap loyalitas karyawan Hotel Mutiara Merdeka maka perlu disarankan pihak pimpinan hotel untuk lebih meningkatkan motivasi kerja karyawan dengan cara memberikan insentif bagi karyawan sehingga karyawan merasa senang terhadap setiap pekerjaan yang dilakukakannya
- c. Adanya pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap loyalitas karyawan, yang berarti apabila perusahaan mampu meningkatkan gaya kepemimpinan yang efektif dan peningkatan motivasi kerja karyawan maka akan meningkatkan loyalitas karyawan, maka disarankan pihak hotel perlu meningkatkan gaya kepemimpinan yang disertai adanya peningkatan motivasi kerja karyawan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Oleh karena keterbatasan jumlah populasi atau unit sampel penelitian, sehingga menghasilkan generalisasi yang terbatas. Maka disarankan kepada peneliti selanjutnya agar memperbesar atau memperluas unit populasi atau sampel dengan menambah objek atau lokasi penelitian yang diperluas.
- b. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan model penelitian ini dengan memasukan variabel yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan masing-masing dari variabel yang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardelia, Silvia. 2015. Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan PT.Pertamina (PERSERO) UP II Sungai Pakning. JOM FISIP volume 2 (2): 4-6.
- Greenberg, Jerald dan Baron, Robert A. 2000. Perilaku Organisasi. Jakarta: Prentice Hall.
- Hersey. 2004. Pengertian Gaya Kepemimpinan. Retrieved March, 2017, from <http://www.ejurnal.com/2013/09/pengertian-gayakepemimpinan.html>
- Malhotra, N. 2004. Marketing Research: An Applied Orientation (4th ed.). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2006. Evaluasi Kinerja SDM . Bandung : Refika Aditama
- Nawawi, H. Hadari. (2006). Kepemimpinan Mengefektifkan Organisasi. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Putra, I.R. 2017. Pengaruh gaya kepemimpinan situasional dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan (Studi Kasus Alpa Hotel Pekanbaru). JOM FISIP Universitas Riau. Volume 4 (2) : 3-5

- Ridlo, Ilham A. (2012). Turn Over Karyawan. Surabaya: PH Movement Publication.
- Robbins, Stephen P. 2001. Perilaku Organisasi. Jakarta : Raja Garuda Press
- Siagian Sondang P. 2004. Teori motivasi dan Implikasinya. Jakarta. Rineka Cipta
- Simbolon. H. BR. 2015. Pengaruh Motivasi Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan Bagian Marketing pada PT. Agung Automall Cabang Pekanbaru. JOM FISIP Universitas Riau. Volume 2 (2): 4-6
- Siswanto, Bedjo. 1989. Manajemen Tenaga Kerja, Rencana Dalam Pendayagunaan dan Perkembangan Unsur Tenaga Kerja. Bogor: Ghalia.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, R. 2016. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Motivasi Terhadap Komitmen Organisasi pada Karyawan PT. Bank BTN Cabang Pekanbaru. JOM FISIP. Volume 3 (2) : 3-7
- Sutrisno Edy. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama. Kencana. Jakarta.
- Tracey, J. B., & Hinkin, T. R. (1994). Transformational Leadership in the Hospitality Industry. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 18(1), 49-63.
- Trianasari, Y. 2005. Hubungan antara Persepsi terhadap Persepsi Terhadap Insentif dan Lingkungan Kerja dengan Loyalitas Karyawan. Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Wellyanto, S.C dan Halim, G.A. 2017. Analisa Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Loyalitas Karyawan Hotel X Bali. Skripsi Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia
- Winardi Dedi. 2013. Hubungan Prestasi Kerja dengan Loyalitas Karyawan pada PT>Bank Danamon, Universitas Sriwijaya: Palembang
- Winardi. 2001. Motivasi dan Pemotivasian dalam Manajemen. Jakarta: PT. Grafindo Persada
- Yukl, G. 2005. Kepemimpinan Dalam Organisasi (5th ed.). Jakarta: Indeks.