

PENGARUH BUDAYA KERJA MULTITASKING DAN GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI HOTEL BERBINTANG DARI ARTOTEL GROUP

Sonia Rosanne¹, Rahmat Inkadijaya², Linda Desafitri R.B³, Myrza Rahmanita⁴

Institut Pariwisata Trisakti¹²³⁴

soniarosanne@gmail.com¹, rahmatingka@iptrisakti.ac.id²,
lindadesafitri@iptrisakti.ac.id³, myrzarahmanita@iptrisakti.ac.id⁴

Abstract

This study examines the influence of multitasking work culture and leadership style on employee satisfaction and loyalty at ARTOTEL Group. A quantitative survey was conducted with 170 employees as respondents, and data were analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) to test direct and indirect hypotheses. The results show that multitasking work culture does not significantly affect employee satisfaction or loyalty, either directly or through job satisfaction. In contrast, leadership style has a significant positive effect on both satisfaction and loyalty, with job satisfaction mediating the relationship between leadership style and loyalty. These findings indicate that effective leadership is crucial for enhancing employee satisfaction and fostering loyalty, whereas multitasking work culture alone is insufficient. This study provides practical implications for hotel management to prioritize leadership development to strengthen employee engagement and organizational commitment.

Keywords: Multitasking, Leadership Style, Job Satisfaction, Employee Loyalty

Abstrak

Penelitian ini mengkaji pengaruh budaya kerja multitasking dan gaya kepemimpinan terhadap kepuasan dan loyalitas karyawan pada ARTOTEL Group. Survei kuantitatif dilakukan terhadap 170 karyawan sebagai responden, dan data dianalisis menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) untuk menguji hipotesis langsung dan tidak langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya kerja multitasking tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan maupun loyalitas karyawan, baik secara langsung maupun melalui kepuasan kerja. Sebaliknya, gaya kepemimpinan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas, dengan kepuasan kerja berperan sebagai mediator dalam hubungan antara gaya kepemimpinan dan loyalitas. Temuan ini menunjukkan bahwa kepemimpinan yang efektif sangat penting dalam meningkatkan kepuasan karyawan dan menumbuhkan loyalitas, sedangkan budaya kerja multitasking saja tidak cukup. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi manajemen hotel untuk memprioritaskan pengembangan kepemimpinan guna memperkuat keterlibatan karyawan dan komitmen organisasi.

Kata kunci: Multitasking, Gaya Kepemimpinan, Kepuasan Kerja, Loyalitas Karyawan.

1. PENDAHULUAN

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor penting dalam perekonomian Indonesia. Menurut Kementerian Pariwisata (2020),

kontribusi sektor ini terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) meningkat signifikan antara tahun 2017 hingga 2019, dengan kontribusi sebesar 4,80% pada tahun 2019. Peningkatan sektor

pariwisata ini turut mendorong pertumbuhan industri perhotelan yang memiliki peran penting sebagai penyedia layanan akomodasi, makanan, dan minuman bagi wisatawan.

Pertumbuhan hotel di DKI Jakarta sebagai pusat bisnis dan pemerintahan mencerminkan tingginya permintaan terhadap layanan perhotelan. Berdasarkan data BPS Provinsi DKI Jakarta dan Jakarta Open Data (2023), jumlah hotel berbintang di Jakarta mengalami peningkatan pesat sejak tahun 2015 hingga 2023, mencapai angka 446 hotel. Sektor penyediaan akomodasi dan makan minum bahkan menempati urutan kedua dalam kontribusi penyerapan tenaga kerja terbesar di DKI Jakarta (12,76%).

Di tengah kompetisi bisnis yang semakin ketat, pengelolaan sumber daya manusia (SDM) menjadi aspek krusial bagi keberlangsungan dan citra hotel. Kinerja dan loyalitas karyawan menjadi penentu dalam mempertahankan standar layanan yang tinggi. ARTOTEL Group, sebagai salah satu manajemen hotel berbintang yang berkembang di Jakarta, memahami pentingnya manajemen SDM dalam mencapai keunggulan kompetitif.

Data internal ARTOTEL Group menunjukkan bahwa meskipun tingkat retensi karyawan tergolong tinggi, tingkat turnover dan absensi masih menjadi tantangan. Sebagai contoh, pada bulan September 2023, terjadi penurunan loyalitas karyawan yang ditunjukkan melalui peningkatan angka turnover hingga 10%. Berdasarkan wawancara dengan General Manager ARTOTEL Casa Kuningan, rendahnya kepuasan terhadap manajerial menjadi salah satu penyebab utama ketidakpuasan kerja.

Masalah loyalitas dan kepuasan kerja karyawan perlu ditelusuri lebih jauh untuk menemukan akar permasalahan dan solusi yang tepat. Budaya kerja

multitasking dan gaya kepemimpinan menjadi dua faktor utama yang diduga memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan kerja. Multitasking sebagai bagian dari budaya kerja modern bisa mendorong efisiensi, namun juga berisiko menurunkan fokus dan kesejahteraan karyawan bila tidak dikelola dengan tepat.

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas kaitan antara gaya kepemimpinan, motivasi, kepuasan kerja, dan loyalitas. Penelitian oleh Mariza (2016), Eni (2020), dan Paramarta & Suastari (2018) menunjukkan bahwa employee engagement dan gaya kepemimpinan memberikan dampak positif terhadap kinerja dan loyalitas. Namun, belum banyak studi yang mengkaji pengaruh budaya kerja multitasking secara langsung terhadap loyalitas karyawan dengan mempertimbangkan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi, khususnya dalam konteks hotel berbintang.

Kebaruan ilmiah dalam penelitian ini terletak pada integrasi antara budaya kerja multitasking dan gaya kepemimpinan sebagai variabel bebas, kepuasan kerja sebagai variabel intervening, dan loyalitas sebagai variabel dependen dalam konteks perusahaan jasa perhotelan di ARTOTEL Group. Penelitian ini juga menggunakan data retensi dan absensi riil dari ARTOTEL Group selama tahun 2023 untuk memberikan gambaran empiris yang akurat.

Berdasarkan hal tersebut, dirumuskan masalah utama bahwa belum diketahui secara jelas bagaimana pengaruh budaya kerja multitasking dan gaya kepemimpinan terhadap loyalitas dan kepuasan kerja karyawan di hotel-hotel berbintang ARTOTEL Group. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis:

1. Pengaruh budaya kerja multitasking terhadap loyalitas karyawan.
2. Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap loyalitas karyawan.
3. Pengaruh budaya kerja multitasking terhadap kepuasan kerja.
4. Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja.
5. Pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan.
6. Pengaruh budaya kerja multitasking terhadap loyalitas melalui kepuasan kerja.
7. Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap loyalitas melalui kepuasan kerja.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis maupun praktis, baik bagi pengembangan ilmu manajemen SDM di sektor perhotelan maupun bagi ARTOTEL Group dalam merumuskan strategi pengelolaan karyawan yang lebih efektif.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh budaya kerja multitasking dan gaya kepemimpinan terhadap loyalitas karyawan melalui kepuasan kerja. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan wawancara tidak terstruktur. Penelitian dilaksanakan pada bulan September 2023 hingga Juli 2024 di tiga hotel berbintang milik ARTOTEL Group di Jakarta, yaitu ARTOTEL Casa Kuningan, ARTOTEL Thamrin Jakarta, dan ARTOTEL Gelora Senayan. Populasi penelitian ini adalah 170 karyawan dari ketiga hotel tersebut, dan seluruhnya dijadikan sampel dengan teknik total sampling. Sumber data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui kuesioner dan wawancara, serta data sekunder dari dokumen internal hotel. Variabel yang digunakan meliputi budaya kerja multitasking dan gaya

kepemimpinan sebagai variabel independen, kepuasan kerja sebagai variabel intervening, dan loyalitas sebagai variabel dependen. Seluruh variabel diukur menggunakan skala Likert, sementara data karakteristik responden dianalisis menggunakan skala nominal dan rasio. Data yang diperoleh dianalisis secara statistik untuk menguji hubungan antar variabel dan menarik kesimpulan dari hasil penelitian.

3. PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil penelitian mengenai pengaruh budaya kerja multitasking, gaya kepemimpinan, kepuasan kerja, dan loyalitas karyawan. Pembahasan dilakukan berdasarkan hasil uji validitas, reliabilitas, serta pengujian hipotesis langsung dan tidak langsung.

Tabel 3. 1 Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen
Perempuan	95	55,9%
Laki - laki	75	44,1%
Total	170	100%

Sumber: Olah data Peneliti, 2024

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 55,9% responden adalah perempuan dan 44,1% laki-laki. Temuan ini sejalan dengan Hudiono (2022) yang menjelaskan bahwa perempuan cenderung lebih aktif dalam aktivitas wisata dibandingkan laki-laki, terlepas dari usia maupun status perkawinan.

Tabel 3. 2 Usia

Usia	Frekuensi	Persen
18 - 27 Tahun	73	42,9%
27 - 37 Tahun	49	28,8%
37 - 47 Tahun	28	16,5%
47 - 57 Tahun	15	8,8%
> 57 Tahun	5	2,9%
Total	170	100%

Sumber: Olah data Peneliti, 2024

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia 18-27 tahun (42,9%) dan 27-37 tahun (28,8%), yang termasuk generasi milenial dan Z.

Kedua generasi ini dikenal melek teknologi serta aktif memanfaatkan internet dalam aktivitas sehari-hari maupun perencanaan perjalanan (Wiweka et al., 2021).

Tabel 3. 3 Nama Hotel

Nama Hotel	Frekuensi	Persen
ARTOTEL Casa Kuningan	55	32,4%
ARTOTEL Thamrin Jakarta	55	32,4%
ARTOTEL Gelora Senayan	60	35,3%
Total	170	100%

Sumber: Olah data Peneliti, 2024

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden berasal dari ARTOTEL Gelora Senayan (35,3%), diikuti ARTOTEL Casa Kuningan dan ARTOTEL Thamrin Jakarta masing-masing sebesar 32,4%. Temuan ini konsisten dengan Tabel 4.2, di mana sebagian besar karyawan berusia 18-27 tahun yang umumnya merupakan fresh graduate dari generasi milenial dan Z.

Tabel 3. 4 Departemen

Departemen	Frekuensi	Persen
Housekeeping	40	23,5%
Engineering	19	11,2%
Food & Beverage	39	22,9%
Front Office	36	21,2%
Back Office	33	19,4%
Lainnya	3	1,8%
Total	170	100%

Sumber: Olah data Peneliti, 2024

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden berasal dari departemen Housekeeping sebesar 23,5%, diikuti Food & Beverage 22,9% dan Front Office 21,2%.

Tabel 3. 5 Status Pernikahan

Status Pernikahan	Frekuensi	Persen
Belum Menikah	100	58,8%
Sudah Menikah	70	41,2%
Total	170	100%

Sumber: Olah data Peneliti, 2024

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden berstatus belum menikah sebesar 58,8%, sedangkan yang sudah menikah sebesar 41,2%.

Tabel 3. 6 Lama Bekerja

Lama Bekerja	Frekuensi	Persen
< 1 Tahun	40	23,5%
1 - 2 Tahun	122	71,8%
2 - 3 Tahun	3	1,8%
> 3 Tahun	2,9	2,9%
Total	170	100%

Sumber: Olah data Peneliti, 2024

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden telah bekerja di unit ARTOTEL Group selama 1-2 tahun dengan persentase 71,8%.

Tabel 3. 7 Pendapatan

Pendapatan	Frekuensi	Persen
Rp 5.000.000 – Rp 10.500.000	108	63,5%
Rp 10.500.000 – Rp 15.500.000	28	16,5%
Rp 15.500.000 – Rp 20.500.000	22	12,9%
> Rp 20.500.000	12	7,1%
Total	170	100%

Sumber: Olah data Peneliti, 2024

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pendapatan bulanan Rp 5.000.000-Rp 10.500.000 dengan persentase 63,5%.

Tabel 3. 8 Uji Validitas

	Budaya Kerja Multitasking	Gaya Kepemimpinan	Loyalitas	Kepuasan Kerja
BKM1	0.871			
BKM4	0.856			
BKM5	0.843			
BKM7	0.815			
BKM8	0.884			
BKM10	0.851			
BKM12	0.862			
BKM14	0.817			
GK1		0.844		
GK2		0.861		
GK3		0.761		
GK4		0.834		
GK5		0.894		
GK6		0.825		
GK7		0.895		
GK8		0.843		
KEP1			0.984	
KEP2			0.982	
KEP3			0.972	
KEP8			0.962	
LYT2				0.973
LYT4				0.983
LYT7				0.993
LYT9				0.983

Sumber: Olah data PLS, 2024

Hasil uji validitas konvergen ulang menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel budaya kerja multitasking, gaya kepemimpinan, kepuasan kerja, dan loyalitas memiliki

nilai outer loading $\geq 0,70$. Dengan demikian, seluruh indikator dinyatakan valid sehingga instrumen yang digunakan layak untuk mengukur variabel penelitian dan dapat dilanjutkan ke tahap analisis berikutnya.

Tabel 3. 9 Average Variance Extracted (AVE)

	Average Variance Extracted (AVE)
Budaya Kerja Multitasking	0.722
Gaya Kepemimpinan	0.715
Kepuasan Kerja	0.948
Loyalitas	0.966

Sumber: Olah data Peneliti, 2024

Hasil uji validitas konvergen melalui Average Variance Extracted (AVE) menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai AVE $> 0,50$, yaitu budaya kerja multitasking (0,722), gaya kepemimpinan (0,715), kepuasan kerja (0,948), dan loyalitas (0,966). Dengan demikian, seluruh variabel dinyatakan valid dan instrumen penelitian layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

Tabel 3. 10 Cross Loading

	Budaya Kerja Multitasking	Gaya Kepemimpinan	Kepuasan Kerja	Loyalitas
BKM1	0.871	0.75	0.678	0.663
BKM4	0.856	0.894	0.968	0.996
BKM5	0.843	0.78	0.69	0.674
BKM7	0.815	0.743	0.68	0.709
BKM8	0.884	0.765	0.689	0.685
BKM10	0.851	0.753	0.671	0.667
BKM12	0.86	0.765	0.679	0.677
BKM14	0.817	0.747	0.65	0.646
GK1	0.73	0.844	0.623	0.641
GK2	0.754	0.861	0.664	0.659
GK3	0.792	0.761	0.669	0.654
GK4	0.74	0.834	0.691	0.697
GK5	0.856	0.894	0.968	0.996
GK6	0.708	0.825	0.6	0.616
GK7	0.86	0.895	0.986	0.966
GK8	0.729	0.843	0.645	0.641
KEP 1	0.829	0.866	0.984	0.944
KEP 2	0.854	0.891	0.98	0.962
KEP 3	0.801	0.835	0.97	0.91
KEP 8	0.845	0.884	0.96	0.985
LYT2	0.813	0.85	0.928	0.973
LYT4	0.843	0.879	0.957	0.983
LYT7	0.853	0.891	0.964	0.993
LYT9	0.867	0.903	0.99	0.983

Sumber: Olah data PLS, 2024

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel Budaya Kerja Multitasking, Gaya Kepemimpinan, Kepuasan Kerja, dan Loyalitas memiliki nilai *cross loading* yang lebih tinggi terhadap konstruksya

masing-masing dibandingkan dengan variabel lain. Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas diskriminan dan dapat dinyatakan VALID serta reliabel untuk digunakan pada tahap analisis berikutnya.

Tabel 3. 11 Cronbach's Alpha

	Cronbach's Alpha
Budaya Kerja Multitasking	0.945
Gaya Kepemimpinan	0.944
Kepuasan Kerja	0.982
Loyalitas	0.988

Sumber: Olah data Peneliti, 2024

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Budaya Kerja Multitasking (0,945), Gaya Kepemimpinan (0,944), Kepuasan Kerja (0,982), dan Loyalitas (0,988) semuanya melebihi batas tersebut. Dengan demikian, seluruh variabel penelitian ini dinyatakan reliabel.

Tabel 3. 12 Composite Reliability

	Composite Reliability
Budaya Kerja Multitasking	0.954
Gaya Kepemimpinan	0.952
Kepuasan Kerja	0.986
Loyalitas	0.991

Sumber: Olah data Peneliti, 2024

Nilai Composite Reliability dinyatakan reliabel jika $\geq 0,70$. Pada Tabel 4.54, semua variabel memiliki nilai di atas 0,70 (BKM 0,954; GK 0,952; KEP 0,986; LYT 0,991). Dengan demikian, seluruh variabel penelitian ini reliabel.

Tabel 3. 13 R Square

	R Square	Adjusted Square
Kepuasan Kerja	0.805	0.803
Loyalitas	0.957	0.956

Sumber: Olah data Peneliti, 2024

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Kerja memiliki $R^2 = 0,805$ (80,5%), artinya dipengaruhi oleh Budaya Kerja Multitasking dan Gaya

Kepemimpinan, sementara 19,5% dipengaruhi variabel lain. Variabel Loyalitas memperoleh $R^2 = 0,957$ (95,7%), sehingga 4,3% dipengaruhi variabel lain. Nilai R^2 Kepuasan Kerja (0,805) termasuk kategori moderat, sedangkan Loyalitas (0,957) termasuk kategori kuat.

Tabel 3. 14 Hipotesis langsung

	Original Sample Mean (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Hipotesis
Budaya Kerja Multitasking -> Kepuasan Kerja	0.224	0.216	0.148	1.508	0.132	ditolak
Budaya Kerja Multitasking -> Loyalitas	0.227	0.219	0.146	1.555	0.121	ditolak
Gaya Kepemimpinan -> Kepuasan Kerja	0.688	0.698	0.132	5.223	0.000	diterima
Gaya Kepemimpinan -> Loyalitas	0.688	0.698	0.129	5.316	0.000	diterima
Kepuasan Kerja -> Loyalitas	0.865	0.865	0.072	11.962	0.000	diterima

Sumber: Olah data Peneliti, 2024

1. Budaya Kerja Multitasking terhadap Kepuasan Kerja
Nilai p -value sebesar 0,132 > 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh budaya kerja multitasking terhadap kepuasan kerja tidak signifikan. Artinya, meskipun arah hubungan positif ($O = 0,224$), budaya kerja multitasking belum mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawan secara nyata.
2. Budaya Kerja Multitasking terhadap Loyalitas
Hasil pengujian menunjukkan p -value sebesar 0,121 > 0,05, sehingga hipotesis ditolak. Dengan demikian, budaya kerja multitasking tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan. Hal ini menandakan bahwa penerapan multitasking dalam budaya kerja tidak secara langsung memengaruhi tingkat loyalitas mereka.
3. Gaya Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja
Hasil uji menunjukkan nilai p -value 0,000 < 0,05, sehingga hipotesis diterima. Ini berarti gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja ($O = 0,688$). Dengan kata lain,

semakin baik gaya kepemimpinan yang diterapkan, maka tingkat kepuasan kerja karyawan akan semakin meningkat.

4. Gaya Kepemimpinan terhadap Loyalitas
Nilai p -value sebesar 0,000 < 0,05, sehingga hipotesis diterima. Hal ini menegaskan bahwa gaya kepemimpinan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan ($O = 0,688$). Kepemimpinan yang efektif dapat menumbuhkan ikatan emosional dan kesetiaan karyawan terhadap perusahaan.
5. Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas
Hasil pengujian menunjukkan nilai p -value 0,000 < 0,05, sehingga hipotesis diterima. Koefisien yang sangat tinggi ($O = 0,865$) menandakan bahwa kepuasan kerja berperan penting dalam membangun loyalitas karyawan. Semakin tinggi kepuasan yang dirasakan, semakin tinggi pula loyalitas yang ditunjukkan.

Tabel 3. 15 Hipotesis Tidak langsung

	Original Sample Mean (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Hipotesis
Budaya Kerja Multitasking -> Kepuasan Kerja -> Loyalitas	0.193	0.184	0.126	1.529	0.127	ditolak
Gaya Kepemimpinan -> Kepuasan Kerja -> Loyalitas	0.595	0.607	0.137	4.351	0.000	diterima

Keterangan:
Signifikansi: 0.05
Tabel: 1,97

Sumber: Olah data Peneliti, 2024

1. Budaya Kerja Multitasking terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Kerja
Hasil pengujian menunjukkan nilai p -value 0,127 > 0,05, sehingga hipotesis ditolak. Artinya, kepuasan kerja tidak mampu memediasi pengaruh budaya kerja multitasking terhadap loyalitas karyawan. Dengan demikian, budaya kerja multitasking tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap loyalitas, baik secara langsung

maupun tidak langsung melalui kepuasan kerja.

2. Gaya Kepemimpinan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Kerja
Nilai *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$ menandakan hipotesis diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berperan sebagai variabel mediasi yang signifikan pada hubungan antara gaya kepemimpinan dan loyalitas karyawan. Dengan kata lain, gaya kepemimpinan yang baik tidak hanya berdampak langsung terhadap loyalitas, tetapi juga meningkatkan kepuasan kerja yang pada akhirnya memperkuat loyalitas karyawan terhadap perusahaan.

4. ANALISIS

1. Budaya Kerja Multitasking terhadap Kepuasan Kerja
Budaya kerja multitasking tidak selalu berdampak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini dapat disebabkan oleh multitasking yang menuntut karyawan melakukan berbagai tugas sekaligus tanpa perhatian penuh, sehingga tidak meningkatkan perasaan puas terhadap pekerjaan mereka. Penelitian oleh Nguyen et al. (2025) menunjukkan bahwa faktor yang lebih berpengaruh terhadap kepuasan kerja adalah lingkungan kerja yang mendukung, hubungan antar rekan kerja, dan dukungan manajerial.
2. Budaya Kerja Multitasking terhadap Loyalitas
Budaya kerja multitasking juga tidak terbukti secara signifikan meningkatkan loyalitas karyawan. Penerapan multitasking yang berlebihan

dapat membuat karyawan merasa terbebani, sehingga kesetiaan terhadap perusahaan tidak meningkat. Temuan ini konsisten dengan penelitian Nguyen et al. (2025), yang menekankan bahwa loyalitas lebih dipengaruhi oleh kepuasan kerja, dukungan organisasi, dan pengembangan karier.

3. Gaya Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja
Gaya kepemimpinan yang efektif memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan kerja. Kepemimpinan transformasional dan kepemimpinan pelayan (*servant leadership*) dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif, memperkuat motivasi intrinsik karyawan, dan meningkatkan keterlibatan mereka dalam pekerjaan (Khan & Khan, 2025).
4. Gaya Kepemimpinan terhadap Loyalitas
Gaya kepemimpinan yang baik berkontribusi pada peningkatan loyalitas karyawan. Kepemimpinan yang mendukung kesejahteraan karyawan, memberikan arahan yang jelas, serta membangun komunikasi efektif dapat memperkuat ikatan emosional karyawan dengan perusahaan (Khan & Khan, 2025).
5. Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas
Kepuasan kerja berperan sebagai faktor kunci dalam membangun loyalitas karyawan. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya lebih cenderung menunjukkan kesetiaan terhadap perusahaan, terlibat secara aktif, dan memiliki motivasi untuk

berkontribusi lebih dalam jangka panjang (Lotko, 2025).

6. Budaya Kerja Multitasking terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Kerja
Budaya kerja multitasking tidak berperan signifikan dalam memengaruhi loyalitas karyawan, baik secara langsung maupun melalui kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa multitasking saja tidak cukup untuk meningkatkan keterikatan emosional dan kesetiaan karyawan (Nguyen et al., 2025).
7. Gaya Kepemimpinan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Kerja
Kepuasan kerja dapat menjadi mediator penting dalam hubungan antara gaya kepemimpinan dan loyalitas karyawan. Kepemimpinan yang baik tidak hanya berdampak langsung terhadap loyalitas, tetapi juga melalui peningkatan kepuasan kerja, sehingga karyawan lebih termotivasi untuk tetap setia pada perusahaan (Khan & Khan, 2025).

5. Simpulan

1. Mayoritas responden adalah perempuan (55,9%) berusia 18-27 tahun (42,9%) dari generasi milenial dan Z, bekerja di ARTOTEL Gelora Senayan (35,3%) terutama di departemen Housekeeping (23,5%), berstatus belum menikah (58,8%), dengan masa kerja 1-2 tahun (71,8%) dan pendapatan Rp 5.000.000-Rp 10.500.000 (63,5%). Seluruh indikator variabel Budaya Kerja Multitasking, Gaya Kepemimpinan, Kepuasan Kerja, dan Loyalitas valid (AVE

$\geq 0,50$ dan cross loading) serta reliabel (Cronbach's Alpha $> 0,94$; Composite Reliability $> 0,95$).

2. Budaya kerja multitasking tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, yang menunjukkan bahwa implementasi multitasking belum mampu meningkatkan kepuasan karyawan secara nyata.
3. Budaya kerja multitasking tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan, sehingga penerapan multitasking tidak berdampak langsung terhadap tingkat loyalitas.
4. Gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, yang menandakan bahwa kepemimpinan yang efektif dapat meningkatkan tingkat kepuasan karyawan.
5. Gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan, menunjukkan bahwa kepemimpinan yang baik mampu menumbuhkan ikatan emosional dan komitmen karyawan terhadap organisasi.
6. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan, yang menegaskan peran sentral kepuasan kerja dalam membangun loyalitas.
7. Kepuasan kerja tidak memediasi pengaruh budaya kerja multitasking terhadap loyalitas, sehingga budaya kerja multitasking tetap tidak memberikan pengaruh signifikan baik secara langsung maupun tidak langsung.
8. Kepuasan kerja memediasi pengaruh gaya kepemimpinan

terhadap loyalitas, yang menunjukkan bahwa kepemimpinan yang efektif meningkatkan kepuasan kerja, yang selanjutnya memperkuat loyalitas karyawan terhadap organisasi.

Daftar Pustaka

- Eni, D. L. (2020). Pengaruh Motivasi, Keseimbangan Kehidupan Kerja Dan Keterlibatan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT Bank UOB Indonesia Wilayah 2). *S1 Manajemen*, 1-20.
- Kemeparekraf (2020). Rencana Strategis Kemenparekraf 2020-2024. *Kemenparekraf*, 1-136.
- Khan, M. S. A., & Khan, M. D. (2025). *An empirical study on the key determinants of employee loyalty and job happiness*. *International Journal of Finance and Management Research*, 12(7), 1021833. <https://www.ijfmr.com/research-paper.php?id=51391>
- Lotko, A. (2025). *Job satisfaction and employee loyalty: A causal relationship*. *Krakow Economic Review*, 15(2), 18649. <https://krem.uek.krakow.pl/index.php/krem/article/view/18649>
- Mariza, I. (2016). The Impact of Employees Motivation and Engagement on Employees Performance of Manufacturing Companies in Jakarta, Indonesia. *International Journal of Applied Business and Economic Research*, 14(15), 10611-10628.
- Nguyen, T. H., Tran, P. Q., & Le, V. M. (2025). *Job satisfaction, work performance, and loyalty of employees in travel agencies in Hanoi*. *Asian Journal of Business Research*, 15(2), 193. <https://ajbr.co.nz/ajbr/ajbr250193.pdf>
- Paramarta, W. A., & Suastari, N. L. (2018). Employee Engagement dan Motivasi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Waterbom Bali. In *Forum Manajemen STIMI Handayani Denpasar* (Vol. 16, No. 1, pp. 74-85).
-