

PERSEPSI ENTREPRENEURIAL LEADERSHIP TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN: STUDI KASUS PADA CNC LAUNDRY

Deva Aulianda Permata^{1*}, Chyntia Angelina Foedarsono², Clarissa Angela Viany³, dan Yulia Fitriani⁴

Entrepreneurship Department, BINUS Business School, Bina Nusantara University, 11480 Jakarta, Indonesia
dan Balitbangda Kabupaten Muara Enim

Corresponding author : Deva Aulianda Permata

Corresponding e-mail: deva.permata@binus.ac.id, chyntia.foedarsono@binus.ac.id,
clarissa.viany@binus.ac.id, dan yu.liasyamsul183@gmail.com

Corresponding phone number : 082216102709, 0895372052825, 081220035020, 082218776969

Abstract

Loyalty is very important for business continuity, especially employee loyalty. The subject in this study was the owner of CNC Laundry. This study aims to determine the perception of an entrepreneurial leader on employee loyalty. The research method used is qualitative research method, through interviews and literature studies. The results of the analysis show that entrepreneurial leadership style influences the leader's perception of employee loyalty. An entrepreneurial leader is able to pay attention and get to know each employee, starting from how to work, employee needs, to the way employees think. This research shows that an entrepreneurial leader in addition to having a good perception of his employees, can also produce employees who are loyal to their leaders or superiors. This leadership is not only needed in the laundry business as discussed in this study, but also needed in running various businesses both service and non-service businesses (products). In order to maintain employee loyalty, leaders are expected to be able to maintain their leadership and improve working relationships with employees.

Keywords : Leadership Style, Employee Loyalty, Leader

Abstrak

Loyalitas merupakan hal yang sangat penting bagi keberlangsungan bisnis terutama loyalitas karyawan. Subjek dalam penelitian ini adalah pemilik dari CNC Laundry. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi seorang entrepreneurial leader terhadap loyalitas karyawan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif, melalui wawancara dan studi literatur. Hasil analisis menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan kewirausahaan mempengaruhi persepsi pemimpin terhadap loyalitas karyawan. Seorang entrepreneurial leader mampu memperhatikan dan mengenal setiap karyawannya, mulai dari cara bekerja, kebutuhan karyawan, hingga cara berpikir karyawannya. Penelitian ini menunjukkan bahwa seorang entrepreneurial leader selain dapat memiliki persepsi baik terhadap karyawannya, juga dapat menghasilkan karyawan yang loyal terhadap pimpinan atau atasannya. Kepemimpinan ini tidak hanya dibutuhkan dalam usaha laundry sebagaimana yang dibahas dalam penelitian ini, melainkan juga dibutuhkan dalam menjalankan berbagai usaha baik usaha jasa maupun non-jasa (produk). Agar dapat menjaga loyalitas karyawan, pemimpin diharapkan mampu menjaga kepemimpinannya dan meningkatkan hubungan kerja dengan karyawan.

Kata Kunci : Gaya kepemimpinan, Loyalitas karyawan, Pemimpin

I. PENDAHULUAN

Karyawan adalah sumber daya vital bagi hampir semua organisasi karena mereka adalah investasi dan sumber keunggulan kompetitif untuk bisnis dan perusahaan. Menjaga karyawan yang kompeten dan mengembangkan loyalitas karyawan menjadi semakin penting dan tantangan berkelanjutan [11]. Untuk mencapai target yang diinginkan oleh pemimpin harus dapat memberikan kenyamanan pada karyawan. Dengan itu, CNC Laundry dapat menciptakan loyalitas karyawan. Loyalitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia merujuk pada kepatuhan dan kesetiaan. Ada beberapa hal yang membuat karyawan dapat bersikap loyal, seperti: Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan, lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan, dan *work – life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Semakin puas karyawan terhadap pekerjaannya maka loyalitas karyawan juga tinggi, lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan loyalitas karyawan, dan penerapan *work – life balance* yang baik dapat meningkatkan loyalitas karyawan [11].

Penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu apakah kepemimpinan kewirausahaan berpengaruh terhadap persepsi pemimpin terhadap loyalitas karyawan di CNC Laundry. Penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis sikap entrepreneurial leadership pada pemimpin usaha jasa CNC Laundry. Penelitian ini memiliki relevansi yang tinggi karena akan memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai pentingnya suatu gaya kepemimpinan

untuk loyalitas karyawan pada bisnis CNC Laundry.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, kualitas pelayanan, lokasi usaha serta kualitas jasa mempengaruhi 72,2% dari kepuasan konsumen laundry [24]. Jika usaha jasa mengganti karyawannya secara terus menerus, kualitas jasa yang diberikan kepada pelanggan tidak konsisten dan dapat berdampak buruk bagi kepuasan konsumen. Oleh karena itu, selain kepuasan konsumen, kepuasan karyawan juga harus diperhatikan oleh pemimpin usaha jasa agar mendapatkan kepercayaan serta loyalitas karyawan mereka.

II. Landasan Teori

Teori Kepemimpinan

Teori kepemimpinan sendiri mulai menjadi perhatian para ahli dengan maksud memberi pondasi untuk menganalisis perilaku alamiah kepemimpinan [09]. Teori ini digunakan untuk melihat berbagai perilaku kepemimpinan agar dapat menyesuaikan perilaku pimpinan seperti apa yang dapat membuat karyawan menjadi loyal.

Entrepreneurial Leadership

Entrepreneurial Leadership merupakan gaya kepemimpinan berdasarkan Teori Kepemimpinan Transformasional. *Entrepreneurial Leadership* dapat diartikan sebagai sebuah proses yang membutuhkan kreativitas dalam menghadapi lingkungan eksternal dari suatu organisasi, yang merupakan perpaduan antara kualitas dan karakter personal seorang pemimpin, yang disebut *Entrepreneurial Leader* [06].

Loyalitas Karyawan

Loyalitas karyawan adalah perasaan atau kesadaran karyawan akan tanggung jawabnya terhadap perusahaan untuk tidak berpindah ke perusahaan lain dan berkontribusi mencapai tujuan dari organisasi yang selama ini telah memfasilitasinya untuk berkembang sebagai seorang karyawan [14]

III. Metode Penelitian

A. Informan

Informan pada penelitian ini adalah Bapak Agus Hariyadi (AH) berusia 50 tahun. Bapak Agus telah menjalankan usaha CNC Laundry selama hampir 4 tahun, terhitung sejak September 2019. Sebelum menjalankan usaha jasa di bidang laundry ini, Bapak Agus telah memiliki pengalaman bisnis di bidang konveksi. Meskipun mengelola bisnis di bidang yang berbeda, namun Bapak Agus sudah memiliki pengalaman bergelut di dunia bisnis sejak awal tahun 2000an.

B. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari dua tahap besar. Tahap pertama merupakan tahap pengumpulan teori-teori dasar terkait *Entrepreneurial Leadership* dan *Loyalitas Karyawan* dengan metode studi literatur. Pengumpulan data ini dilakukan pada bulan April 2023, dengan menggunakan jurnal penelitian yang tidak lebih lama dari tahun 2019 agar data yang didapat masih relevan dengansituasi saat ini. Tim penulis menggunakan 30 jurnal yang menjadi dasar penulisan penelitian ini. Berdasarkan teori-

teori dasar dalam jurnal penelitian sebelumnya, tim penulis melakukan analisis variabel dan indikator yang kemudian menjadi dasar pembuatan pertanyaan wawancara. Wawancara terhadap Informan (AH) terdiri dari 15 pertanyaan yang terbagi ke dalam 9 kelompok variabel. Wawancara dilakukan atas persetujuan narasumber, dan dilakukan di Food Court 23 Paskal, Bandung pada hari Minggu, 11 Juni 2023 pukul 10.00. Selama wawancara berlangsung, tim penulis mengambil dokumentasi dalam rupa video dan recording, atas izin narasumber. Setelah wawancara berakhir, tim penulis membuat transkrip wawancara untuk keperluan penelitian lebih lanjut.

C. Jenis Data

Studi literatur menjadi dasar teori yang mendukung pembahasan terkait *Entrepreneurial Leadership* dan *Loyalitas Karyawan*. Sementara data wawancara menjadi data faktual berupa penerapan dari teori yang didapatkan dari studi literatur. Berdasarkan studi literatur, didapatkan dua topik utama yaitu *Entrepreneurial Leadership* dan *Loyalitas Karyawan*.

IV. Hasil Dan Pembahasan

Berikut ini adalah data hasil wawancara yang telah diolah lebih lanjut oleh tim penulis meliputi dua topik besar, yaitu (1) *Entrepreneurial Leadership* dan (2) *Loyalitas Karyawan*.

1. Entrepreneurial Leadership

a. Empati

Seorang *entrepreneurial leader* merupakan pemimpin kewirausahaan yang mampu

memahami pikiran dan perasaan orang lain, terutama karyawan sebagai kelompok yang dipimpinnya. Hal ini ditunjukkan dalam diri narasumber (AH) sebagai owner dari usaha jasa CNC Laundry melalui jawaban wawancaranya, yaitu:

- Apa yang dilakukan ke karyawannya? Ya tetep ditegur, pasti tetep ditegur. Ya sebelumnya kita cari tahu dulu masalahnya apa, separah apa, komplainan itu sampai segimana. Soalnya laundry itu kan jasa, yang namanya jasa itu tergantung dari kepuasan pelanggan, dan pelanggan juga kan beda-beda (Wawancara, 11 Juni 2023).
- Saya tiap kali ke outlet, saya selalu lihat mereka butuh apa disitu. Ya, jadi selama ini justru banyak saya yang nawarin ke mereka, "Kamu kayaknya butuh ini ya?" Mungkin mereka mau minta ke kita segen atau gimana. Ya, biasa kita ngeliat karena mereka yang ngerjain, saya pengen apa yang mereka kerjakan itu baik gitu hasilnya. Untuk hasil yang baik kan harus ditunjang dengan peralatan-peralatan yang mereka butuhkan. Saya menuntut mereka untuk dapat hasil yang baik. Tapi kalau saya gak, gak siapin peralatan yang dia butuhkan, hasilnya kan gak mungkin sesuai harapan kita.

Kesannya kan kita maksain mereka untuk kerja tapi kita gak nyiapin apa yang mereka butuhkan. Susah juga buat merejanya (Wawancara, 11 Juni 2023).

b. Komunikatif

Dalam penelitian terhadap narasumber (AH), beliau menjelaskan pentingnya komunikasi dalam berelasi dengan karyawan. Dalam menjalankan CNC Laundry, informan menyebutkan bahwa komunikasi menjadi solusi penyelesaian masalah baik dengan karyawan, pelanggan, maupun antar karyawan. Hal ini ditunjukkan melalui jawaban narasumber berikut ini:

- Perbedaan pendapat itu biasa. Kalau ada konflik, sudah tidak bisa diselesaikan lewat telepon, ya ditemukan (antar karyawan yang mengalami konflik). Kalau memang sudah tidak ada titik temu memang lebih enak ngobrol langsung dengan bertemu (Wawancara, 11 Juni 2023).
- Diajak ngobrol biasanya, satu-satu, karena setiap kali kita ngobrol dengan satu orang, pasti satu orang ini akan menyalahkan satunya, tapi kalau ngobrol sama yang satunya nyalahin satunya. Ya kita harus dengerin dua-duanya. Biasanya disitu nanti, kita yang bingung, ini yang bener yang mana. Satu ngomong gini, satu

ngomong gitu. Ya dengan pengalaman begini nanti kamu tahu, siapa yang bisa lebih dipercaya (Wawancara, 11 Juni 2023).

c. Partisipatif

Informan (AH) melalui jawaban dalam wawancara mencerminkan sikap partisipatif dalam lingkungan kerja karyawan. Menurutnya, partisipasi seorang pemimpin dibutuhkan untuk memperbaiki kesalahan kerja karyawan maupun membantu karyawan memecahkan suatu masalah atau konflik. Seorang pemimpin semestinya mampu menjadi moderator atau penengah antara karyawan yang mengalami konflik. Sebagai mediator, seorang pemimpin harus bisa memberi arahan secara objektif terhadap sebuah konflik, dan akhirnya membiarkan karyawan memutuskan sendiri apa yang akan dilakukan. Moderator juga harus bisa bijak dalam membantu penyelesaian konflik. Hal ini bertujuan untuk memberi kesempatan bagi karyawan untuk berpikir lebih kritis terhadap masalah yang dihadapi dan lebih berani mengambil keputusan. Hal ini nampak melalui jawaban informan (AH) sebagai owner dari CNC Laundry, yaitu:

- Tergantung kesalahannya, berat atau tidak? Kalau misalnya kesalahan biasa ya, terjadi kesalahan itu biasa. Ya kita harus bijaksana, kita

tidak bisa juga mengandalkan emosi. Salah wajar, tapi kalo kita ingatkan, tegur, dia sadar kesalahannya, dia mau berubah, kita kasih kesempatan. Kalau sudah berapa kali ngeyel terus, mau tidak mau kita ganti orang (Wawancara, 11 Juni 2023).

- Apa yang dilakukan ke karyawannya? Ya tetep ditegur, pasti tetep ditegur. Ya sebelumnya kita cari tahu dulu masalahnya apa, separah apa, komplainan itu sampai segimana. Soalnya laundry itu kan jasa, yang namanya jasa itu tergantung dari kepuasan pelanggan, dan pelanggan juga kan beda-beda (Wawancara, 11 Juni 2023).
- Nah itu biasanya kalau kayak gitu, ngobrol sama customer. Cari titik temunya. Terus di tiap perusahaan kan udah ada syarat dan ketentuan. Kalau di laundry kita, kalau barang hilang ketentuannya kita hanya ganti 10x lipat dari ongkos cuci. Tapi itu sih gak mutlak. Kalau customer terkait nyaman, kita biasanya nego, mau minta berapa. Nah itu mengantisipasi customer yang nakal (Wawancara, 11 Juni 2023).

d. Perkembangan diri

Dalam penelitian ini, informan (AH) mengatakan bahwa dirinya merasakan perubahan positif

dalam dirinya. Setelah hampir empat tahun memimpin berjalannya usaha CNC Laundry, narasumber menyadari bahwa dirinya lebih mampu mengontrol emosi terutama dalam menghadapi pelanggan. Sebagai seorang entrepreneur, dirinya menyadari bahwa pelanggan memiliki sifat yang bermacam-macam. Perubahan lain yang dirasakan oleh informan (AH) adalah keberanian diri untuk mengambil langkah, atau keputusan. Pengambilan keputusan yang dimaksud secara spesifik adalah pengambilan keputusan secara cepat dalam situasi yang mendesak; seperti dalam menghadapi pelanggan. Informan (AH) mengatakan bahwa setiap calon entrepreneur wajib memahami pentingnya menahan emosi dan berani mengambil keputusan dalam menjalankan sebuah bisnis. Namun informan juga berpesan bahwa berdasarkan pengalamannya, hal yang dipelajari di sekolah atau kursus bisnis adalah kondisi ideal, yang belum tentu dapat diterapkan dalam bisnis secara mutlak. Dibutuhkan kemampuan beradaptasi serta realistis dalam diri seorang *entrepreneur*. Hal ini ditunjukkan dalam jawaban informan pada saat wawancara, seperti berikut ini:

- Dari awal (menjalankan usaha) itu kita belajar ya, ada masalah, ada masalah, ada masalah. Kalau dari saya jadi

lebih berusaha menahan emosi, karena customer yang komplain itu bermacam-macam; dan kita juga harus berani mengambil langkah, gimana kalau kamu punya customer kayak gitu? (Wawancara, 11 Juni 2023).

- Semua penting. Tapi paling penting hasilnya. Kita kan, kalau menurut saya usaha ya yang dilihat hasilnya; kalau menurut saya itu berkaitan ya, proses itu dijalankan. Kalau kamu SOP sudah bagus, standarnya sudah bagus, diatas kompetitor, ya berharapnya omset tidak turun. Harapannya begitu. Tapi kenyataannya kita gak tau, kita hanya bisa mencoba, berusaha. Teori yang kamu dapatkan di sekolah belum tentu bisa diterapkan di lapangan (Wawancara, 11 Juni 2023).

2. Loyalitas Karyawan

a. Inisiatif

Menurut persepsi dari informan (AH), kemampuan dalam mengambil keputusan tanpa harus diberi tahu merupakan salah satu ciri yang dimiliki oleh karyawan yang loyal. Dalam menjalankan tugasnya, tentunya karyawan perlu memiliki inisiatifnya sendiri untuk berkembang dan memberikan kontribusi mereka yang terbaik kepada perusahaan. Menurut informan (AH) terdapat 2 tipe karyawan; orang yang dapat bekerja dengan orang yang paham kerja.

Tidak semua orang yang dapat bekerja mampu menyadari setiap perbuatannya benar atau salah. Namun, orang yang paham kerja mampu menyadari kesalahannya dan mempunyai inisiatif untuk memperbaiki kesalahannya. Hal tersebut ditunjukkan pada jawaban dari narasumber, seperti berikut ini:

- Gak semua bisa seperti itu. Makanya kalau saya kasih tahu mereka ya, ada dua tipe orang kalau menurut saya. Orang yang bisa kerja, dan orang yang paham kerja. Kalau orang yang bisa kerja disuruh kerja begini, begini, begini, dia bisa. Tapi kalau ada kesalahan dia gak tau. Tapi kalau orang yang paham kerja, begitu dia kerjain, ada salah, dia paham. "Oh ini salah nih, harus diperbaiki." Nah, ditempat saya juga ada dua tipe orang ini. Ada orang yang hanya bisa kerja, dikasi perintah begini, begini, begini; SOP begini, begini, begini, dia jalanin. Begitu ada masalah dia gatau, perlu ada orang lain yang ngasih tau mereka salah apa. (Wawancara, 11 Juni 2023).

b. Adaptif

Menurut informan (AH), seseorang yang mampu berubah menjadi lebih baik serta dapat menjalankan pekerjaan sesuai SOP yang ada merupakan salah satu ciri karyawan yang loyal. Hal tersebut ditunjukkan

melalui jawaban narasumber, seperti:

- Kalau saya ada SOP, simpel aja saya minta mereka bekerja sesuai SOP aja. Hasil untuk hasil kan sudah ada standar. ya kita lihat lewat situ aja. Mereka kalau kerja ga sesuai SOP, berarti kerjanya ga bener. (Wawancara, 11 Juni 2023).
- Ya ga semua bisa berubah. Tapi kita harap dia bisa berubah. Makannya sering ngobrol, ditegur lagi, diingatkan lagi, ditegur, lagi diingetin lagi. Kalau memang kita anggap "wah anak ini udah dikasih beberapa kesempatan tapi ga berubah", ganti orang. (Wawancara, 11 Juni 2023).

c. Partisipatif

Menurut persepsi dari informan (AH), seseorang yang dapat berpartisipasi melakukan pekerjaannya dengan baik merupakan orang yang memiliki loyalitas. Partisipasi dalam artinya adalah seseorang yang dapat mengambil keputusannya sendiri, serta mampu memahami arahan dari sang pemimpin. Jika karyawan tidak dapat mengambil keputusan mereka sendiri dan harus terus bergantung pada pemimpin, mereka tidak akan bisa berkembang melakukan pekerjaan mereka dengan percaya diri. Oleh karena itu, menurut informan (AH) ada baiknya jika kita hanya memberikan arahan sebagai pemimpin agar karyawan juga mampu berpartisipasi dalam mengambil keputusan akhir serta menjalankannya dengan penuh tanggung jawab.

Berdasarkan jawaban dari wawancara, informan (AH) berpendapat bahwa meskipun mereka telah mengambil keputusan akhir sendiri, sebagai pemimpin kita harus tetap memantau pekerjaan mereka baik atau tidaknya. Jika pelaksanaannya tidak sesuai, maka seorang pemimpin harus mengajak mereka untuk ngobrol bersama dan menjadi operator yang memberikan arahan. Hal tersebut tercerminkan dari jawaban yang dilontarkan oleh narasumber, seperti berikut:

- Harus, selama ini tetap kita harus ngobrol. Ada masalah apa tetap kita ngobrol. Kalaupun mereka ga punya solusinya, ya kita bantu untuk mereka dapetin solusinya. Jadi biasanya saya istilahnya jadi operatornya aja. ajak ngobrol, mereka ga punya solusi. nah saya ngarahin, kalau kamu gini, ini begini. kalau begitu nanti hasilnya begitu. Menurut kamu mau pilih yang ini atau yang itu. Gitu, jadi saya berusaha mereka yang akhirnya mengambil keputusan sendiri, saya cuman sebagai operator, ngarahin. (Wawancara, 11 Juni 2023).
- Ya harus dipantau, kalau mereka bilang oke untuk dijalankan, ya dijalankan ya kita tetappantau. Nanti dilihat hasilnya, sesuai ga dengan yang diminta. (Wawancara, 11 Juni 2023).

d. Integritas

Kejujuran merupakan ciri yang sangat penting dalam seorang karyawan yang memiliki loyalitas yang tinggi. Dalam menjalankan usaha jasa, tentunya seseorang yang dapat dipercaya sangat dibutuhkan. Terlebih jika memiliki

beberapa cabang seperti informan (AH) yang memiliki cabang hingga 6 toko CNC Laundry. Beliau tidak akan mungkin memantau cabang tersebut satu-persatu setiap harinya. Oleh karena itu selama menjalankan CNC Laundry selama hampir 4 tahun, narasumber menaruh kepercayaannya pada karyawan yang telah beliau pekerjaan. Namun, tingkat kepercayaan tersebut harus dipantau lebih lanjut karena tidak semua orang memiliki nilai kejujuran yang sama. Hal tersebut ditunjukkan dari jawaban pemimpin dari CNC Laundry dalam wawancaranya, seperti berikut:

- Kita sudah bayar orang artinya kita percaya. tapi tingkat kepercayaannya berapa banyak. Tetap meskipun kita percaya ke orang, kita tetap harus kontrol. (Wawancara, 11 Juni 2023).

V. Kesimpulan

A. Kesimpulan

1. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui persepsi seorang *Entrepreneurial Leadership* terhadap loyalitas karyawan.
2. Metode penelitian kualitatif melalui wawancara dan studi literatur digunakan untuk memenuhi data dari penelitian. Agus Hariyadi selaku pemimpin dari CNC Laundry merupakan informan di balik penelitian ini.
3. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan kewirausahaan mempengaruhi persepsi pemimpin terhadap loyalitas karyawan. *Entrepreneurial*

Leader mampu memperhatikan serta mengenal setiap karyawannya, mulai dari cara mereka bekerja, apa yang mereka butuh, cara mereka mengatasi masalah, hingga cara mereka berpikir. Faktor dari sikap kepedulian pemimpin tersebut dinilai penting bagi karyawan. Sikap empati, komunikasi, dan partisipasi pemimpin dalam lingkungan kerja karyawan, mereka akan merasa dihargai dan pada akhirnya loyal terhadap perusahaan tersebut.

4. Penelitian ini menunjukkan bahwa seorang *Entrepreneurial Leader* selain dapat memiliki persepsi baik terhadap karyawannya, juga dapat menghasilkan karyawan yang loyal, memiliki kemampuan adaptif, inisiatif, partisipatif, serta memiliki nilai kejujuran yang tinggi.

B. Saran

beberapa saran yang dapat bermanfaat, adalah:

1. Meningkatkan persepsi *Entrepreneurial Leader*. Persepsi kepemimpinan terhadap loyalitas karyawan dapat ditingkatkan dengan membangun hubungan yang lebih erat.
2. Melakukan penelitian lebih lanjut. Penelitian mengenai persepsi seorang *Entrepreneurial Leadership* terhadap loyalitas karyawan dapat lebih dikembangkan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam

mengenai pengaruh tipe kepemimpinan terhadap loyalitas karyawan. Penelitian lebih lanjut dapat melibatkan studi longitudinal.

VI. Daftar Pustaka

- Akbari, M., Bagheri, A., Imani, S., & Asadnezhad, M. (2021). Does entrepreneurial leadership encourage innovation work behavior? The mediating role of creative self-efficacy and support for innovation. *European Journal of Innovation Management*, 24(1), 1-22.
- Arippudin, A. (2022). Laundry Service Business Management. *Neo Journal of economy and social humanities*, 1(1), 9-16.
- Asrida, P. D. (2021). Pengaruh Lokasi Usaha, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Konsumen pada usaha Jasa Laundry di Wilayah Pejeng. *Widyadari*, 22(1), 229-240.
- Bagheri, A., & Harrison, C. (2020). Entrepreneurial leadership measurement: a multi-dimensional construct. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 27(4), 659-679.
- Basheer, M. F., Hameed, W. U., Rashid, A., & Nadim, M. (2019). Factors effecting employee loyalty through mediating role of employee engagement: Evidence from PROTON automotive industry,

- Malaysia. *Journal of Managerial Sciences*, 13(2).
- Benraïss-Noailles, L., & Viot, C. (2021). Employer brand equity effects on employees well-being and loyalty. *Journal of business research*, 126, 605-613.
- Candra, N. A., Suharto, R. B., & Lestari, D. (2019). Analisis Profit Maksimum Usaha Jasa Laundry di Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Ekonomi Mulawarman (JIEM)*, 4(4).
- Darmawan, D., Mardikaningsih, R., Sinambela, E. A., Arifin, S., Putra, A. R., Hariani, M., ... & Issalillah, F. (2020). The quality of human resources, job performance and employee loyalty. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(3), 2580-2592.
- Deshwal, V., & Ali, M. A. (2020). A systematic review of various leadership theories. *Shanlax International Journal of Commerce*, 8(1), 38-43.
- Dhir, S., Dutta, T., & Ghosh, P. (2020). Linking employee loyalty with job satisfaction using PLS–SEM modelling. *Personnel Review*, 49(8), 1695-1711.
- Epelle, E. S., & Achi, K. L. Employee Loyalty and Organizational Commitment in Port Harcourt Organizations. Gaol, N. T. L. (2020). Teori kepemimpinan: Kajian dari genetika sampai skill. *Benefit: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(2), 158-173.
- Hajiali, I., Kessi, A. M. F., Budiandriani, B., Prihatin, E., & Sufri, M. M. (2022). Determination of Work Motivation, Leadership Style, Employee Competence on Job Satisfaction and Employee Performance. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 2(1), 57-69.
- Hajiali, I., Kessi, A. M. F., Budiandriani, B., Prihatin, E., & Sufri, M. M. (2022). Determination of Work Motivation, Leadership Style, Employee Competence on Job Satisfaction and Employee Performance. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 2(1), 57-69.
- Imran, R., & Aldaas, R. E. (2020). Entrepreneurial leadership: a missing link between perceived organizational support and organizational performance. *World Journal of Entrepreneurship, Management and Sustainable Development*, 16(4), 377-388.
- Larastrini, P. M., & Adnyani, I. G. A. D. (2019). *Pengaruh Kepuasan Kerja Lingkungan Kerja Dan Work-Life Balance Terhadap Loyalitas Karyawan* (Doctoral dissertation, Udayana University).

- Lee, S. M., & Lee, D. (2020). "Untact": a new customer service strategy in the digital age. *Service Business*, 14(1), 1-22.
- Lee, Y. D., Chen, P. C., & Su, C. L. (2020). The evolution of the leadership theories and the analysis of new research trends. *International Journal of Organizational Innovation (Online)*, 12(3), 88-104.
- Li, C., Makhdoom, H. U. R., & Asim, S. (2020). Impact of entrepreneurial leadership on innovative work behavior: Examining mediation and moderation mechanisms. *Psychology research and behavior management*, 105-118.
- Mehta, S., Singh, T., Bhakar, S. S., & Sinha, B. (2010). Employee loyalty towards organization—a study of academicians. *International Journal of Business Management and Economic Research*, 1(1), 98-108.
- Moon, D., Amasawa, E., & Hirao, M. (2019). Laundry habits in Bangkok: Use patterns of products and services. *Sustainability*, 11(16), 4486.
- Paudel, S. (2019). Entrepreneurial leadership and business performance: Effect of organizational innovation and environmental dynamism. *South Asian Journal of Business Studies*.
- Pramesti, R. A. D., & Hussein, A. S. (2022). PENGARUH INTERNAL SERVICE QUALITY DAN INTERNAL CUSTOMER SATISFATION TERHADAP EMPLOYEE LOYALTY. *Jurnal Manajemen Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, 1(1), 29-38.
- Pratama, M. Y., & Rahmawati, N. F. (2021). Analisis Trend Bisnis pada Jasa Laundry Cukling Di Jakarta Timur. *JAMBIS: Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(3), 198-206.
- Sandybayev, A. (2019). Impact of effective entrepreneurial leadership style on organizational performance: Critical review. *International Journal of Economics and Management*, 1(1), 47-55.
- Saputra, F., & Mahaputra, M. R. (2022). Effect of job satisfaction, employee loyalty and employee commitment on leadership style (human resource literature study). *Dinasti International Journal of Management Science*, 3(4), 762-772.
- Susanti, R., Uda, T., & Alexandro, R. (2019). Kualitas Pelayanan Jasa Pada Usaha Laundry Ririn Di Jalan G. Obos XII Kota Palangka Raya. *Journal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial*, 11(02), 244-251.

- TAMA, P. W. (2022). Pengaruh Kreativitas, Kepemimpinan, dan Karakteristik Kewirausahaan terhadap Keberhasilan UMKM Laundry di Kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI). (Doctoral dissertation, 021008 Universitas Tridinanti Palembang).
- Theda, R. R. W., Sarjana, I. M., & Utama, I. B. P. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry Di Denpasar Utara. *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 7(7), 1-15.
- Winarni, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek. *Majalah Ekonomi*, 27(2), 35-47.