Pengaruh *Servant Leadership* dan *Perceived Organizational Support* terhadap *Intention to Stay*: Peran Mediasi *Job Satisfaction* pada Karyawan Industri Makanan dan Minuman di Indonesia

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana

PUAN FARADIBA
B1021211179

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT

Yang bert*and*a tangan dibawah ini;

Nama	:	Puan Faradiba
NIM	:	B1021211179
Jurusan	:	Manajemen
Program Studi	:	Manajemen
Konsentrasi	:	Sumber Daya Manusia (SDM)
Judul Proposal	:	Pengaruh *Servant Leadership* dan *Perceived Organizational Support* terhadap *Intention to stay*: Peran Mediasi *Job satisfaction* pada Karyawan Industri Makanan dan Minuman di Indonesia

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul tersebut di atas, secara keseluruhan adalah murni karya penulis sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sebagai sumber pustaka sesuai dengan panduan penulisan yang berlaku (lembar hasil pemeriksaan plagiat terlampir).

Apabila di dalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis yang dapat berakibat pada pembatalan Skripsi dengan judul tersebut di atas.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pontianak, 05 Juni 2025

Puan Faradiba
NIM. B1021211179

PERTANGGUNGJAWABAN SKRIPSI

Saya yang bert*and*a tangan di bawah ini :

Nama	:	Puan Faradiba
NIM	:	B1021211179
Jurusan	:	Manajemen
Program Studi	:	Manajemen
Konsentrasi	:	Sumber Daya Manusia
Tanggal Ujian	:	10 Juni 2025
Judul Skripsi	:	Pengaruh *Servant Leadership* dan *Perceived Organizational Support* terhadap *Intention to Stay*: Peran Mediasi *Job Satisfaction* pada Karyawan Industri Makanan dan Minuman di Indonesia

Menyatakan bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Pontianak, 05 Juni 2025

Puan Faradiba
NIM. B1021211179

LEMBAR YURIDIS

Pengaruh Servant Leadership dan Perceived Organizational Support terhadap Intention to Stay: Peran Mediasi Job Satisfaction pada Karyawan Industri Makanan dan Minuman di Indonesia

Penanggung Jawab Yuridis

Puan Faradiba
NIM. B1021211179

Jurusan	: Manajemen
Program Studi	: S1 Manajemen
Konsentrasi	: Manajemen Sumber Daya Manusia
Tgl Ujian Skripsi dan Komprehensif	: 10 Juni 2025

Majelis Penguji

No.	Majelis Penguji	Nama/NIP	Tgl/bln/ Thn	Tanda Tangan
1	Pembimbing 1	Heriyadi S.E., M.E., Ph.D		
		NIP. 196908171995121004		
2	Pembimbing 2	Dody Pratama Marumpe, S.Pd., M.M		
		NIP. 199111272022031006		
3	Penguji 1	Yulyanti Fahruna, S.E., M.Si.		
		NIP. 197902182014042001		
4	Penguji 2	Karsim, S.Kom., M.M		
		NIP. 198706072022031005		

Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus
Dalam Ujian Skripsi dan Komprehensif

Pontianak, ... Juni 2025
Koordinator Program Studi Manajemen

Bintoro Bagus Purmono, S.E., M.M.
NIP. 199205082019031006

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh *Servant leadership* dan *Perceived organizational support* terhadap *Intention to stay*: Peran Mediasi *Job satisfaction* pada Karyawan Industri Makanan dan Minuman di Indonesia" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tanjungpura Pontianak.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Garuda Wiko, S.H., M.Si., selaku Rektor Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dr. Barkah, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
3. Heriyadi, S.E., M.E., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama masa perkuliahan, serta Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah saran dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Dr. Wenny Pebrianti, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
5. Dr. Bintoro Bagus Purmono, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
6. Dody Pratama Marumpe, S.Pd., M.M, selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah memberikan arahan, bimbingan dan saran selama proses penulisan skripsi ini.
7. Yulyanti Fahruna, S.E., M.Si, selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan yang sangat berharga dalam penyusunan dan penyempurnaan skripsi ini.
8. Karsim, S.Kom., M.M, selaku Dosen Penguji II yang te;ah memberikan masukan yang dalam penyusunan dan penyempurnaan skripsi ini.
9. Kepada orang tua saya, terima kasih yang tak terhingga saya sampaikan kepada almarhum Ayah dan almarhumah Ibu. Meski raga telah tiada, cinta, doa, dan nilai-nilai yang kalian tanamkan terus hidup dalam diri saya. Tanpa pengorbanan, kasih sayang, dan ajaran kalian, saya tidak akan sampai di titik ini. Semoga Allah SWT menerima segala amal baik kalian dan menempatkan kalian di tempat terbaik di sisi-Nya. Skripsi ini saya persembahkan untuk kalian, dengan segenap cinta dan kerinduan
10. Kepada seluruh anggota keluarga saya, terima kasih telah memberikan dukungan dari awal kuliah hingga saya mampu untuk menyelesaikan skripsi ini. Tanpa dukungan dari segala aspek dari keluarga saya, saya mungkin tidak akan bisa menyelesaikan studi ini.

11. Kepada teman-teman seperjuangan dan teman *work from café*, Muhammad Faiqa El Hafizh, Rosi *And*ani, Muhammad Fergie Gohans, Tri Satya Saputra Kusuma Ramdhani, Sisilia, dan Falah Rizaldi, yang telah membantu bertukar pikiran, memberikan saran dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Terima kasih untuk diri sendiri, yang sudah bertahan, belajar, dan terus melangkah meski tidak selalu mudah. Terima kasih telah tidak menyerah di saat-saat paling berat. Skripsi ini adalah bukti bahwa aku bisa melewati apa yang dulu terasa mustahil.

Sebagai penutup, penulis mengucapkan terima kasih dan berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca serta menjadi referensi bagi penelitian di masa yang akan datang.

Pontianak, 05 Juni 2025

Puan Faradiba
NIM. B1021211179

Pengaruh *Servant leadership* dan *Perceived Organizational Support* terhadap *Intention to Stay*: Peran Mediasi *Job Satisfaction* pada Karyawan Industri Makanan dan Minuman di Indonesia

Puan Faradiba

Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tanjungpura

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepemimpinan melayani (*Servant leadership*) dan dukungan organisasi (*perceived organizational support*) terhadap niat untuk tetap bekerja *(intention to stay),* serta untuk mengetahui peran kepuasan kerja (*job satisfaction*) sebagai variabel mediasi dalam hubungan tersebut pada karyawan industri makanan dan minuman (F&B) di Indonesia, yang dikenal memiliki tingkat *turnover* karyawan yang tinggi. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode *explanatory research*. Data dikumpulkan melalui kuesioner daring yang disebarkan kepada karyawan dari berbagai perusahaan F&B skala menengah dan besar di Indonesia, dan dianalisis menggunakan *software SmartPLS* 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik *servant leadership* maupun *perceived organizational support* tidak berpengaruh langsung secara signifikan terhadap *intention to stay.* Namun, keduanya memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *job satisfaction*. *Job satisfaction* terbukti memiliki pengaruh langsung terhadap *intention to stay* serta berperan sebagai mediator yang signifikan dalam hubungan antara *servant leadership* dan *perceived organizational support* dengan *intention to stay*. Dengan demikian, kepuasan kerja menjadi faktor kunci yang mempengaruhi keinginan untuk tetap bekerja karyawan terhadap organisasi. Implikasi praktis dari penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan F&B perlu memprioritaskan peningkatan kepuasan kerja melalui penguatan gaya kepemimpinan yang melayani dan sistem dukungan organisasi yang kuat. Langkah ini penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan berkelanjutan, serta mengurangi niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaan. Temuan ini juga memperluas pemahaman teoritis tentang peran mediasi *job satisfaction* dalam mempertahankan karyawan, khususnya di industri makanan dan minuman di Indonesia.

Kata Kunci: Industri Makanan dan Minuman, Kepuasan Kerja, Niat untuk Tetap Bekerja, Perputaran Karyawan

The Influence of Servant Leadership and Perceived Organizationall Support on Intention to stay: The Mediating Role of Job Satisfaction among Employees in the Food and Beverage Industry in Indonesia

Puan Faradiba

Management Study Program
Faculty of Economics *and* Business
Universitas Tanjungpura

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of Servant leadership and perceived organizational support on employees' intention to stay, and to investigate the mediating role of job satisfaction in this relationship among employees in Indonesia's food and beverage (F&B) industry, which is known for its high employee turnover rates. A quantitative approach was employed using an explanatory research design. Data were collected through an online questionnaire distributed to employees of various medium- and large-scale F&B companies in Indonesia and analyzed using SmartPLS 4 software. The results indicate that neither Servant leadership nor perceived organizational support has a significant direct effect on intention to stay. However, both variables show a significant positive effect on job satisfaction. Furthermore, job satisfaction has a direct influence on intention to stay and acts as a significant mediator in the relationship between Servant leadership and perceived organizational support with intention to stay. Therefore, job satisfaction emerges as a key factor influencing employees' desire to remain with their organization. The practical implications of this study suggest that F&B companies should prioritize enhancing job satisfaction by strengthening Servant leadership practices and establishing robust organizational support systems. This strategy is essential for fostering a supportive and sustainable work environment and reducing employees' intention to leave. These findings also contribute to the theoretical understanding of the mediating role of job satisfaction in employee retention, particularly within Indonesia's food and beverage industry.
Keywords: Food and Beverage Industry, Intention to stay, Job satisfaction, Turnover.

Pengaruh *Servant Leadership* dan *Perceived Organizational Support* terhadap *Intention to Stay*: Peran Mediasi *Job Satisfaction* pada Karyawan Industri Makanan dan Minuman di Indonesia

RINGKASAN SKRIPSI

1. Latar Belakang dan Tujuan Penelitian.

Industri makanan dan minuman (F&B) merupakan salah satu sektor prioritas dalam peta jalan industri 4.0 di Indonesia, dengan kontribusi signifikan terhadap PDB nasional dan pertumbuhan ekonomi. Namun, di balik pertumbuhan yang pesat, industri ini menghadapi tantangan serius, yaitu tingginya tingkat *turnover* karyawan. Data menunjukkan bahwa Indonesia termasuk negara dengan tingkat *turnover* tinggi di Asia Tenggara, yang berdampak pada stabilitas dan efisiensi operasional Perusahaan.

Berbagai strategi telah diterapkan oleh perusahaan untuk meningkatkan retensi, seperti perbaikan kompensasi dan fasilitas kerja. Namun, pemahaman yang komprehensif mengenai faktor psikologis dan organisasional yang memengaruhi *intention to stay* masih terbatas, khususnya dalam konteks industri makanan dan minuman di Indonesia. Penelitian sebelumnya cenderung mengkaji variabel secara terpisah dan jarang meneliti peran mediasi *job satisfaction.*

Penelitian ini bertujuan mengisi celah tersebut dengan menguji pengaruh *servant leadership* dan *perceived organizational support* terhadap *intention to stay,* serta mengeksplorasi peran mediasi dari *job satisfaction*. Hasilnya diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengambilan keputusan strategis dalam manajemen sumber daya manusia di industri makanan dan minuman adapun beberapa tujuan penelitian, sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh *servant leadership* terhadap *intention to stay* pada karyawan di industri makanan dan minuman Indonesia.
2. Untuk menganalisis pengaruh *perceived organizational support* terhadap *intention to stay* pada karyawan di industri makanan dan minuman Indonesia.
3. Untuk menganalisis pengaruh *job satisfaction* terhadap *intention to stay* pada karyawan di industri makanan dan minuman Indonesia.
4. Untuk menganalisis pengaruh *servant leadership* terhadap *job satisfaction* pada karyawan di industri makanan dan minuman Indonesia.
5. Untuk menganalisis pengaruh *perceived organizational support* terhadap *job satisfaction* pada karyawan di industri makanan dan minuman Indonesia.
6. Untuk menguji peran *job satisfaction* dalam hubungan antara *servant leadership* dan *intention to stay* pada karyawan di industri makanan dan minuman Indonesia.
7. Untuk menguji peran *job satisfaction* dalam hubungan *perceived organizational support* dan *intention to stay* pada karyawan di industri makanan dan minuman Indonesia.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam *explanatory research* untuk mendapatkan penjelasan yang mendalam mengenai dan bagaimana hubungan antara variabel-variabel tersebut dalam suatu penelitian (Sugiyono 2020). Untuk menganalisis dan

mengolah data, penelitian ini menggunakan dengan aplikasi *smartPLS* (*Partial least square*) dengan *software smart* PLS 4. Alat pengumpulan data yang digunakan sesuai dengan pendekatan kuantitatif yakni menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada responden melalui *google form*.

H_1: *Servant leadership* memiliki pengaruh positif terhadap *intention to stay*

H_2:*Perceived organizational support* memiliki pengaruh positif terhadap *intention to stay*.

H_3: *Job satisfaction* memiliki pengaruh positif terhadap *intention to stay*.

H_4: *Servant leadership* memiliki pengaruh positif terhadap *job satisfaction*.

H_5:*Perceived organizational support* memiliki pengaruh positif terhadap *job satisfaction*.

H_6: *Job satisfaction* memediasi hubungan antara *servant leadership* dan *intention to stay*.

H_7: *Job satisfaction* memediasi hubungan antara *perceived organizational support* dan *intention to stay*.

3. Hasil Penelitian

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *servant leadership* dan *perceived organizational support* tidak memiliki pengaruh langsung terhadap *intention to stay,* karena nilai signifikansi melebihi 0.05. Sebaliknya, *job satisfaction* terbukti memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap *intention to stay*, serta berperan sebagai mediator yang kuat dalam hubungan antara *servant leadership* dan *perceived organizational support* dengan *intention to stay.* Dengan kata lain, pengaruh kedua variabel tersebut terhadap niat bertahan karyawan bekerja secara tidak langsung melalui peningkatan kepuasan kerja. Hasil ini menegaskan pentingnya kepuasan kerja sebagai variabel perantara dalam menciptakan loyalitas karyawan di industri makanan dan minuman.

4. Kesimpulan Serta Implikasi Penelitian.

Berdasarkan hasil uji dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Servant leadership* tidak berpengaruh langsung terhadap *intention to stay*, tetapi berpengaruh signifikan terhadap *Job satisfaction*.
2. *Perceived organizational support* tidak berpengaruh langsung terhadap *Intention to stay*, namun berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction*.
3. *Job satisfaction* berpengaruh langsung dan signifikan terhadap *intention to stay.*
4. *Job satisfaction* memediasi pengaruh *servant leadership* dan *perceived organizational support* terhadap *intention to stay*.

Implikasi Praktis

1. Perusahaan perlu fokus pada peningkatan kepuasan kerja untuk mengurangi *turnover*.
2. Pengembangan kepemimpinan yang melayani (*servant leadership)* dan sistem dukungan organisasi yang kuat sangat penting.
3. Diperlukan kebijakan kompensasi yang adil, peluang karier yang jelas, serta lingkungan kerja yang mendukung dan seimbang.

I**mplikasi Teoritis**

1. Memperluas aplikasi teori *servant leadership* dan *perceived organizational support* dalam konteks industri makanan dan minuman.

2. Menunjukkan bahwa hubungan antara kepemimpinan, dukungan organisasi, dan niat bertahan bersifat tidak langsung dan dipengaruhi oleh kepuasan kerja.

Keterbatasan Penelitian

1. Mayoritas responden berasal dari Kalimantan Barat, sehingga hasil belum mewakili kondisi nasional.
2. Variabel penelitian terbatas pada empat aspek utama dan belum mencakup faktor lain seperti stres kerja atau *work-life balance.*
3. Minimnya studi sebelumnya di sektor makanan dan minuman menyebabkan keterbatasan dalam landasan teoritis.

Saran untuk Penelitian Selanjutnya

1. Perluasan cakupan geografis ke wilayah dengan industri makanan dan minuman yang lebih besar (misalnya Jawa dan Jakarta).
2. Menggunakan *mixed-method* dengan melakukan wawancara atau observasi.
3. Penambahan variabel lain seperti keseimbangan kerja-hidup, stres kerja, dan kepuasan karier untuk hasil yang lebih komprehensif.

DAFTAR ISI

JUDUL.....
PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT.....i
PERTANGGUNGJAWABAN SKRIPSI.....ii
LEMBAR YURIDIS.....iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....iv
ABSTRAK.....vi
ABSTRACT.....vii
RINGKASAN SKRIPSI.....viii
DAFTAR ISI.....xi
DAFTAR TABEL.....xiii
DAFTAR GAMBAR.....xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....xv

BAB I PENDAHULUAN.....1
1.1. Latar Belakang.....1
1.2. Rumusan Masalah.....10
1.2.1. Pernyataan Masalah.....10
1.2.2. Pertanyaan Penelitian.....11
1.3. Tujuan Penelitian.....11
1.4. Kontribusi Penelitian.....12
1.4.1 Kontribusi Teoritis.....12
1.4.2 Kontribusi Praktis.....12
1.5 Gambaran Kontekstual Penelitian.....12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....14
2.1 Landasan Teori.....14
2.1.1 Servant leadership.....14
2.1.2 Perceived Organizational Support.....18
2.1.3 Job satisfaction.....19
2.1.4 Intention to stay.....21
2.2 Kajian Empiris.....23
2.2.1 Hipotesis Penelitian.....25

BAB III METODE PENELITIAN.....29
3.1 Bentuk Penelitian.....29
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....29
3.3 Data.....29
3.3.1 Jenis Data.....29
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....30
3.4 Populasi dan Sampel.....30
3.5 Variabel Penelitian.....32
3.6 Metode Analisis.....35
3.6.1. Analisis Deskriptif.....35
3.6.2.Analisis Data.....35
3.6.3. Metode Analisis Data.....36

3.6.4 Evaluasi *Outer model*s 36
3.6.5 Uji Hipotesis 37
4.1 Hasil Penelitian.....39
4.1.1 Deskripsi Responden.....39
4.1.2 Analisis Deskriptif.....47
4.1.3 Analisis Data.....52
4.1.4 Evaluasi Model Pengukuran (*Outer model*) 53
4.1.5 Evaluasi Inner model 60
4.1.6 Hasil Uji Hipotesis.....62
4.2 Pembahasan 67
4.2.1 Pengaruh *Servant leadership* terhadap *Intention to stay* (H1) 67
4.2.2 Pengaruh *Perceived organizational support* terhadap *Intention to stay* (H2).....68
4.2.3 Pengaruh *Job satisfaction* terhadap *Intention to stay* (H3).69
4.2.4 Pengaruh Servant leadership terhadap Job satisfaction (H4) 70
4.2.5 Pengaruh Perceived organizational support terhadap Job Satisfaction (H5).....70
4.2.6 *Job satisfaction* sebagai Mediasi antara *Servant leadership* dan *Intention to Stay* (H6) 71
4.2.7 Job satisfaction sebagai Mediasi antara Perceived Organizational Support dan Intention to Stay (H7).....72

BAB V PENUTUP 74
5.1 Kesimpulan.....74
5.2 Rekomendasi.....75
5.2.1 Manajemen Perusahaan 75
5.2.2 Penelitian Selanjutnya 76
5.3 Implikasi Penelitian.....76
5.3.1 Implikasi Teoritis.....76
5.3.2 Implikasi Praktis.....77
5.4 Keterbatasan Penelitian.....79

DAFTAR PUSTAKA.....81
LAMPIRAN.....88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rata-rata Jumlah Pekerja, dan Pendapatan Usaha Penyedia Makan Minum Skala Menengah Besar menurut Provinsi 2021-2022 2
Tabel 1.2. Pengalaman Kerja Dibidang Makanan dan Minuman Indonesia.....4
Tabel 3.1 Tabel Skala Likert 5.....30
Tabel 3.2 Variabel Operasional.....32
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 41
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili 43
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 43
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Perusahaan Saat Ini 43
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan atau Posisi Pekerjaan.....44
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Karyawan 45
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja di Tempat Saat Ini 46
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Perpindahan Pekerjaan.....47
Tabel 4.10 Klasifikai Internal Mean.....48
Tabel 4.11 Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Gaji 48
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif *Servant leadership* 49
Tabel 4.13 Statistik Deskriptif *Perceived organizational support* 50
Tabel 4.14 Statistik Deskriptif *Job satisfaction*.....51
Tabel 4.15 Statistik Deskriptif *Intention to stay* 52
Tabel 4.16 Nilai *Outer loading* dan *Average variance extracted* (AVE).....54
Tabel 4.17 Hasil Nilai *Cross loading* 58
Tabel 4.18 Hasil Uji *Composite reliability*.....61
Tabel 4.19 Hasil Uji Cronbach's Alpha 62
Tabel 4.20 Nilai Koefisien Determinasi (*R-Square*).....63
Tabel 4.21 Hasil Uji F-*Square* 64
Tabel 4.22 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis (*Main effect*) 66
Tabel 4.23 Hasil Uji Hipotesis (*Indirect effect*) 68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 28
Gambar 4.1 Tampilan Gambar Hasil Pengolahan Data Menggunakan *SmartPLS* 4 57
Gambar 4.2. Tampilan Gambar *Boostraping Output* Menggunakan SmartPlas4 65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran.1 Kuesioner Penelitian 89
Lampiran.2 Tabulasi Data.....96
Lampiran.3 Evaluasi *Outer model*.....112
Lampiran.4 Evaluaso *Inner model*.....113
Lampiran.5 Hasil Uji Hipotesisi.....113
Lampiran.6 Tabel *Z-Score* 115

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri makanan dan minuman (F&B) sedang mengalami pertumbuhan yang pesat. Industri ini juga dikenal sebagai sektor yang dinamis dan kompetitif, didorong oleh perubahan gaya hidup masyarakat dan peningkatan layanan makan dan minuman yang semakin berkualitas. Direktur Jenderal Industri Agro mengungkapkan bahwa industri makanan dan minuman menjadi salah satu 5 prioritas sektor 4.0 yang berperan penting dalam menopang pertumbuhan ekonomi Indonesia. Hal ini dibuktikan dari kontribusi signifikan sektor makanan dan minuman pada triwulan I tahun 2023 sebesar 38,61% terhadap PDB industri pengolahan nonmigas, dan 6,47% pada PDB nasional. Dibalik kesuksesan Industri ini, terdapat tantangan yang perlu dihadapi yakni tingkat pergantian karyawan (*turnover*) yang tinggi.

Pada tahun 2019, rata-rata tingkat *turnover* industri di Indonesia mencapai 10% (Deloitte 2019). Gallup (*American Analytical and Advisory*) menyarankan kepada perusahaan untuk menekan tingkat *turnover* tidak lebih dari 10% agar dapat menghindari kerugian yang signifikan bagi perusahaan dan perekonomian keseluruhan. Menurut survei, Indonesia masuk dalam negara yang memiliki tingkat *turnover* tinggi bersamaan dengan Malaysia dan Filipina di cakupan Asia Tenggara (Mercer 2021).

Berdasarkan laporan statistik penyediaan makanan dan minuman skala menengah dan besar dari Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2021 dan 2022, terlihat dinamika industri makanan dan minuman di Indonesia. Laporan ini mencakup informasi tentang rata-rata jumlah pekerja, pendapatan usaha, serta pertumbuhan sektor makanan dan minuman di setiap provinsi. Berikut disajikan tabel yang menunjukkan data *turnover* karyawan di industri makanan dan minuman, yang memberikan gambaran lebih jelas mengenai fluktuasi tenaga kerja dalam industri tersebut.

Tabel 1.1
Rata-rata Jumlah Pekerja dan Pendapatan Usaha Penyedia Makan Minum Skala Menengah Besar menurut Provinsi 2021-2022

Provinsi	Rata -Rata Jumlah Pekerja (2021)	Rata -Rata Pendapatan (Juta Rupiah) (2021)	Rata - Rata Jumlah Pekerja (2022)	Rata - Rata Pendapatan (Juta Rupiah) (2022)
Aceh	15	6.125	18	6.274
Sumatera Utara	22	4.666	19	8.210
Sumatera Barat	14	3.047	16	4.203
Riau	11	2.818	15	3.578
Jambi	14	2.906	21	4.180
Sumatera Selatan	14	3.383	15	3.466
Bengkulu	14	2.523	16	3.116
Lampung	18	4.930	17	5.209
DKI Jakarta	13	4.618	13	4.029
Jawa Barat	20	4.982	17	4.548
Jawa Tengah	21	3.924	20	3.766
D.I. Yogyakarta	19	6.719	16	3.471
Jawa Timur	18	3.486	19	3.508
Bali	15	2.029	33	6.557
Nusa Tenggara Barat	18	3.681	21	4.780
Nusa Tenggara Timur	14	2.003	12	1.987
Kalimantan Barat	18	5.108	18	5.539
Kalimantan Tengah	12	1.513	13	2.752
Kalimantan Selatan	18	3.659	18	4.270
Kalimantan Timur	31	6.536	21	5.770
Kalimantan Utara	1	6.413	20	6.094
Sulawesi Utara	18	6.316	19	6.079
Sulawesi Tengah	8	1.027	21	8.204
Sulawesi Selatan	18	6.084	19	4.353
Sulawesi Tenggara	18	3.957	27	7.291
Gorontalo	6	1.049	9	1.791

Sulawesi Barat	15	7.800	17	10.950
Maluku	10	2.123	14	3.201
Maluku Utara	13	3.903	21	5.250
Papua Barat	17	5.544	21	7.034
Papua	17	5.525	17	3.795
Indonesia	**15**	**4.374**	**16**	**4.257**

Sumber: Badan Pusat Statistik

Indonesia mengalami dinamika yang signifikan antara tahun 2021 dan 2022. Data yang tersaji dalam tabel 1.1. perbandingan menunjukkan bahwa rata-rata jumlah pekerja di seluruh provinsi tidak mengalami kenaikan yang signifikan yaitu sekitar 16 pekerja per perusahaan dan dapat dikatakan stabil, namun pendapatan industri justru mengalami penurunan dari 4.374 juta Indonesia Rupiah (IDR) pada tahun 2021 menjadi 4.257 juta IDR pada tahun 2022. Rata-rata jumlah pekerja pada provinsi Sumatera Barat mengelami penurunan dari 22 menjadi 19, namun rata-rata pendapatan mengalami kenaikan. Penurunan jumlah pekerja di beberapa provinsi, seperti Jawa Barat dari 20 menjadi 17 dan D.I. Yogyakarta dari 19 menjadi 16, bisa menjadi indikasi adanya *turnover*. Pergantian tenaga kerja ini mungkin disebabkan oleh ketidakpuasan terhadap kondisi kerja, rendahnya peluang karier, atau rendahnya kompensasi.

Hal ini menunjukkan fluktuasi pekerja tidak selalu sejalan dengan fluktuasi finansial. Ketika perusahaan mengalami *turnover* tinggi, mereka mungkin mengalami kesulitan mempertahankan pekerja berkualitas. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa perusahaan-perusahaan makanan dan minuman beru*paya* untuk meningkatkan efisiensi operasional dan produktivitas tanpa menambah jumlah karyawan. Namun, situasi ini juga bisa menciptakan tekanan yang lebih besar pada tenaga kerja yang ada, berpotensi meningkatkan niat untuk meninggalkan pekerjaan atau *intention to leave* di kalangan karyawan.

Peneliti juga telah melakukan pra-survei pada tahun 2024 kepada karyawan *frontline* di industri makanan dan minuman seperti, *cafe, coffee shop*, restoran, dan lain-lain. Berikut tabel hasil kuesioner dari 30 orang responden mengenai pengalaman bekerja dibidang makanan dan minuman di Indonesia yang di ukur

menggunakan skala likert 4; 1= Sangat Tidak Setuju, 2= Tidak Setuju, 3= Setuju. Dan 4 = Sangat Setuju.

Tabel 1.2
Pengalaman Kerja Dibidang Makanan dan Minuman Indonesia

Indikator Pernyataan	Skor Dominan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Saya puas dengan pekerjaan saya saat ini	Skor 3	15	50,0%
Saya merasa didukung oleh atasan dan rekan kerja	Skor 3	16	53,3%
Saya sering berpikir untuk meninggalkan pekerjaan	Skor 2	10	33,3%
Gaya kepemimpinan berperan dalam keputusan bertahan	Skor 3	13	43,3%
Saya memiliki kesempatan untuk berkembang	Skor 3	12	40,0%
Saya merasa diakui dan dihargai atas kinerja saya	Skor 3	17	56,7%

Sumber: Olah Data Primer 2024

Berdasarkan tabel 1.2 dapat disimpulkan dari 30 karyawan yang mengisi, sebanyak 50% responden hanya memberi skor 3 terhadap pernyataan "Saya puas dengan pekerjaan saya saat ini", menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja masih berada pada level sedang. Selain itu, 53,3% responden memberi skor 3 terhadap perasaan didukung oleh atasan dan rekan kerja, yang mengindikasikan bahwa persepsi terhadap dukungan sosial di tempat kerja juga belum optimal. Terkait loyalitas kerja, 33,3% responden menyatakan masih tetap ingin bekerja, dan yang lainnya berpikir untuk meninggalkan pekerjaannya saat ini. Selain itu, berdasarkan pra-survei, diketahui bahwa tingkat mobilitas karyawan tergolong tinggi. Sebanyak 33,3% responden menyatakan pernah berpindah pekerjaan sebanyak 2-3 kali dalam lima tahun terakhir, dan 33,3% lainnya setidaknya berpindah 1 kali. Kemudian mengenai lama kerja di tempat kerja yang sekarang. 86,6% responden memiliki masa kerja kurang dari tiga tahun di tempat kerja saat ini, dan hanya 13.3% yang telah bekerja lebih dari empat tahun. Temuan ini memperkuat indikasi bahwa *turnover* atau perputaran karyawan di industri ini cukup tinggi.

Ada berbagai situasi dan kondisi yang membuat karyawan memutuskan untuk meninggalkan perusahaan tempat mereka bekerja. Perusahaan menerapkan

berbagai u*paya* dan strategi untuk mempertahankan karyawan yang dianggap kompeten dan bernilai bagi perusahaan. Upaya untuk meningkatkan standar hidup karyawan dalam bentuk kenaikan gaji, bonus, dan penyediaan fasilitas bertujuan agar pekerja ingin tetap tinggal di perusahaan merupakan langkah umum yang diambil oleh banyak manajer (Mappamiring, Akob, *and* Putra 2020)**.** Oleh karena itu, sebaiknya manajemen di industri makanan dan minuman dapat meningkatkan strategi mereka dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan karyawan untuk tetap bekerja (*intention to stay*).

Penelitian mengenai *intention to stay* masih terbatas dibandingkan dengan *turnover intention* yang telah banyak dikaji (Nurhalizah, Sridadi, *and* Eliyana 2024). *Intention to stay* memiliki konsep yang berbanding terbalik dengan *intention to leave*. Dengan perkembangan psikologi positif, fokus para peneliti telah bergeser dari '*intention to leave'* karyawan ke '*intention to stay'* (Aboobaker *and* K.A 2024). Konsep ini menekankan pada pembentukan budaya perusahaan yang stabil, suportif, dan berorientasi pada pertumbuhan, berkontribusi pada peningkatan rasa keterlibatan dan rasa memiliki karyawan, serta memberikan pengaruh positif pada perkembangan jangka panjang perusahaan (Judeh *and* Abou-Moghli 2019). Niat untuk bertahan atau tetap bekerja (*intention to stay*) telah didefinisikan sebagai keinginan karyawan untuk tetap berada di organisasinya (Achmad *et al*. 2023). Berbeda dengan *intention to leave, intention to stay* adalah konstruk yang positif. Jika seseorang di dalam organisasi telah memutuskan untuk keluar, akan sia-sia untuk menanggung biaya lebih lanjut. Sebaliknya, jika seorang karyawan berniat untuk tetap bekerja dalam jangka panjang, mereka tidak mungkin menyebabkan kerusakan dalam hal kualitas pekerjaan yang buruk dan memengaruhi moral karyawan lain dengan perilaku menyimpang mereka (Achmad, Noermijati, *and* Irawanto 2023). Karena niat untuk tetap bekerja menunjukkan kesediaan karyawan untuk tetap di organisasi, hal ini merupakan akibat dari lingkungan sosial yang memengaruhi keterlibatan kerja. Selain itu, *intention to stay* karyawan tidak bersifat universal, melainkan dapat bervariasi tergantung pada karakteristik masing-masing organisasi serta dinamika di berbagai industri (Nurhalizah *et al*. 2024)

Pergantian pekerjaan lebih sering terjadi di kalangan generasi Z dan *millennial* dibandingkan dengan generasi sebelumnya yang menjadi bagian dari angkatan kerja saat ini (Aboobaker *and* K.A 2024). Dengan sifat mereka yang realistis, mereka dapat dengan mudah memutuskan untuk meninggalkan perusahaan, yang akan menyebabkan biaya tambahan bagi perusahaan untuk merekrut karyawan baru (Achmad *et al.* 2023). Khor, Lum, Too, *and* Yap (2024) menyebutkan bahwa Generasi Z cenderung memiliki loyalitas kerja yang rendah, ditandai dengan kecenderungan berpindah pekerjaan dalam jangka waktu relatif singkat, yakni rata-rata setiap 1 hingga 2 tahun.

Banyak faktor yang berkontribusi terhadap tingginya *turnover* di industri makanan dan minuman (Amran, Ghazali, *and* Mohamad 2018). Penelitian tersebut juga mengaitkan hal ini dengan stres kerja, yang merupakan situasi umum yang dihadapi oleh pekerja lini depan. Alasan lainnya meliputi jam kerja yang panjang, sistem kerja *shift*, tugas yang berulang, tekanan, serta manajemen yang tidak efektif. *Frontline staff* (staf garis depan) berperan penting dalam kesuksesan industri yang mengutamakan pelayanan seperti F&B, memahami faktor-faktor yang dapat mengurangi *turnover* sangat penting bagi perusahaan-perusahaan ini untuk mempertahankan keunggulan kompetitif dan membedakan diri dari pesaing mereka (Jang *and* Kandampully 2018). Dalam industri seperti perhotelan, ritel, dan makanan & minuman, posisi ini meliputi pelayan restoran (*waiters, waitresses*), kasir, resepsionis, dan perwakilan layanan pelanggan. Tugas utama mereka termasuk memberikan pelayanan, menjawab pertanyaan, menangani keluhan, dan memastikan kepuasan pelanggan.

Turnover sering kali tinggi karena karakteristik pekerjaan yang menuntut dan terbatasnya peluang karier, sehingga dibutuhkan strategi khusus seperti *servant leadership* atau dukungan organisasi untuk menurunkan *turnover* (Achen, Dodd, *and* Plunkett, 2019; Jing *and* Yan, 2022). Penelitian mengungkapkan bahwa perusahaan F&B perlu meningkatkan kepuasan kerja dan *perceived organizational support* (Mulyawan *et al.* 2021; Pratama *and* Yuniawan, 2024). Teori pertukaran sosial menyatakan bahwa karyawan cenderung memiliki rasa kewajiban terhadap organisasi jika mereka merasa didukung, yang menghasilkan komitmen yang lebih

tinggi dan masa kerja yang lebih lama. Peningkatan ini dapat membantu menciptakan lingkungan yang menarik bagi karyawan, mengurangi niat untuk meninggalkan organisasi, dan akhirnya meningkatkan kinerja perusahaan, termasuk dalam hal pendapatan.

Berdasarkan beberapa penelitian dan teori *servant leadership*, gaya kepemimpinan memiliki pengaruh yang signifikan dalam mengurangi *turnover* karyawan. Gaya kepemimpinan yang efektif menjadi salah satu faktor yang dianggap berpengaruh dalam menaikkan kepuasan kerja dan meningkatkan *intention to stay* karyawan. Gaya kepemimpinan menunjukkan cara seorang pemimpin mampu mempengaruhi, menginspirasi, dan mengarahkan anggotanya untuk menyelesaikan tugas (Nurhalim, 2019). Penelitian ini akan merujuk pada teori *servant leadership* yang dikenalkan oleh Robert K. Greenleaf pada tahun 1970. Konsep *servant leadership* menekankan orientasi pemimpin pada pemenuhan kebutuhan anggota timnya dan membantu mereka mencapai tujuan bersama. Hasil penemuan penelitian terbaru menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan melayani (*servant leadership*) dapat mempengaruhi karyawan secara positif dalam kaitannya dengan dukungan dari pimpinan dan perhatian, serta dapat meningkatkan kinerja karyawan dan kepuasan kerja (Huning, Hurt, *and* Frieder, 2020; Jang *and* K*and*ampully, 2018; Muzakki *and* Heryyanto, 2023). Meskipun beberapa penelitian telah dilakukan mengenai pengaruh *servant leadership* dalam berbagai konteks, sedikit penelitian empiris yang dilakukan hingga saat ini untuk menjelaskan lebih baik mekanisme melalui mana pemimpin pelayan di industri makanan dan minuman terkhusus di Indonesia mempengaruhi *intention to stay*. Kepemimpinan yang baik diharapkan mampu meningkatkan komitmen karyawan terhadap perusahaan dan menciptakan suasana yang positif dalam perusahaan. Dengan demikian, mengurangi *turnover* dan meningkatkan *intention to stay* (ITS) karyawan .

Beberapa penelitian terdahulu menyarankan kepada pemimpin perusahaan untuk menerapkan *servant leadership* dalam mempertahankan karyawannya dan menciptakan lingkungan yang lebih baik. (Brown, 2023; Jang *and* Kandampully, 2018; Muzakki *and* Heryyanto, 2023; Pekmezci, Ateş, *and* Turgut, 2017).

Penelitian tersebut membuktikan bahwa *servant leadership* berdampak signifikan dalam mengurangi *turnover* pada karyawan di berbagai bidang seperti hotel, restoran, dan makan cepat saji (*fast-food restaurant*). Gaya kepemimpinan ini menekankan pada melayani kebutuhan pengikutnya, yang mana pemimpin akan menempatkan kepentingan pengikutnya di atas kepentingan diri sendiri. Hal ini sangat penting agar dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan meningkatkan keterikatan karyawan, yang mana pada akhirnya juga meningkatkan *intention to stay* karyawan pada perusahaan (Yao *and* Huang, 2018)

Selain itu, penelitian ini juga akan menggunakan konsep dukungan organisasi atau *perceived organizational support* (POS) untuk melihat seberapa besar kontribusi dukungan organisasi dapat mendorong karyawan untuk tetap bekerja. *Perceived organizational support* merupakan sebuah konsep psikologi organisasi yang mengacu pada persepsi karyawan tentang sejauh mana organisasi tempat mereka bekerja peduli terhadap kesejahteraan mereka dan mendukung kontribusi mereka. Konsep ini merupakan hasil pengembangan dari beberapa teori seperti teori keadilan, teori pertukaran sosial, teori motivasi, dan teori atributif. (Tetteh *et al*., 2020) berpendapat ketika karyawan merasa didukung oleh perusahaan, maka karyawan akan lebih menyukai pekerjaannya saat ini. (Jolly *et al*., 2021) menambahkan *perceived organizational support* berperan membentuk kepercayaan karyawan, karyawan akan menilai apakah kontribusi yang diberikannya dihargai dan kesejahteraannya sebagai karyawan diperhatikan oleh perusahaan.

Tingkat dukungan yang dirasakan dari organisasi berdampak positif pada kecenderungan karyawan untuk tetap bekerja di perusahaan mereka masing-masing (Weng, Shen, *and* Kan, 2023). Sejumlah penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh secara signifikan terhadap *intention to leave* di berbagai sektor, secara tidak langsung mendukung konsep bahwa dukungan organisasi yang kuat dapat membantu mempertahankan karyawan dan mengurangi *turnover* (Jing *and* Yan, 2022; Jolly et al., 2021; Pratama *and* Yuniawan 2024). Dalam konteks ini, interaksi antara karyawan dan dukungan organisasi sangat lah penting untuk meningkatkan *intention to stay*, terutama pada

industri makanan dan minuman yang memilik tingkat *turnover* tinggi. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang mengungkapkan *perceived organizational support* memiliki pengaruh langsung terhadap *intention to stay* (Li *et al*., 2020; Zin, 2017).

Berkaitan dengan dampak *turnover* pada perusahaan, *job satisfaction* juga perlu diperhatikan dalam perusahaan. *Job satisfaction* dapat meningkatkan semangat dalam bekerja, sehingga pekerjaan yang dilaksanakan akan lebih baik. Dengan demikian, diharapkan setiap karyawan mau bersedia untuk bekerja dalam mencapai produktivitas kerja yang tinggi. Kepuasan kerja bukanlah berarti seberapa keras atau seberapa baik seseorang bekerja melainkan seberapa jauh seseorang menyukai pekerjaan tertentu. Salah satu bentuk kepuasan karyawan ialah keterkaitan (*engagement*); secara statistik memiliki korelasi dengan kinerja dan *intention to stay* karyawan (Sari, Hermawan, *and* Affandi, 2020).

Survei yang dilakukan Mercer mengidentifikasi faktor ketidakpuasan kerja pada karyawan, yang mana mendorong *turnover*, ialah upah dan pengembangan karier terbatas (Mercer, 2021). Karyawan yang tidak puas dapat disebabkan oleh berbagai hal seperti kurangnya peluang untuk pengembangan karier, gaji yang tidak sesuai, lingkungan kerja, pemimpin, dan lainnya (Mehrez *and* Bakri, 2019). Hasil temuan penelitian juga mengungkapkan karyawan menyukai dan puas dengan pekerjaan mereka, namun kurang puas dengan jumlah pembayaran yang diterima (Mulyawan *et al*., 2021). Karyawan yang sejahtera atau puas dengan pekerjaannya cenderung untuk bertahan (*intention to stay*) di perusahaannya (Azura, Irawanto, *and* Susilowati 2023; Irmayati *et al*., 2023; Mehrez *and* Bakri, 2019; Oluwaseun, 2016). Kepuasan kerja yang tinggi dapat memperkuat efek positif dari *servant leaderhip* yang mendukung terhadap *intention to stay* karyawan (Islam *et al*., 2019; Susanti *and* Widhianto, 2024). Oleh karena itu, penting untuk mengeksplorasi bagaimana kepuasan kerja memediasi hubungan antara gaya kepemimpinan, dukungan organisasi dengan *intention to stay* dalam konteks industri makanan dan minuman.

Meskipun tiap-tiap variabel telah banyak diteliti secara luas, namun masih sedikit penelitian yang secara khusus menguji pengaruh variabel-variabel ini

terhadap *intention to stay* secara sekaligus pada industri makanan dan minuman terutama di Indonesia. Selain itu, sebagian besar penelitian sebelumnya cenderung berfokus pada pengaruh satu variabel saja, tanpa mempertimbangkan interaksi antara variabel-variabel tersebut. Kurangnya penelitian tentang peran mediasi *job satisfaction* juga menjadi keterbatasan yang perlu diatasi. Keterbatasan-keterbatasan ini menyebabkan pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi *intention to stay* di industri makanan dan minuman masih belum banyak di eksplorasi sehingga sulit bagi perusahaan F&B untuk mengembangkan strategi retensi karyawan yang efektif.

Oleh karena itu, temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi para praktisi dan pemimpin di industri makanan dan minuman untuk merancang strategi keterikatan karyawan yang lebih efektif. Dengan memahami bagaimana *servant leadership* dan *perceived organization support* dapat meningkatkan *job satisfaction* dan pada akhirnya mengurangi *turnover* atau *intention to leave*, perusahaan-perusahaan F&B dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif dan suportif, sehingga dapat meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan dan meningkatkan *intention to stay*.

1.2. Rumusan Masalah

1.2.1. Pernyataan Masalah

Berdasarkan tabel 1.1. pada latar belakang penelitian menunjukkan rata-rata jumlah pekerja tidak naik secara signifikan mulai dari 15 menjadi 16 dan rata-rata pendapatan perusahaan mengalami penurunan. Hal ini mengindikasikan terjadinya pergantian karyawan atau *turnover* karyawan di industri makanan dan minuman (F&B) menimbulkan tantangan serius bagi perusahaan dalam menjaga stabilitas operasional, produktivitas, dan kualitas layanan. Dengan demikian, perusahaan perlu menerapkan strategi yang efektif untuk meningkatkan *intention to stay* karyawan. Penelitian ini beru*pay*a mengisi kesenjangan ketersediaan penelitian di industri makanan dan minuman Indonesia, dengan secara khusus menguji pengaruh *servant leadership* dan *perceived organizational support* terhadap *intention to stay* karyawan di industri makanan dan minuman, serta peran mediasi *job satisfaction* dalam hubungan tersebut. Dengan menguji model mediasi yang melibatkan *job*

satisfaction, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang mekanisme kompleks yang mendasari *turnover* di industri makanan dan minuman. Oleh sebab itu, perlu diidentifikasi lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang dapat meningkatkan *intention to stay.*

1.2.2. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut maka, dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *servant leadership* berpengaruh terhadap *intention to stay* pada karyawan di industri makanan dan minuman Indonesia?
2. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh terhadap *intention to stay* pada karyawan di industri makanan dan minuman Indonesia?
3. Apakah *job satisfaction* berpengaruh terhadap *intention to stay* pada karyawan di industri makanan dan minuman Indonesia?
4. Apakah *servant leadership* berpengaruh terhadap *job satisfaction* pada karyawan di industri makanan dan minuman Indonesia?
5. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh terhadap *job satisfaction* pada karyawan di industri makanan dan minuman Indonesia?
6. Apakah *job satisfaction* memediasi hubungan antara *servant leadership* dan *intention to stay* pada karyawan di industri makanan dan minuman Indonesia?
7. Apakah *job satisfaction* memediasi hubungan antara *perceived organizational support* dan *intention to stay* pada karyawan di industri makanan dan minuman Indonesia?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan pertanyaan penelitian yang sudah diuraikan, berikut beberapa tujuan dalam penelitian ini:

1. Untuk menguji pengaruh *servant leadership* terhadap *intention to stay* pada karyawan di industri makanan dan minuman Indonesia.
2. Untuk menguji pengaruh *perceived organizational support* terhadap *intention to stay* pada karyawan di industri makanan dan minuman Indonesia.
3. Untuk menguji pengaruh *job satisfaction* terhadap *intention to stay* pada karyawan di industri makanan dan minuman Indonesia.

4. Untuk menguji pengaruh *servant leadership* terhadap *job satisfaction* pada karyawan di industri makanan dan minuman Indonesia.
5. Untuk menguji pengaruh *perceived organizational support* terhadap *job satisfaction* pada karyawan di industri makanan dan minuman Indonesia.
6. Untuk menguji peran *job satisfaction* dalam hubungan antara *Servant leadership* dan *intention to stay* pada karyawan di industri makanan dan minuman Indonesia.
7. Untuk menguji peran *job satisfaction* dalam hubungan *perceived organizational support* dan *intention to stay* pada karyawan di industri makanan dan minuman Indonesia.

1.4. Kontribusi Penelitian

1.4.1 Kontribusi Teoritis

1. Memperkaya literatur mengenai *servant leadership* dan *perceived organizational support,* khususnya di industri makanan dan minuman Indonesia.
2. Memberikan wawasan baru tentang kompleksitas mekanisme yang mendasari *turnover*, dan *intention to stay* pada industri makanan dan minuman.
3. Memberikan bukti empiris tentang pentingnya *servant leadership* dan *perceived organizational support* dalam meningkatkan kepuasan kerja dan pengaruhnya pada *intention to stay* karyawan di industri makanan dan minuman.Kontribusi

1.4.2 Kontribusi Praktis

1. Membantu manajemen dan praktisi dalam perusahaan F&B menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja dan mengurangi *turnover* karyawan.
2. Berkontribusi dalam memberikan rekomendasi program atau pelatihan kepemimpinan melalaui *Servant leadership*.
3. Membantu praktik manajemen sumber daya manusia (HR) dalam peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan melalui pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif.

1.5 Gambaran Kontekstual Penelitian

Penelitian ini berfokus di industri makanan dan minuman Indonesia. Industri makanan dan minuman masih memegang salah satu industri besar yang ada

di Indonesia. Saat ini, pertumbuhan dan perkembangan industri makanan dan minuman meningkat dari tahun-tahun sebelumnya. Berdasarkan Djendral Industri Argo, industri ini menjadi salah satu sektor yang berperan penting menopang pertumbuhan perekonomian Indonesia. Tingginya tingkat produktivitas dan jam kerja yang panjang, menyebabkan turunnya retensi karyawan dan menimbulkan *turnover*. Objek penelitian ini ialah karyawan yang bekerja di Industri makanan dan minuman skala menengah dan besar, dengan fokus pada *servant leadership* dan *perceived organizational support* serta *job satisfaction* untuk melihat pengaruhnya terhadap *intention to stay*.

Tingkat perputaran karyawan (*turnover*) di sektor makanan dan minuman tergolong tinggi. Faktor-faktor seperti beban kerja yang tinggi, jam kerja yang panjang, serta lingkungan kerja yang kadang tidak mendukung perkembangan karyawan menjadi penyebab utama rendahnya niat untuk tetap tinggal (*intention to stay*) dalam jangka panjang. Hal ini menyebabkan tidak hanya meningkatnya biaya rekrutmen dan pelatihan, tetapi juga turunnya produktivitas organisasi secara keseluruhan.

Dengan mempertimbangkan konteks ini, penelitian ini secara spesifik bertujuan untuk menguji pengaruh *servant leadership* dan *perceived organizational support* terhadap *intention to stay* karyawan di industri makanan dan minuman skala menengah dan besar di Indonesia, serta mengeksplorasi peran mediasi dari *job satisfaction*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap praktik manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam meningkatkan niat untuk tetap bekerja karyawan.