



Mediasi Kepuasan Kerja dalam Pengaruh Servant Leadership dan Retensi terhadap Kinerja Karyawan Wedding Organizer

<u>INFO PENULIS</u>	<u>INFO ARTIKEL</u>
<p>Nurul Azizah Baithar STIEM Bongaya Makassar nurulab2903@gmail.com</p> <p>Mappamiring STIEM Bongaya Makassar mappamiring.p@stiem-bongaya.ac.id</p> <p>Yana Fajriah STIEM Bongaya Makassar yana.fajriah@stiem-bongaya.ac.id</p>	<p>ISSN: 2808-1307 Vol. 5, No. 2, Agustus 2025 https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh</p>

© 2025 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Baithar, N. A., Mappamiring, & Fajriah, Y. (2025) Mediasi Kepuasan Kerja dalam Pengaruh Servant Leadership dan Retensi terhadap Kinerja Karyawan Wedding Organizer *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5 (2), 2434-2444.

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi trend positif industri kreatif wedding organizer semakin berkembang disebabkan meningkatnya kebutuhan Masyarakat akan pelayanan pernikahan yang profesional. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruhnya servant leadership dan retensi terhadap kinerja karyawan wedding organizer melalui kepuasan sosial. Pendekatan penelitian kuantitatif digunakan untuk merumuskan dan menganalisa masalah. Populasi penelitian ini terdiri dari seluruh karyawan yang bekerja pada wedding organizer di Kota Makassar. Penentuan sampel menggunakan *data sensus* (sampel jenuh) yaitu total karyawan sebanyak 179 yang bekerja pada 15 perusahaan wedding organizer dijadikan responden. Kuesioner yang disebar lalu dijadikan sebagai data penelitian untuk dianalisis *structural equation model* dengan *software* smart-PLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh langsung variabel servant leadership (4.613>1.653) dan kepuasan kerja (4.233>1.653) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Variable servant leadership (3.836>1.653) dan Retensi (2.946>1.653) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, sedangkan variable retensi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan (0.089<1.653). Hasil penelitian pengaruh tidak langsung variabel servant leadership (2.830>1.653) dan retensi (2.379>1.653) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang dimediasi kepuasan kerja.

Kata Kunci: servant leadership, retensi, kepuasan kerja, kinerja karyawan, wedding organizer.

Abstract

This research is backgrounded by the positive trend of the wedding organizer creative industry that is increasingly growing due to the rising demand for professional wedding services from the community. The purpose of this research is to determine the influence of servant leadership and retention on the performance of wedding organizer employees through social satisfaction. A quantitative research approach was used to formulate and analyze the problem. The research population consists of all employees working at wedding organizers in Makassar City. The sample determination uses census data (saturated sample), which totals 179 employees working at 15 wedding organizer companies as respondents. The questionnaire that was distributed was then used as research data to be analyzed using structural equation modeling with Smart-PLS 4.0 software. The results of the study indicate that the direct influence of the servant leadership variable ($4.613 > 1.653$) and job satisfaction ($4.233 > 1.653$) significantly affects employee performance. The servant leadership variable ($3.836 > 1.653$) and retention ($2.946 > 1.653$) significantly impact job satisfaction, while the retention variable does not affect employee performance ($0.089 < 1.653$). The results of the study show that the indirect influence of the servant leadership variable ($2.830 > 1.653$) and retention ($2.379 > 1.653$) significantly affects employee performance, which is mediated by job satisfaction.

Key Words: servant leadership, retention, job satisfaction, employee performance, wedding organizer

A. Pendahuluan

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset yang paling penting dalam suatu Perusahaan karena berperan dalam proses Pembangunan, pengembangan dan pencapaian tujuan organisasi. Setiap organisasi haruslah memperhatikan SDM yang dimiliki dengan baik agar Perusahaan dapat berkembang (Rivai, 2020).

Era globalisasi ini menciptakan banyak kemajuan dan persaingan sehingga diharuskan meningkatkan kinerja individu di dalam Perusahaan, memaksimalkan sumber daya manusia menjadi fokus utama perusahaan dalam meningkatkan kinerja mengingat perkembangan saat ini mengalami perubahan begitu cepat (Ajabar, 2020). Karyawan yang berkompeten dibidangnya diperlukan perusahaan karena memegang peran penting dalam keberhasilan untuk memajukan usahanya lebih baik karena sebagian besar kegiatan perusahaan membutuhkan tenaga kerja manusia sebagai salah satu faktor produksinya (Darmawan, 2024).

Kinerja merupakan hasil dari proses pekerjaan secara terencana. Kinerja karyawan menunjukkan pada kemampuan karyawan dalam melaksanakan keseluruhan tugas yang menjadi tanggungjawabnya, karena karyawan merupakan pelaku dan penentu terwujudnya suatu tujuan organisasi dan bisnis (Putri, 2019). Perkembangan industri jasa di Indonesia terus menunjukkan tren positif, termasuk industri kreatif seperti wedding organizer yang semakin berkembang seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan pernikahan yang profesional dan terkonsep (Putri Wulan et al., 2022). Kota Makassar, sebagai salah satu kota metropolitan di Indonesia Timur, *wedding organizer* tumbuh sebagai bisnis potensial yang menghadirkan persaingan antar pelaku usaha dalam hal kualitas layanan, kreativitas, dan kinerja karyawan sebagai ujung tombak penyelenggaraan *event*. Kinerja karyawan menunjukkan pada kemampuan karyawan dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggungjawabnya (Sutrisno et al., 2023).

Dalam konteks *wedding organizer* (WO), kinerja karyawan tidak hanya dilihat dari kuantitas pekerjaan, tetapi juga kualitas layanan, kecepatan dalam menanggapi kebutuhan klien, kemampuan menyelesaikan pekerjaan di bawah tekanan, dan kerja tim yang sinergis (Dewidianto et al. 2024). Kinerja yang optimal menjadi kunci sukses penyelenggaraan acara pernikahan, namun kenyataannya, banyak *wedding organizer* menghadapi kesulitan dalam mempertahankan standar kinerja tersebut secara konsisten. Kinerja karyawan sangat penting bagi sebuah Perusahaan *wedding organizer* untuk mengetahui kemampuan, keterrampilan dan waktu yang digunakan para karyawan untuk bekerja. Kinerja yang rendah akan berpengaruh pada tidak tercapainya tujuan organisasi sedangkan kinerja yang baik merupakan langkah

untuk tercapainya tujuan organisasi. Sehingga perlu diupayakan usaha untuk meningkatkan kinerja (Munawwarah et al., 2024)

Menurunnya produktivitas dan performa kerja karyawan menjadi fenomena dalam penelitian ini, terutama saat menghadapi musim pernikahan. Gaya kepemimpinan yang otoriter, ketidakpuasan terhadap manajemen, serta *turnover* karyawan yang relatif tinggi menjadi masalah utama yang dihadapi oleh pelaku industri ini. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara teori manajemen sumber daya manusia, yang menyatakan bahwa gaya pemimpin diperusahaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja, dengan realitas yang dihadapi oleh perusahaan *wedding organizer* di Makassar.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *goal setting theory*. Teori ini didasarkan pada bukti yang berasumsi bahwa sasaran dan ide akan masa depan, memainkan peran penting dalam bertindak. Teori ini dikembangkan oleh Locke & Latham (1991), *Goal Setting Theory* menekankan pentingnya hubungan antara tujuan signifikan yang ditentukan dan kinerja yang dihasilkan. Perilaku kinerja seseorang akan dipengaruhi oleh kemampuannya memahami harapan perusahaan terhadap tujuannya. Dengan menggunakan pendekatan *Goal Setting Theory*, keberhasilan karyawan meningkatkan kinerjanya merupakan tujuan utama yang ingin dicapai dalam penelitian ini. Semakin tinggi faktor yang mempengaruhinya maka semakin tinggi pula kemungkinan untuk mencapai tujuannya (Muhajirin et al., 2024).

Untuk tetap menjaga agar perusahaan *wedding organizer* tetap berjalan dengan baik dan mencapai kinerja karyawan yang optimal tidaklah mudah maka diperlukan berbagai penyebab salah satunya adalah bagaimana cara seorang *leader* atau atasan membimbing bawahannya menuju tujuan organisasi. Gaya kepemimpinan setiap orang berbeda, salah satu jenis gaya kepemimpinan yang diimplementasikan adalah *servant leadership*. Pemimpin yang berfokus melayani karyawan akan memberi pengaruh agar tercapai tujuan yang diinginkan (Anggoro et al., 2024). Pimpinan diharapkan mampu memberikan teladan, dorongan untuk melakukan pekerjaan yang lebih baik untuk maju dibidangnya dan perusahaan menjadi lebih efektif dan efisien guna mengikuti perubahan yang muncul begitu pesat (Sawor & Budiyanto, 2023).

Servant leadership merupakan gaya kepemimpinan yang menekankan pelayanan kepada karyawan sebelum melayani pelanggan, dengan tujuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang suportif dan penuh empati (Sundari, 2023). Teori ini menyatakan bahwa pemimpin yang melayani akan mendorong tumbuhnya semangat kerja dalam diri karyawan, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja mereka (Kusnadi, 2022). Namun, dalam praktiknya, banyak pimpinan *wedding organizer* yang masih menerapkan gaya kepemimpinan otoriter dan kurang memberikan perhatian pada kesejahteraan bawahannya karena pemimpin yang baik memiliki peranan strategis bagi organisasi dan dapat memberikan arti penting bagi kemajuan kerja karyawan (Hashim et al., 2019).

Servant Leadership yang berbasis pada kebutuhan bawahan dianggap mampu menjadi solusi dalam memecahkan persoalan kepemimpinan pada perusahaan *wedding organizer* (Nelson & Kurnaedi, 2024). Karyawan yang seringkali dianggap sebagai bawahan justru dianggap sebagai prioritas utama dalam pemenuhan kebutuhan dan membahas betapa pentingnya hubungan emosional antara pemimpin dengan karyawan dalam organisasi (Agatha & Go, 2022).

Hasil penelitian Saleem et al., (2020) menyatakan bahwa *servant leadership* memperkuat kepercayaan karyawan untuk berkinerja produktif pada pimpinan fakultas di Pakistan. Akan tetapi terdapat hasil penelitian yang berbeda yang dilakukan oleh Sari et al., (2024) bahwa kinerja pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Sleman tidak signifikan berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas..

Faktor berikutnya yang dapat mempengaruhi kinerja ialah retensi karyawan. Tingginya retensi menunjukkan bahwa karyawan merasa nyaman dan memiliki keterikatan terhadap organisasi, yang biasanya berbanding lurus dengan semangat dan produktivitas kerja (Pratiwi et al. 2020). Akan tetapi, dalam industri *wedding organizer* yang cenderung bersifat musiman dan berintensitas kerja tinggi, banyak karyawan memilih keluar karena tekanan kerja, kurangnya jenjang karier, dan kompensasi yang tidak kompetitif. Hal ini secara langsung menurunkan stabilitas dan kinerja organisasi (Putri & Arwiyah, 2019). Hal ini menjadi fokus utama perusahaan untuk bagaimana dapat terus meningkatkan retensi karyawan tanpa adanya penurunan, karena jika retensi menurun berarti *turnover* karyawan meningkat dan akan mengganggu performa kinerja karyawan dalam mencapai tujuan yang ditentukan perusahaan (Suhendar, 2021).

Hasil penelitian Suhendar (2021) menunjukkan bahwa secara parsial variable retensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Bank BJB Cabang Tasikmalaya. Terdapat pandangan yang berbeda dengan hasil penelitian Suka (2022) yang membuktikan bahwa retensi signifikan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Cigna Insurance.

Faktor kepuasan kerja tidak hanya berdampak pada kualitas layanan namun juga pada peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam perusahaan sehingga dapat menciptakan keunggulan bagi Perusahaan (Setiawan et, al. 2021). Kepuasan kerja karyawan pada event organizer sangat penting karena dapat mempengaruhi kinerja dan retensi karyawan. Karyawan yang puas cenderung menjadi duta perusahaan yang baik, memberikan kesan positif kepada klien dan mitra bisnis. Karyawan dengan tingkat ketidakpuasan yang tinggi lebih memungkinkan untuk melakukan hal yang menghambat perusahaan itu sendiri (Lie & Siagian, 2018).

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individual, setiap individual memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbedabeda sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianutnya (Handayani & Puji Astuti, 2023). Hal ini dipertegas dalam riset yang dilakukan oleh Isnaya & Fakhruddin (2022) bahwasanya kinerja yang tinggi dihasilkan oleh pegawai disebabkan oleh tingginya kepuasan kerja dari karyawan tersebut.

Minimnya kajian ilmiah yang secara spesifik membahas hubungan antara servant leadership, retensi, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan dalam konteks wedding organizer khususnya di Kota Makassar menjadikan alasan penelitian. Padahal, wedding organizer memainkan peran penting dalam ekonomi kreatif dan industri jasa. Dengan mengangkat topik ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis untuk pengembangan ilmu manajemen Sumber Daya Manusia, serta kontribusi praktis bagi pelaku usaha wedding organizer dalam meningkatkan kualitas pengelolaan sumber daya manusia mereka. Penelitian ini juga diharapkan mampu menjembatani kesenjangan antara teori kepemimpinan dan realitas dunia kerja lapangan yang dinamis dan penuh tantangan.

B. Metodologi

Melalui pendekatan deskriptif dengan metode kuantitatif untuk mengetahui tanggapan karyawan atas pengaruh servant leadership, retensi (variable eksogen) dan kepuasan kerja (variable mediasi) terhadap kinerja karyawan (variable endogen) (Latan & Ghozali, 2019).

Sumber data dari data primer yang dikumpulkan langsung dari karyawan wedding organizer yang berupa angket/kuesioner tentang servant leadership, retensi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja pada Perusahaan wedding organizer. Berikut daftar Perusahaan wedding organizer di Kota Makassar :

Tabel Daftar Nama Perusahaan Wedding Organizer

No	Nama Wedding Organizer	Jumlah Karyawan
1.	Mario Wedding Organizer	13
2.	Ragakita Organizer	13
3.	Yellow Project	15
4.	Tetta Wedding & Event Organizer	15
5.	Allyson Wedding Organizer	14
6.	Senada Project	12
7.	99 Wedding Organizer	8
8.	Simfoni Organizer	9
9.	Noah Project	10
10.	Princess Project	12
11.	Ipro Management	13
12.	Bajika Organizer	10
13.	Halopro Wedding	9
14.	KC Wedding Organizer	12
15.	Padamua Project	10
Total		179

Sehingga total sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini sebanyak 179 karyawan. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner tertutup. Angket yang digunakan dalam penelitian ini merupakan angket langsung artinya angket tersebut langsung diberikan kepada responden dan responden dapat memilih salah satu dari alternatif jawaban yang telah tersedia (Sugiyono, 2019). Indikator yang telah ditentukan kemudian dijadikan instrument pernyataan melalui *structured interview* dan menggunakan skala likert.

Analisis menggunakan Structural Equation Model (SEM-PLS). Metode SEM-PLS mampu menjawab hipotesis penelitian dengan jumlah responden sedikit (Hair, et. al, 2016). Software yang digunakan ialah smart-PLS 4.0 dengan pengukuran pengujian dua tahap yaitu *outer model* dan *inner model*. Pengujian outer model terdiri dari convergent validity, discriminant validity dan composite reliability. Sedangkan inner model menguji Tingkat kecocokan yang terdiri dari koefisien R^2 dan *path coefficients*.

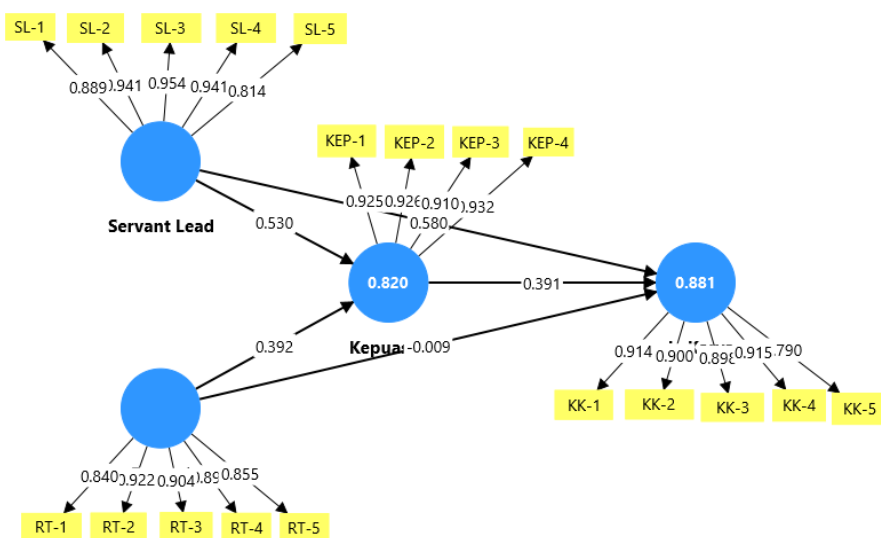
C. Hasil dan Pembahasan

Hasil kuesioner dari 179 karyawan yang bekerja pada Perusahaan wedding organizer dikumpulkan lalu dianalisis untuk menjawab hipotesis penelitian.

Hasil Analisis Data

Convergen validity

Dari hasil pengujian path analysis menggunakan SEM-PLS 4.0 ditemukan hasil uji validitas dan reliabilitas, koefisien jalur untuk model persamaan tersebut pada gambar berikut :



Gambar nilai loading factor (PLS Algorithm) (2025)

Hasil pengolahan data dengan analisa smart-PLS 4.0 ditemukan bahwa nilai outer model atau korelasi antara konstruk dengan variable semuanya telah memenuhi convergen validity karena memiliki nilai loading factor > 0.7 sehingga layak untuk diuji hipotesis. Berikut tabel nilai *loading factor* yang disajikan pada tabel dibawah ini :

Tabel loading factor

	Kepuasan	Kinerja Karyawan	Retensi	Servant Lead
KEP-1	0,925			
KEP-2	0,926			
KEP-3	0,910			
KEP-4	0,932			
KK-1		0,914		
KK-2		0,900		
KK-3		0,898		
KK-4		0,915		
KK-5		0,790		
RT-1			0,840	
RT-2			0,922	
RT-3			0,904	
RT-4			0,894	
RT-5			0,855	
SL-1				0,889
SL-2				0,941
SL-3				0,954
SL-4				0,941
SL-5				0,814

sumber : olah data smart-PLS 4.0 (2025)

Discriminant Validity

Hasil pengujian *discriminant validity* didapatkan bahwa nilai *cross loading* dari setiap indikator memiliki nilai lebih besar dari variable laten lainnya, artinya variable laten memiliki *discriminant validity* yang baik, tabel sebagai berikut:

Tabel Cross Loading

	Kepuasan	Kinerja Karyawan	Retensi	Servant Lead
KEP-1	0,925	0,873	0,856	0,871
KEP-2	0,926	0,820	0,793	0,807
KEP-3	0,910	0,783	0,798	0,795
KEP-4	0,932	0,852	0,814	0,824
KK-1	0,885	0,914	0,818	0,861
KK-2	0,825	0,900	0,752	0,814
KK-3	0,781	0,898	0,796	0,818
KK-4	0,831	0,915	0,805	0,858
KK-5	0,647	0,790	0,695	0,718
RT-1	0,713	0,693	0,840	0,754
RT-2	0,887	0,885	0,922	0,924
RT-3	0,765	0,770	0,904	0,817
RT-4	0,769	0,767	0,894	0,825
RT-5	0,753	0,736	0,855	0,765
SL-1	0,786	0,816	0,799	0,889
SL-2	0,830	0,858	0,844	0,941
SL-3	0,874	0,908	0,898	0,954
SL-4	0,806	0,853	0,842	0,941
SL-5	0,761	0,747	0,835	0,814

sumber : olah data smart-PLS (2025)

Evaluasi Average Variance Extracted (AVE)

Hasil uji *Average Variance Extracted* dari masing-masing konstruk memiliki nilai AVE yang tinggi dari masing-masing konstruk karena nilainya berada diatas 0.5, hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini :

	Average variance extracted (AVE)
Kepuasan	0,853

Kinerja Karyawan	0,783
Retensi	0,781
Servant Lead	0,827

sumber : olah data smart-PLS (2025)

Evaluasi Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

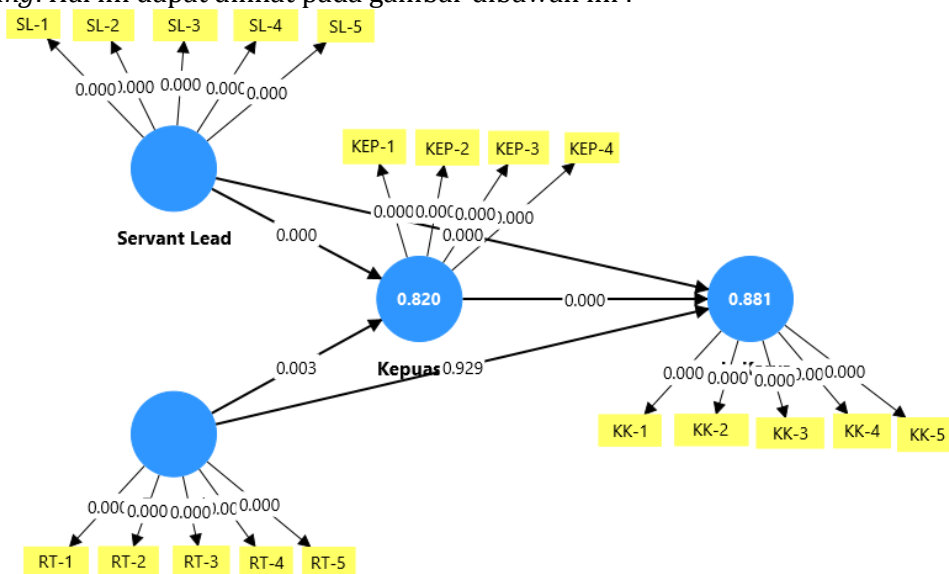
Hasil uji reliability yang diukur dengan composite reliability dan cronbach's alpha untuk mengukur konstruk berada pada angka diatas 0.7 sehingga dapat dikatakan bahwa konstruk memiliki reliabilitas yang baik, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

	Cronbach's alpha	Composite reliability
Kepuasan	0,942	0,944
Kinerja Karyawan	0,930	0,935
Retensi	0,929	0,935
Servant Lead	0,947	0,950

sumber : olah data smart-PLS (2025)

Hasil Pengujian Model Struktural (Inner Model)

Hasil pengujian inner model dapat dilihat R-square untuk konstruk dependen dan hasil nilai t-statistik dari pengujian path coefisien untuk menilai signifikansinya melalui prosedur *bootstrapping*. Hal ini dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar hasil uji bootstrapping

sumber: olah data smart-PLS (2025)

Hasil dari PLS r-square mempresentasikan jumlah variance dari konstruk yang dijelaskan oleh model yang ditunjukkan nilai R-square untuk variabel *Kepuasan kerja* (Y1) diperoleh sebesar 0.817 dan untuk variabel *Kinerja karyawan* (Y2) diperoleh sebesar 0.878. Berikut disajikan hasil perhitungan nilai r-square:

Tabel nilai koefisien determinasi

	R-square	R-square adjusted
Kepuasan	0,820	0,817
Kinerja Karyawan	0,881	0,878

sumber: olah data smart-PLS (2025)

Hasil pengujian pengaruh langsung

Hasil output estimasi untuk pengujian model struktural dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel pengaruh langsung

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Kepuasan -> Kinerja Karyawan	0,391	0,387	0,092	4,233	0,000
Retensi -> Kepuasan	0,392	0,395	0,133	2,946	0,003
Retensi -> Kinerja Karyawan	-0,009	-0,012	0,098	0,089	0,929
Servant Lead -> Kepuasan	0,530	0,526	0,138	3,836	0,000
Servant Lead -> Kin Karyawan	0,580	0,588	0,126	4,613	0,000

sumber: olah data smart-PLS (2025)

Nilai koefisien pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja karyawan sebesar 0.580, nilai standard deviation 0.126, nilai t-statistik 4.613 > 1.653 dan P-values 0.000 < 0.05 maka Hipotesis Diterima. Hasil ini menyatakan bahwa variabel *servant leadership* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Nilai koefisien pengaruh retensi terhadap kinerja karyawan sebesar -0.009, nilai standard deviation 0.098, nilai t-statistik 0.089 < 1.653 dan p-values 0.929 > 0.05 maka Hipotesis Ditolak. Hasil ini menyatakan bahwa variabel retensi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Nilai koefisien pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 0.391, nilai standard deviation 0.092, nilai t-statistik 4.233 > 1.653 dan p-values 0.000 < 0.05 maka Hipotesis Diterima. Hasil ini menyatakan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Nilai koefisien pengaruh *servant leadership* terhadap kepuasan sebesar 0.530, nilai standard deviation 0.138, nilai t-statistik 3.836 > 1.653 dan P-values 0.000 < 0.05 maka Hipotesis Diterima. Hasil ini menyatakan bahwa variabel *servant leadership* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Nilai koefisien pengaruh retensi terhadap kepuasan sebesar 0.392, nilai standard deviation 0.133, nilai t-statistik 2.946 > 1.653 dan p-values 0.003 < 0.05 maka Hipotesis Diterima. Hasil ini menyatakan bahwa variabel retensi signifikan berpengaruh terhadap kepuasan.

Hasil pengujian pengaruh tidak langsung

Pengujian hipotesis pengaruh tidak langsung dilakukan dengan melihat nilai p-values. Hipotesis penelitian dapat dinyatakan diterima apabila nilai p-values < 0.05 antara variabel eksogenous ke variabel endogenous melalui variabel intervening dalam tabel *Path Coefficient* pada output smartPLS 4.0. bahwa terdapat 2 (dua) pengaruh tidak langsung yang dibangun, berikut koefisien jalur pada pengujian model structural dapat disajikan pada tabel berikut:

Tabel pengaruh tidak langsung

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Retensi -> Kepuasan -> Kinerja Karyawan	0,153	0,153	0,064	2,379	0,017
Servant Lead -> Kepuasan -> Kinerja Karyawan	0,207	0,204	0,073	2,830	0,005

sumber: olah data smart-PLS (2025)

Nilai koefisien pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kepuasan kerja sebesar 0.207, nilai standard deviation 0.073, nilai t-statistik 2.830 > 1.653 dan p-values 0.005 < 0.05 maka Hipotesis Diterima. Hasil ini menyatakan bahwa kepuasan kerja secara signifikan mampu memediasi variabel *servant leadership* terhadap kinerja karyawan.

Nilai koefisien pengaruh retensi terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kepuasan kerja sebesar 0.153, nilai standard deviation 0.064, nilai t-statistik 2.379 > 1.653 dan p-values

0.017 < 0.05, maka Hipotesis Diterima. Hasil ini menyatakan bahwa kepuasan kerja secara signifikan mampu memediasi variabel retensi terhadap kinerja karyawan.

Pembahasan

- a) Pengaruh *Servant Leadership* terhadap Kinerja Karyawan *Wedding Organizer*.
Variabel *servant leadership* menunjukkan hasil yang signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan *wedding organizer* di Kota Makassar. Temuan ini mengindikasikan bahwa gaya kepemimpinan yang berorientasi pada pelayanan, di mana pemimpin memprioritaskan kebutuhan dan pengembangan anggota timnya, secara langsung berkontribusi pada peningkatan kinerja karyawan. Karyawan yang merasa didukung dan dihargai oleh pemimpin mereka cenderung lebih termotivasi, berkomitmen, dan produktif.
- b) Pengaruh Retensi terhadap Kinerja Karyawan *Wedding Organizer*.
Variabel retensi menunjukkan hasil yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *wedding organizer* di Kota Makassar. Bahwa tingkat retensi karyawan (kemampuan perusahaan mempertahankan karyawan) tidak memiliki dampak langsung yang kuat pada kinerja mereka. Hal ini mungkin terjadi karena retensi lebih berfokus pada faktor-faktor jangka panjang seperti stabilitas kerja, sementara kinerja lebih dipengaruhi oleh faktor-faktor sehari-hari seperti motivasi, kepuasan, dan dukungan langsung.
- c) Pengaruh Kepuasan kerja terhadap Kinerja Karyawan *Wedding Organizer*.
Variabel retensi menunjukkan hasil yang signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan *wedding organizer* di Kota Makassar. Temuan ini konsisten dengan banyak penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa karyawan yang puas dengan pekerjaan mereka cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik. Kepuasan kerja dapat memicu semangat kerja, komitmen, dan loyalitas yang pada akhirnya meningkatkan output kerja.
- b) Pengaruh *Servant leadership* terhadap Kepuasan Kerja Karyawan *Wedding Organizer*.
Variabel *servant leadership* menunjukkan hasil yang signifikan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan *wedding organizer* di Kota Makassar. Ini menunjukkan bahwa pemimpin yang menerapkan gaya *servant leadership* berhasil menciptakan lingkungan kerja yang positif, di mana karyawan merasa dihargai dan didukung, sehingga meningkatkan kepuasan mereka terhadap pekerjaan.
- c) Pengaruh Retensi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan *Wedding Organizer*.
Variabel *servant leadership* menunjukkan hasil yang signifikan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan *wedding organizer* di Kota Makassar. Bahwa adanya kebijakan retensi yang kuat, seperti program penghargaan atau jalur karier yang jelas, dapat meningkatkan rasa puas karyawan terhadap pekerjaan mereka. Karyawan merasa lebih aman dan berharga di perusahaan yang berkomitmen untuk mempertahankan mereka.
- d) Pengaruh *Servant Leadership* terhadap Kinerja Karyawan *Wedding Organizer* yang Dimediasi Kepuasan Kerja.
Hasil penelitian menunjukkan bahwa *servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan *wedding organizer* yang dimediasi kepuasan kerja. Analisis mediasi menunjukkan bahwa kepuasan kerja secara signifikan mampu memediasi pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja karyawan. Hal ini dikonfirmasi oleh nilai t-statistik sebesar 2,830 yang lebih besar dari 1,653 dan p-values sebesar 0,005 yang lebih kecil dari 0,05. Ini berarti bahwa *servant leadership* tidak hanya memengaruhi kinerja secara langsung, tetapi juga secara tidak langsung melalui peningkatan kepuasan kerja karyawan. Pemimpin yang melayani menciptakan kepuasan, dan kepuasan inilah yang kemudian mendorong peningkatan kinerja.
- g) Pengaruh Retensi terhadap Kinerja Karyawan *Wedding Organizer* yang Dimediasi Kepuasan Kerja.
Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja secara signifikan mampu memediasi pengaruh retensi terhadap kinerja karyawan. Nilai t-statistik 2,379 lebih besar dari 1,653 dan p-values 0,017 lebih kecil dari 0,05. Meskipun retensi tidak memiliki pengaruh langsung pada kinerja, temuan ini menunjukkan bahwa kebijakan retensi yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja, dan kepuasan inilah yang pada akhirnya berkontribusi pada kinerja yang lebih baik. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kepuasan kerja sebagai full mediation antara retensi terhadap kinerja karyawan.

D. Kesimpulan

Berdasarkan analisa hasil penelitian tersebut maka dapat disimpulkan beberapa hal, bahwa secara keseluruhan, hasil penelitian ini menyoroti peran sentral kepuasan kerja sebagai mediator yang kuat dalam hubungan antara faktor-faktor organisasional (seperti servant leadership dan retensi) dengan kinerja karyawan. Gaya servant leadership terbukti efektif dalam meningkatkan kinerja secara langsung dan tidak langsung melalui kepuasan kerja. Sementara itu, retensi tidak memiliki dampak langsung pada kinerja, namun pengaruhnya terhadap kinerja karyawan dimediasi sepenuhnya oleh kepuasan kerja. Hasil ini memberikan wawasan berharga bagi manajemen untuk lebih fokus pada peningkatan kepuasan kerja karyawan sebagai strategi untuk meningkatkan kinerja dan efektivitas organisasi secara keseluruhan.

E. Referensi

- Agatha, S. C., & Go, M. A. B. (2022). Pengaruh Servant Leadership Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Employee Engagement Di Restoran Shaburi & Kintan Buffet Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 7(2), 63–74. <https://doi.org/10.9744/jmp.7.2.63-74>
- Ajabar. (2020). *Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Group Penerbitan CV Budi Utama.
- Anggoro, C., Sudarti, K., & Nurcholis, L. (2024). Pengaruh Servant Leadership, Job Satisfaction, Organizational Identification terhadap Voluntary Turnover Intention dengan Ta'awun sebagai variabel intervening pada karyawan muslim PT Bayyas Bio Fuels. *Jurnal Studi Manajemen Organisasi*, 21(1), 1–15.
- Darmawan, A. (2024). *Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Event Organizer Future Work House di Provinsi Jambi (Doctoral dissertation, Universitas Jambi)*
- Dewidianto, R., Manalullaili, M., & Ayu Ningsih, C. P. (2024). Peran Komunikasi Organisasi dalam Event Organizer (Studi pada Event Organizer Soundtrack Indonesia Kota Palembang). *Jurnal Bisnis Dan Komunikasi Digital*, 1(4), 10. <https://doi.org/10.47134/jbkd.v1i4.2771>
- Handayani, R., & Puji Astuti, E. (2023). Pengaruh Kerja Sama Tim Dan Pengembangan Karir Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Komindo Bizolusi Jakarta Pusat. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION : Economic, Accounting, Management and Business*, 6(4), 774–781. <https://doi.org/10.37481/sjr.v6i4.738>
- Handoko, T Hani. (2017). *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFE
- Hashim, M., Azizullah Khan, M., & Adnan, S. (2019). Servant Leadership and Enhancement of Organizational Performance. *Global Social Sciences Review*, IV(I), 117–122. [https://doi.org/10.31703/gssr.2019\(iv-i\).15](https://doi.org/10.31703/gssr.2019(iv-i).15)
- Hasibuan, Malayu SP. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Bumi Aksara
- Isnaya, M., & Fakhrudin, A. (2022). Pengaruh E-Service Quality Dan Saluran Distribusi Jasa Maskapai Citilink Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT. Citilink Indonesia Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya). *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 831–843. <https://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/view/2629>
- Kusnadi, E. W., Abdillah, M. R., & Rahmat, A. (2022). Prediktor Kepuasan Kerja Perawat Di Rsud Kabupaten Kepulauan Meranti: Sebuah Pengujian Goal-Setting Theory. *Jurnal Daya Saing*, 8(2), 214–223. <https://doi.org/10.35446/dayasaing.v8i2.889>
- Latan, H., & Ghozali, I. (2019). *Partial Least Squares: Concepts, Techniques and Applications using SmartPLS 3 (2nd Editio)*. Diponegoro University Press.
- Lie, T. F., & Siagian, H. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja pada CV. Union Event Planner. *Agora*, 6(1).
- Locke, E. A., Shaw, K. N., Saari, L. M., & Latham, G. P. (1981). Goal setting and task performance: 1969-1980. *Psychological Bulletin*, 90(1), 125–152. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.90.1.125>
- Locke, E., & Latham, G. P. (1991). A Theory of Goal Setting and Task Performance. *The Academy of Management Review*, 16(2), 480. <https://doi.org/10.2307/258875>
- Muhajirin, Rismayadi, B., & Pertiwi, W. (2024). The Effect Of Work Discipline And Motivation On Performance Employees In The Police Civil Service Unit of Karawang Regency. *International Journal of Management, Economic, Business and Accounting (IJMEBA)*, 3(1), 50–69. <https://doi.org/https://doi.org/10.58468/ijmeba.v3i2.106>
- Munawwarah, R., Kustiningsih, N., & Rahayu, S. (2024). Apakah Budaya Organisasi, Kepemimpinan Dan Disiplin Kerja Mempunyai Pengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Kantor

- Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Surabaya. *Tekmapro: Journal of Industrial Engineering and Management*, 17(1), 39–58. <https://doi.org/10.33005/tekmapro.v19i1.378>
- Nelson, A., & Kurnaedi, J. (2024). Pengaruh Training and Development, Servant Leadership, Dan Reward Terhadap Employee Retention Di Mediasi Oleh Employee Engagement Pada Restoran Di Kota Batam. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 11(1), 30–43. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v11i1.53094>
- Pratiwi, W. N., Komariah, K., & Jhoansyah, D. (2020). Turnover Intention Berdasarkan Retensi Karyawan dan Insentif. *BUDGETING: Journal of Business, Management and Accounting*, 2(1), 313–324. <https://doi.org/10.31539/budgeting.v2i1.1760>
- Putri Wulan, D., Karuniawati, H., & Putri Oktovita, S. (2022). Pengaruh Flexible Work Arrangement, Kepuasan Kerja, dan Kreativitas Terhadap Produktivitas Pekerja Freelance di Kota Madiun (Studi Kasus Pada Karyawan Wedding Organizer dan Event Organizer). *Simba (Seminar Inovasi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi)*, 2686–177(September), 26861771.
- Putri, I. D., & Arwiyah, M. Y. (2019). The Effect Of Employee Retention On Employee Performance In Pt. Kaltacitra Utama Jakarta Timur. *E-Proceeding of Management*, 6(2), 4494–4500.
- Rivai, Veithzal. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktek*. Cetakan Pertama. Jakarta: Murai Kencana.
- Saleem, F., Zhang, Y. Z., Gopinath, C., & Adeel, A. (2020). Impact of Servant Leadership on Performance: The Mediating Role of Affective and Cognitive Trust. *SAGE Open*, 10(1). <https://doi.org/10.1177/2158244019900562>
- Sari, A. G. T., Kirana, K. C., & Subiyanto, D. (2024). Pengaruh Servant Leadership, Komunikasi Interpersonal, Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Sebagai Variabel Intervening. *YUME: Journal of Management*, 7(2), 1526–1541.
- Sawor, L., & Budiyanto, H. (2023). Peran Teori Kepemimpinan Melayani Greenleaf Pada Peningkatan Manajemen Karyawan Dalam Budaya Kerja. *Didache Jurnal Teologi Dan Pendidikan Kristiani*, 4(2), 177–193. <https://doi.org/10.55076/didache.v4i2.169>
- Setiawan, I., Ekhsan, M., & Parashakti, R. dhyana. (2021). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Yang Di Mediasi Kepuasan Kerja. *Jurnal Perspektif Manajerial Dan Kewirausahaan (JPMK)*, 1(2), 186–195. <https://doi.org/10.59832/jpmk.v1i2.32>
- Simanjuntak, Natasya (2018). *Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan pada PT. Mangli Djaya Raya Jember*.
- Smith, C. (2005). Servant leadership : the leadership theory of Robert K Greenleaf. In *Leadership Quarterly* (pp. 1–17).
- Stone, S. &, Gandolfi, F. (2018). Leadership, Leadership Styles, and Servant Leadership. *Journal of Management Research*, 18(4), 261–269.
- Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&d dan Penelitian Pendidikan)*. Metode Penelitian Pendidikan.
- Suhendar, A. D. (2021). Pengaruh Kompensasi, Kepuasan Kerja dan Retensi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Bank bjb Tbk. Cabang Tasikmalaya). *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(2), 182–193.
- Suka, S. G. (2022). Hubungan Retensi Karyawan, Komitmen Organisasi dan Turnover Intention dengan Kinerja Karyawan di PT Cigna Insurance. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Madani*, 4(2), 12–23. <https://doi.org/10.51353/jmbm.v4i2.640>
- Sundari, F. I. (2023). The Influence Of Servant Leadership, Entrepreneurial Mindset, Entrepreneurial Climate, Knowledge Management And Organizational Development On Performance At Private Higher Education In The LLDikti III. *Journal Economic Excellence Ibnu Sina*, 1(4), 181–205. <https://doi.org/10.59841/excellence.v1i4.535>
- Susanto, P. C., Setiawan, H. A., Yandi, A., & Putri, A. (2024). Analysis Servant Leadership , Competence , and Motivation on Performance Employee: Study Literature Review. *Greenation International Journal of Law Social Sciences*, 1(3), 114–123.
- Sutrisno, Amalia, M. M., Mere, K., Bakar, A., & Arta, D. N. C. (2023). The Impact Of Providing Motivation And Incentives On Employee Performance In Start-Up Companies: Literature Review. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(2), 1871–1881. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>