

## **BAB II STUDI PUSTAKA**

### **2.1 Deskripsi Konseptual**

Deskripsi konseptual adalah abstraksi yang dijelaskan dengan kata-kata yang bisa membantu memahami sebuah penelitian. Sementara itu, deskripsi yang harus diketahui adalah sebagai berikut:

#### **2.1.1 Kepuasan Kerja**

##### **2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja adalah salah satu variabel penting dalam studi tentang perilaku organisasi dan manajemen sumber daya manusia. Banyak ahli telah memberikan definisi berbeda mengenai kepuasan kerja dari berbagai sudut pandang. Menurut Robbins dan Judge (2017), menjelaskan kepuasan kerja sebagai perasaan positif yang muncul ketika karyawan menilai berbagai aspek pekerjaannya. Sejalan dengan itu, Spector (1997) menekankan bahwa kepuasan kerja mencerminkan sikap karyawan, baik secara keseluruhan maupun terhadap aspek-aspek spesifik dari pekerjaan itu sendiri.

Luthans (2011) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan terhadap sejauh mana pekerjaan memberikan hal-hal yang dianggap penting. Definisi ini menegaskan bahwa kepuasan kerja sangat tergantung pada nilai-nilai pribadi seseorang dan seberapa baik pekerjaan itu memenuhi nilai-nilai tersebut. Menurut Colquitt, LePine, dan Wesson (2023), kepuasan kerja didefinisikan sebagai "keadaan emosional yang menyenangkan yang muncul dari penilaian atau pengalaman kerja seseorang." Ini menekankan

aspek emosional dari kepuasan kerja, yang mencerminkan perasaan positif seseorang terhadap pekerjaannya. Dari berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan positif yang dimiliki karyawan sebagai hasil dari evaluasi terhadap berbagai aspek dan pengalaman kerja. Kepuasan kerja bersifat subjektif dan mencerminkan sejauh mana pekerjaan memenuhi kebutuhan, nilai, dan harapan individu.

#### **2.1.1.2 Faktor-Faktor Kepuasan Kerja**

Herzberg (1959) dalam teori dua faktor atau *Two-Factor Theory* menjelaskan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi rasa puas terhadap pekerjaan dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu *hygiene factors* dan *motivator factors*.

##### *1. Hygiene Factors*

###### 1. Gaji dan Kompensasi

Gaji dan kompensasi adalah imbalan finansial yang diberikan kepada karyawan sebagai balasan atas pekerjaan yang mereka lakukan. Herzberg (1959) menyatakan bahwa gaji atau penghargaan yang tidak cukup atau dianggap tidak adil dapat menjadi penyebab utama ketidakpuasan dalam pekerjaan.

###### 2. Kondisi Kerja

Kondisi kerja mencakup aspek fisik dan psikologis dari lingkungan kerja, seperti ketersediaan fasilitas, keamanan, kebersihan, serta kenyamanan ruang kerja. Kondisi kerja yang tidak baik menyebabkan rasa tidak puas karena

menghambat kemampuan karyawan dalam bekerja secara efektif dan merugikan kesejahteraan mereka sehari-hari.

### 3. Kebijakan Perusahaan

Kebijakan perusahaan mencakup aturan, prosedur kerja, serta sistem administrasi yang diterapkan oleh organisasi. Kebijakan yang tidak jelas, tidak konsisten, atau dianggap tidak adil oleh karyawan bisa menyebabkan rasa tidak puas dan mengurangi semangat bekerja.

### 4. Hubungan Interpersonal

Hubungan interpersonal mencakup cara kerja sama dan komunikasi antara karyawan dengan bosnya serta dengan teman sejawat di tempat kerja. Lingkungan sosial yang tidak seimbang, seperti adanya konflik antar rekan kerja atau kurangnya dukungan dari atasan, dapat menjadi penyebab utama terjadinya rasa tidak puas dalam bekerja.

## 2. *Motivator Factors*

### 1. Pencapaian

Pencapaian berkaitan dengan rasa berhasil dan bangga yang dirasakan oleh karyawan ketika berhasil menyelesaikan tugas dengan baik atau mencapai target yang telah ditetapkan. Faktor ini bawaan dari dalam dan menjadi hal utama yang meningkatkan kepuasan dalam bekerja karena memberi makna serta rasa bangga terhadap pekerjaan yang dilakukan.

## 2. Pengakuan

Pengakuan merupakan bentuk apresiasi yang diberikan oleh atasan atau teman sekerja terhadap kontribusi dan pencapaian karyawan, bisa berupa pujian, penghargaan resmi, atau masukan yang positif.

## 3. Tanggung Jawab

Tanggung jawab mengacu pada seberapa besar kepercayaan yang diberikan kepada karyawan untuk mengelola dan menentukan sendiri cara menyelesaikan tugas pekerjaannya.

## 4. Peluang Berkembang

Peluang berkembang mencakup kesempatan bagi karyawan untuk terus belajar, meningkatkan kemampuan, dan maju dalam jabatan di perusahaan. Karyawan yang melihat adanya jalur pengembangan yang jelas biasanya merasa lebih puas dan lebih berkomitmen untuk tetap bertahan di perusahaan.

### **2.1.1.3 Indikator Kepuasan Kerja**

Beberapa ahli telah membuat indikator untuk mengukur tingkat kepuasan kerja dari berbagai sudut pandang. Spector (1997) dalam bukunya *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences* mengidentifikasi sembilan indikator untuk mengukur kepuasan kerja karyawan, yaitu:

### 1. Gaji (*Pay*)

Indikator gaji mengukur persepsi karyawan tentang kecukupan dan keadilan penghasilan yang diterima. Kepuasan terhadap gaji tidak hanya ditentukan oleh jumlah nominal, tetapi juga oleh persepsi keadilan apakah gaji sesuai dengan beban kerja, jam kerja, dan kontribusi yang diberikan.

### 2. Promosi (*Promotion*)

Promosi mengacu pada persepsi karyawan terhadap ketersediaan peluang dan keadilan dalam proses kenaikan jabatan atau pengembangan karier. Indikator ini mengevaluasi apakah karyawan merasa memiliki jalur karier yang jelas untuk kemajuan dalam organisasi, serta apakah proses promosi dilakukan secara adil dan transparan.

### 3. Pengawasan (*Supervision*)

Pengawasan mengukur persepsi karyawan terhadap kemampuan dan gaya kepemimpinan atasan. Beberapa aspek seperti penyampaian arahan yang jelas, memberikan umpan balik yang konstruktif, memberi dukungan kepada karyawan, serta kemampuan atasan dalam mengambil keputusan secara adil.

### 4. Tunjangan (*Fringe Benefits*)

Tunjangan merujuk pada tingkat kepuasan karyawan terhadap bentuk kompensasi non-finansial seperti asuransi kesehatan, cuti, bonus, dan fasilitas

lainnya. Tunjangan yang memadai dapat meningkatkan kepuasan kerja karena menunjukkan bahwa organisasi memperhatikan kesejahteraan karyawan.

#### 5. Penghargaan (*Rewards*)

Penghargaan berkaitan dengan tingkat pengakuan dan apresiasi yang diberikan kepada karyawan atas prestasi dan kontribusinya. Indikator ini mengukur apakah karyawan merasa usaha dan pencapaian yang diakui serta dihargai oleh manajemen dan rekan kerja.

#### 6. Kondisi Kerja (*Working Conditions*)

Kondisi kerja mencakup berbagai aspek fisik di lingkungan kerja, seperti kebersihan, keamanan, kenyamanan, dan ketersediaan fasilitas pendukung. Memiliki kondisi kerja yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan kerja, tetapi juga meningkatkan produktivitas dan kesehatan para karyawan.

#### 7. Rekan Kerja (*Co-Workers*)

Hubungan dengan rekan kerja mencerminkan kualitas interaksi interpersonal, yang mencakup keramahan, dukungan emosional, serta kerja sama. Hubungan positif antar rekan dapat menjadi sumber penting kepuasan kerja, khususnya pada jenis pekerjaan yang menuntut intensitas interaksi tinggi.

#### 8. Sifat Pekerjaan (*Nature of Work*)

Sifat pekerjaan berkaitan dengan karakteristik tugas yang dilakukan, termasuk tingkat variasi, kesulitan, dan kesempatan untuk menggunakan

keterampilan. Pekerjaan yang menawarkan tantangan yang sesuai serta kesempatan untuk berkreasi akan meningkatkan kepuasan kerja.

#### 9. Komunikasi (*Communication*)

Komunikasi diukur dari sejauh mana informasi dapat dipertukarkan secara efektif di dalam organisasi, baik secara vertikal antara atasan dan bawahan maupun horizontal antara rekan kerja. Komunikasi mencakup aspek seperti kesopanan, kejelasan, dan ketepatan waktu dalam penyampaian informasi.

Luthans (2011) menyebutkan indikator kepuasan kerja meliputi:

##### 1. Pekerjaan itu sendiri (*Work Itself*)

Pekerjaan itu sendiri mengacu pada seberapa besar pekerjaan memberikan kesempatan untuk tumbuh secara pribadi, merasa mencapai sesuatu, dan menggunakan keterampilan yang dimiliki.

##### 2. Gaji (*Pay*)

Gaji berkaitan dengan bagaimana karyawan menilai tingkat kecukupan dan keadilan dari bayaran yang diterima.

##### 3. Promosi (*Promotion*)

Promosi mencakup bagaimana karyawan melihat adanya kesempatan untuk berkembang dan naik jabatan dalam organisasi. Karyawan akan lebih puas

jika melihat jalan karier yang jelas dan merasa bahwa usaha yang diakui dengan promosi yang adil.

#### 4. Pengakuan (*Recognition*)

Pengakuan berkaitan dengan sejauh mana karyawan merasa kontribusi dan pencapaian yang dihargai oleh atasan dan rekan kerja. Bentuk pengakuan bisa berupa pujian, penghargaan resmi, atau bentuk apresiasi lainnya yang menunjukkan bahwa usahanya dihargai.

#### 5. Tunjangan (*Fringe Benefits*)

Tunjangan mencakup bentuk kompensasi non-finansial seperti asuransi kesehatan, cuti, bonus, dan fasilitas lainnya yang diberikan oleh organisasi.

#### 6. Lingkungan kerja (*Work Environment*)

Lingkungan kerja mencakup aspek fisik seperti kebersihan, keselamatan, suhu, pencahayaan, serta ketersediaan fasilitas pendukung. Lingkungan kerja yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan tetapi juga produktivitas dan kesehatan karyawan.

#### 7. Supervisi (*Supervision*)

Supervisi mengukur bagaimana karyawan menilai gaya kepemimpinan dan kemampuan atasan dalam memberikan dukungan, arahan, serta umpan balik.

Supervisi yang efektif dan mendukung merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan kerja.

#### 8. Rekan kerja (*Co-Workers*)

Rekan kerja berkaitan dengan kualitas hubungan interpersonal dengan rekan sejawat, termasuk aspek kehangatan, dukungan emosional, dan kerja sama. Hubungan yang positif dengan rekan kerja dapat menjadi sumber kepuasan kerja yang signifikan, terutama dalam pekerjaan yang membutuhkan tingkat interaksi yang tinggi.

Berdasarkan teori-teori yang telah dibahas, indikator kepuasan kerja yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada Spector (1997), dengan penyesuaian untuk konteks *coffee shop*. Hal ini dipertimbangkan karena instrumen *Job Satisfaction Survey* (JSS) yang dikembangkan oleh Spector telah terbukti memiliki validitas dan reliabilitas yang baik, serta mencakup aspek komunikasi yang sangat penting dalam lingkungan *coffee shop* yang membutuhkan koordinasi cepat antar posisi. Indikator yang digunakan mencakup:

##### 1. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri

Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri mencerminkan sejauh mana karyawan merasa pekerjaan memberikan variasi tugas, tantangan yang sesuai, serta kesempatan untuk menggunakan keterampilan yang dimiliki. Hackman dan Oldham (1976) menjelaskan bahwa variasi keterampilan, identitas tugas, dan signifikansi tugas merupakan karakteristik pekerjaan yang meningkatkan

kepuasan kerja karena membuat pekerjaan terasa lebih bermakna dan memuaskan secara intrinsik.

## 2. Kepuasan terhadap rekan kerja

Kepuasan terhadap rekan kerja berkaitan dengan kualitas hubungan sosial, kerja sama, dan dukungan emosional dari rekan kerja di lingkungan kerja.

## 3. Kepuasan terhadap pengawasan

Kepuasan terhadap pengawasan mengukur bagaimana karyawan memandang kemampuan atasan dalam memberikan arahan yang jelas, umpan balik yang konstruktif, serta dukungan yang cukup.

## 4. Kepuasan terhadap kompensasi

Kepuasan terhadap kompensasi berkaitan dengan bagaimana karyawan menilai apakah gaji dan tunjangan yang diterima adil dan cukup dibandingkan dengan beban kerja serta standar di bidangnya.

## 5. Kepuasan terhadap peluang promosi/pengembangan

Kepuasan terhadap peluang promosi berkaitan dengan bagaimana karyawan menilai kesempatan dan keadilan untuk naik jabatan serta berkembang secara profesional.

## 6. Kepuasan terhadap kondisi kerja

Kepuasan terhadap kondisi kerja mencakup aspek fisik lingkungan kerja seperti kebersihan, keamanan, kenyamanan, ketersediaan fasilitas, dan beban kerja. Alvionita dan Marhalinda (2024) menemukan bahwa lingkungan kerja memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

### **2.1.2 *Servant leadership***

#### **2.1.2.1 Pengertian *Servant leadership***

Konsep *servant leadership* pertama kali dikenalkan oleh Robert K. Greenleaf melalui bukunya "*The Servant as Leader*" (1970). Greenleaf mendefinisikan *servant leader* sebagai pemimpin yang memiliki keinginan alami untuk melayani terlebih dahulu sebelum memimpin, berbeda dengan pemimpin yang lebih mementingkan kekuasaan atau materi. Sejak itu, konsep ini terus berkembang melalui berbagai penelitian. Van Dierendonck (2011) menekankan bahwa inti dari *servant leadership* adalah mengutamakan kebutuhan dan pengembangan bawahan di atas kepentingan pribadi pemimpin.

Northouse (2011) menjelaskan bahwa sifat paradoks dari *servant leadership* yang menyentuh cara pandang tradisional tentang kepemimpinan, dengan menitikberatkan pada perhatian, empati, perawatan, dan pengembangan pengikut. Dapat disimpulkan bahwa *servant leadership* adalah gaya kepemimpinan yang mengutamakan pelayanan kepada orang lain (pengikut) sebagai prioritas utama, dengan fokus pada pemberdayaan, pengembangan, dan kesejahteraan pengikut, bukan pada kekuasaan atau kepentingan pribadi pemimpin.

### 2.1.2.2 Faktor-Faktor *Servant Leadership*

Berdasarkan penelitian sistematis yang dilakukan oleh Langhof dan Guldenberg (2020) terdapat tiga faktor utama yang memengaruhi munculnya *servant leadership* dalam sebuah organisasi.

#### 1. Karakteristik Pribadi Pemimpin

Faktor utama yang paling berpengaruh terhadap gaya kepemimpinan melayani adalah citra dan sifat alami dari sang pemimpin itu sendiri. Pemimpin yang secara alami memiliki rasa empati tinggi, sikap rendah hati, integritas yang kuat, dan keinginan tulus untuk melayani orang lain biasanya lebih konsisten dalam menerapkan *servant leadership*.

#### 2. Motivasi untuk Melayani

Pemimpin yang termotivasi untuk memprioritaskan kepentingan karyawan, bukan hanya memenuhi tugas jabatan, cenderung menunjukkan gaya kepemimpinan layaknya seorang pelayan yang lebih autentik dan konsisten.

#### 3. Konteks dan Budaya Organisasi

Pemimpin yang bersifat pelayan berfungsi lebih efektif dalam organisasi yang mendorong kolaborasi, menghargai perkembangan karyawan, dan berfokus pada pelayanan. Sebaliknya, budaya organisasi yang sangat berstruktur hierarkis dan bersaing bisa menghalangi munculnya gaya kepemimpinan pelayan, meskipun pemimpin itu sendiri memiliki nilai-nilai yang sesuai.

### **2.1.2.3 Indikator *Servant leadership***

Beberapa ahli telah membuat indikator untuk mengukur gaya kepemimpinan *servant leadership* dari berbagai sudut pandang. Menurut Liden *et al* (2008) dalam penelitiannya, mengembangkan skala *servant leadership* yang terdiri dari tujuh indikator, yaitu:

#### 1. Penyembuhan emosional

Penyembuhan emosional mengacu pada kemampuan pemimpin untuk peka terhadap masalah pribadi dan profesional yang dihadapi karyawan, serta menunjukkan perhatian dan dukungan untuk membantu karyawan mengatasi masalah.

#### 2. Menciptakan nilai untuk komunitas

Menciptakan nilai untuk komunitas berkaitan dengan komitmen pemimpin untuk memberikan kontribusi positif kepada masyarakat sekitar, tidak hanya fokus pada kepentingan organisasi semata.

#### 3. Keterampilan konseptual

Keterampilan konseptual mengacu pada kemampuan pemimpin untuk memahami organisasi secara menyeluruh, termasuk tujuan, strategi, dan tantangan yang dihadapi.

#### 4. Pemberdayaan

Pemberdayaan adalah proses dimana pemimpin memberikan kewenangan kepada karyawan untuk mengambil keputusan dalam tugasnya.

#### 5. Membantu bawahan tumbuh dan berhasil

Membantu bawahan tumbuh dan berhasil berkaitan dengan komitmen pemimpin untuk mengembangkan kompetensi dan karier karyawan melalui pelatihan, mentoring, dan pemberian kesempatan untuk belajar.

#### 6. Membuat bawahan prioritas

Mengutamakan bawahan adalah sikap di mana pemimpin menempatkan kepentingan dan kebutuhan karyawan di atas kepentingan pribadi.

#### 7. Berperilaku etis (*Behaving ethically*)

Berperilaku etis mengacu pada komitmen pemimpin untuk bertindak dengan integritas, kejujuran, dan keadilan dalam semua interaksi.

Menurut Van Dierendonck dan Nuijten (2011) mengembangkan *Servant leadership survey* yang terdiri dari delapan indikator, yaitu:

##### 1. Pemberdayaan (*Empowerment*)

Pemberdayaan adalah cara pemimpin memberi wewenang dan tanggung jawab kepada karyawan agar bisa membuat keputusan dan bertindak sendiri.

##### 2. Akuntabilitas (*Accountability*)

Akuntabilitas berarti pemimpin bersedia bertanggung jawab atas keputusan dan tindakannya sendiri, sekaligus mendorong karyawan untuk bertanggung jawab terhadap pekerjaan.

##### 3. Mundur ke Belakang (*Standing Back*)

Mundur ke belakang adalah sikap pemimpin yang sengaja memberi ruang dan kesempatan kepada karyawan agar bisa menunjukkan kemampuan dan mengambil peran kepemimpinan.

#### 4. Kerendahan Hati (*Humility*)

Kerendahan hati adalah sikap pemimpin yang mengakui peran orang lain, tidak sombong, dan bersedia mengakui kesalahan atau keterbatasan. Kerendahan hati dapat membantu menciptakan suasana kerja yang terbuka dan inklusif di mana setiap orang merasa dihargai dan dihormati.

#### 5. Otentisitas (*Authenticity*)

Otentisitas berarti pemimpin konsisten antara nilai, ucapan, dan tindakan. Pemimpin yang otentik menunjukkan diri secara jujur, tidak berpura-pura, dan membangun kepercayaan melalui transparansi serta kejujuran.

#### 6. Keberanian (*Courage*)

Keberanian adalah kemampuan pemimpin untuk mengambil risiko, membuat keputusan sulit, dan mendukung hal yang benar meski terdapat tekanan atau lawan.

#### 7. Penerimaan Interpersonal (*Interpersonal Acceptance*)

Penerimaan interpersonal adalah sikap pemimpin yang menerima dan menghargai karyawan apa adanya, tanpa prasangka atau diskriminasi.

#### 8. Penatalayanan (*Stewardship*)

Penatalayanan adalah komitmen pemimpin untuk bertanggung jawab atas kesejahteraan organisasi dan karyawan secara jangka panjang.

Berdasarkan teori-teori yang telah dibahas, indikator *servant leadership* yang digunakan dalam penelitian ini menggabungkan pendekatan dari Liden *et al.* (2008) dan Van Dierendonck dan Nuijten (2011). Kedua indikator ini dipilih karena sangat relevan dengan tantangan manajerial di *coffee shop* yang membutuhkan pemberdayaan karyawan untuk mengambil keputusan cepat, empati terhadap tekanan kerja, dan fokus pada pengembangan keterampilan praktis. Indikator yang digunakan terdiri dari:

#### 1. Pemberdayaan

Pemberdayaan adalah proses di mana seorang pemimpin memberikan kewenangan, kepercayaan, serta otonomi kepada karyawan untuk membuat keputusan dalam lingkup tugas. Di sebuah *coffee shop*, contoh pemberdayaan bisa dilihat ketika manajer mempercayakan barista untuk menangani keluhan pelanggan secara mandiri, memberikan kebebasan dalam menentukan resep minuman khas, atau membiarkan karyawan mengatur jadwal kerja dengan bekerja sama dalam tim.

#### 2. Empati

Empati adalah kemampuan seorang pemimpin untuk memahami dan peduli terhadap kebutuhan, perasaan, maupun perspektif karyawan.

#### 3. Kerendahan Hati

Kerendahan hati adalah sikap di mana seorang pemimpin mengakui peran dan kontribusi karyawan, tidak membanggakan diri sendiri, serta bersedia menerima kesalahan atau keterbatasan.

#### 4. Tanggung Jawab

Tanggung jawab merupakan komitmen seorang pemimpin untuk bertanggung jawab terhadap kesejahteraan karyawan dan keberlanjutan organisasi, bukan hanya terfokus pada kepentingan pribadi atau pencapaian jangka pendek.

#### 5. Membantu karyawan berkembang

Membantu karyawan berkembang merupakan komitmen pemimpin untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan, dan karier karyawan.

#### 6. Mengutamakan karyawan

Mengutamakan karyawan adalah sikap seorang pemimpin yang selalu memprioritaskan kepentingan serta kebutuhan karyawan dalam proses pengambilan keputusan.

### **2.1.3 Teamwork**

#### **2.1.3.1 Pengertian *Teamwork***

Kerja sama tim (*teamwork*) menjadi elemen penting dalam organisasi modern, terutama di industri jasa seperti *coffee shop* yang membutuhkan koordinasi intensif antar posisi. Robbins dan Judge (2017) menjelaskan *teamwork*

sebagai sinergi dimana hasil yang dicapai tim lebih baik dibandingkan jika setiap anggota bekerja sendiri-sendiri. Schermerhorn, Hunt, dan Osborn (2002) menjelaskan *teamwork* sebagai proses di mana orang-orang bekerja sama untuk mencapai tujuan yang sama. Hal ini terjadi ketika anggota tim memenuhi tanggung jawab kolektif dalam mencapai tujuan tersebut. Definisi ini menekankan aspek kolaborasi dan tanggung jawab bersama dalam mencapai tujuan yang sama. Levi (2021) mendefinisikan tim sebagai "Jenis kelompok yang dirancang bekerja bersama untuk mencapai tujuan yang sama, dengan anggota yang memiliki keterampilan saling melengkapi dan tanggung jawab bersama." Definisi Levi menekankan bahwa tim memiliki tujuan bersama, keterampilan yang saling melengkapi, serta tanggung jawab yang saling mengikat.

West (2012) mendefinisikan *teamwork* sebagai: "Kelompok orang yang bekerja secara saling bergantung untuk mencapai tujuan bersama dan berbagi tanggung jawab atas hasil tertentu bagi organisasi." West menekankan aspek ketergantungan, tujuan bersama, serta tanggung jawab yang bersama sebagai elemen utama dalam *teamwork*. Berdasarkan definisi-definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa *teamwork* adalah proses kolaborasi sekelompok individu yang bekerja secara saling bergantung dengan keterampilan yang saling melengkapi untuk mencapai tujuan bersama, dengan tanggung jawab bersama dan hasil yang saling memperkuat.

### 2.1.3.2 Faktor-Faktor *Teamwork*

Kerjasama tim dalam sebuah organisasi dipengaruhi oleh berbagai aspek yang saling terkait satu sama lain. Menurut West (2012), ada empat faktor penting yang memengaruhi tingkat kualitas kerja tim dalam suatu kelompok kerja.

#### 1. Tujuan Tim yang Jelas

Ketika setiap anggota tim memiliki pemahaman yang sama tentang tujuan, tugas, dan peran masing-masing, mereka dapat mengarahkan upaya secara sinergis tanpa pemborosan waktu dan energi. Ketidakjelasan tujuan sering kali menjadi penyebab utama dari kurangnya efektivitas *teamwork*, karena setiap anggota bekerja tanpa memiliki arah yang sama, sehingga membuat koordinasi dan kerja sama sulit untuk tercapai.

#### 2. Kepemimpinan yang Efektif

Kepemimpinan yang efektif adalah kepemimpinan yang berhasil menciptakan lingkungan yang mendorong kolaborasi tim. Pemimpin yang baik membantu proses komunikasi, memberi tugas dengan cara yang adil, menyelesaikan permasalahan, serta mendorong anggota tim untuk bekerja sama.

#### 3. Dukungan Organisasi

Dukungan dari organisasi berupa sumber daya, pelatihan, kebijakan, dan sistem kerja yang memungkinkan anggota tim untuk bekerja sama secara efektif. Dukungan dari organisasi ini mencakup adanya peralatan kerja yang cukup, beban

kerja yang seimbang dan dibagi secara merata, serta kebijakan yang mendorong komunikasi yang terbuka dan kolaborasi antar posisi.

#### 4. Proses dan Dinamika Tim

Proses yang berlangsung di dalam tim, termasuk cara anggota berinteraksi, menangani masalah yang muncul, memperkuat saling percaya, serta membentuk aturan dan standar kerja yang sama.

##### **2.1.3.3 Indikator *Teamwork***

Beberapa ahli telah membuat indikator untuk mengukur *teamwork* dari berbagai sudut pandang. Menurut Salas *et al.* (2005) mengidentifikasi lima indikator utama kerja tim dalam *Big Five Teamwork Model*, yaitu:

#### 1. Kepemimpinan tim (*Team Leadership*)

Kepemimpinan tim mengacu pada kemampuan anggota tim untuk memberikan arahan, mengkoordinasikan, dan memotivasi rekan kerja. Kepemimpinan yang efektif dalam sebuah tim tidak hanya datang dari pemimpin resmi, tetapi juga bisa muncul dari anggota lain sesuai dengan kebutuhan situasi tertentu.

#### 2. Pemantauan kinerja bersama (*Mutual Performance Monitoring*)

Pemantauan kinerja bersama adalah kemampuan anggota tim untuk mengawasi hasil kerja rekan kerja dan memberikan umpan balik yang berguna.

### 3. Perilaku saling mendukung (*Backup Behavior*)

Perilaku saling mendukung adalah sikap anggota tim untuk membantu rekan kerja yang sedang kesulitan atau terbebani kerja. Perilaku ini menunjukkan adanya orientasi tim yang kuat, di mana setiap anggota tidak hanya berfokus pada tugas pribadinya, tetapi juga peduli terhadap keberhasilan seluruh tim.

### 4. Kemampuan beradaptasi (*Adaptability*)

Kemampuan beradaptasi adalah kemampuan tim untuk menyesuaikan strategi, peran, dan cara kerja dalam merespons perubahan atau tantangan baru. Tim yang memiliki kemampuan adaptif dapat tetap berfungsi dengan baik meskipun dalam kondisi yang tidak terduga atau cukup menekan.

### 5. Orientasi tim (*Team Orientation*)

Orientasi tim adalah sikap di mana anggota tim lebih mengutamakan kepentingan tim dibandingkan kepentingan pribadi. Orientasi tim yang kuat membuat setiap anggota lebih komitmen untuk mencapai tujuan bersama.

Menurut McEwan *et al.* (2017) indikator kerja tim dalam konteks yang membutuhkan koordinasi yang intensif, yang mencakup:

#### 1. Komunikasi (*Communication*)

Komunikasi adalah proses pertukaran informasi yang jelas, tepat waktu, dan efektif antar anggota tim.

## 2. Koordinasi (*Coordination*)

Koordinasi adalah kemampuan anggota tim untuk menyelaraskan dan mengintegrasikan tugas-tugas secara efisien. Koordinasi yang baik memastikan bahwa setiap pekerjaan yang dilakukan oleh anggota tim saling melengkapi dan tidak saling mengganggu.

## 3. Kerja Sama (*Cooperation*)

Kerja sama adalah kesiapan anggota tim untuk bekerja bersama serta saling membantu dalam mencapai tujuan bersama.

## 4. Keterpaduan (*Cohesion*)

Keterpaduan adalah tingkat hubungan interpersonal dan komitmen antar anggota tim terhadap tim serta tujuan yang dicapai bersama. Keterpaduan yang tinggi membuat anggota tim lebih setia, lebih termotivasi untuk berkontribusi, dan lebih puas dengan pengalaman kerja.

Berdasarkan teori-teori yang telah diulas, indikator *teamwork* yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada Salas *et al.* (2005) dan McEwan *et al.* (2017). Indikator ini dipilih karena sangat relevan dengan karakteristik pekerjaan di *coffee shop* yang membutuhkan komunikasi cepat, koordinasi erat antar posisi, saling membantu saat jam sibuk, dan kepercayaan antar anggota untuk menjalankan tugas dengan baik. Indikator yang digunakan meliputi:

## 1. Komunikasi

Komunikasi dalam kerja tim adalah pertukaran informasi yang terbuka, jelas, dan efektif antar anggota tim, baik saat melakukan tugas maupun menyelesaikan masalah di tempat kerja. Di *coffee shop*, komunikasi yang baik sangat penting untuk memastikan pesanan pelanggan diproses dengan cepat dan akurat.

## 2. Koordinasi

Koordinasi adalah kemampuan anggota tim untuk mengatur dan menyalurkan tugas kerja secara terorganisir, terutama saat situasi sibuk dan ada tekanan waktu.

## 3. Kolaborasi

Kolaborasi adalah bentuk kerja sama aktif antar anggota tim dalam menyelesaikan tugas bersama, termasuk saling membantu ketika salah satu anggota mengalami kesulitan atau beban kerja berlebihan.

## 4. Perilaku Pendukung

Perilaku pendukung adalah sikap seorang anggota tim yang siap untuk memperhatikan kebutuhan rekan kerja dan memberikan bantuan secara proaktif

tanpa harus diminta terlebih dahulu. Tujuannya adalah untuk memastikan pekerjaan tim berjalan lancar.

## 5. Keterpaduan

Keterpaduan menggambarkan rasa kebersamaan, persatuan, dan komitmen bersama antar anggota tim terhadap tujuan yang diinginkan sebagai bagian dari sebuah kelompok yang kuat dan solid.

## 6. Kepercayaan Tim

Kepercayaan tim adalah keyakinan antar anggota bahwa setiap individu dapat diandalkan dalam menjalankan tugas sesuai tanggung jawabnya dan memainkan peran masing-masing dengan baik.

## 2.2 Pengaruh antar Variabel

### 2.2.1 Pengaruh *Servant leadership* terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Hubungan antara *servant leadership* dan kepuasan kerja memiliki dasar teoretis yang kuat. *Social Exchange Theory* (Blau, 1964) menjelaskan bahwa ketika pemimpin menunjukkan sikap *servant leadership* dengan memperhatikan kebutuhan dan pertumbuhan karyawan, hal itu menciptakan hubungan sosial yang baik. Karyawan cenderung merasa lebih positif terhadap pekerjaannya, termasuk merasa lebih puas. *Self Determination Theory* (Deci & Ryan, 2000) mendukung hal ini dengan menunjukkan bahwa *servant leadership* memenuhi tiga kebutuhan psikologis utama karyawan, yaitu otonomi melalui pemberdayaan, kompetensi

melalui kesempatan untuk berkembang, dan keterlibatan melalui dukungan dan empati dari pemimpin.

Berdasarkan penelitian terdahulu, dimana Lee *et al.* (2019) dalam meta-analisis 140 studi menemukan korelasi yang kuat antara *servant leadership* dan kepuasan kerja. Langhof dan Guldenberg (2020) menemukan bahwa organisasi dengan *servant leadership* memiliki tingkat kepuasan kerja 25% lebih tinggi. Di industri perhotelan, Dorta-Afonso *et al.* (2025) menemukan pengaruh signifikan pada 287 karyawan hotel. Di Indonesia, Yuzalmi *et al.* (2024) juga menemukan hubungan positif yang signifikan. Kesesuaian hasil yang ditemukan menunjukkan bahwa *servant leadership* adalah prediktor kuat dari tingkat kepuasan kerja di berbagai konteks.

Dalam kondisi di *coffee shop*, *servant leadership* sangat relevan karena karakteristik pekerjaan yang membutuhkan interaksi yang intens dengan pelanggan dan tekanan kerja yang tinggi. Ketika manajer memberikan wewenang, mendengarkan keluhan, memberikan pelatihan, dan menunjukkan apresiasi, karyawan akan merasa lebih puas dan termotivasi untuk memberikan layanan terbaik.

### **2.2.2 Pengaruh *Teamwork* terhadap Kepuasan Kerja Karyawan**

Hubungan antara *teamwork* dan kepuasan kerja didukung oleh beberapa teori, seperti *Social Identity Theory* (Tajfel & Turner, 1979), *Job Characteristics Model* (Hackman & Oldham, 1976), dan *Social Exchange Theory* (Blau, 1964). *Social Identity Theory* menjelaskan bahwa ketika seseorang merasa

menjadi bagian dari tim yang bekerja dengan baik, maka akan merasa lebih percaya diri dan lebih senang bekerja. *Teori Job Characteristics* mengungkapkan bahwa kerja dalam tim meningkatkan perasaan bahwa pekerjaan itu penting dan memiliki makna, yang berdampak positif pada motivasi seseorang. *Teamwork* juga menciptakan hubungan saling mendukung antar rekan kerja, yang berujung pada kepuasan dan keterikatan yang lebih besar.

Berdasarkan penelitian terdahulu, Dawson *et al.* (2023) menemukan bahwa budaya kerja dalam tim berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dari 412 karyawan di restoran dan hotel, dengan *psychological safety* sebagai faktor yang memediasi hubungan tersebut. Di Indonesia, Iryadana *et al.* (2024) menemukan bahwa *teamwork* memberi kontribusi sebesar 41,9% terhadap kepuasan kerja dari 150 karyawan. Arifin (2020) juga menemukan hubungan yang signifikan pada 86 karyawan UKM. Bradley *et al.* (2012) menemukan bahwa *psychological safety* memengaruhi sejauh mana *teamwork* memengaruhi kepuasan kerja. Konsistensi hasil dari berbagai penelitian ini menunjukkan bahwa *teamwork* memang menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan kerja di berbagai situasi.

Di lingkungan *coffee shop* yang membutuhkan kerja sama cepat saat jam sibuk, *teamwork* sangat penting. Ketika barista, staf pelayan, *kitchen*, dan kasir bekerja bersama dengan komunikasi yang baik, saling bantu, dan saling mendukung, hasilnya adalah koordinasi yang efektif, mengurangi tekanan, dan meningkatkan kepuasan kerja.

### 2.2.3 Pengaruh *Servant leadership* dan *Teamwork* terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

*Servant leadership* dan *teamwork* tidak bekerja sendiri-sendiri, tetapi saling berhubungan dan memperkuat satu sama lain. *Social Exchange Theory* (Blau, 1964) menjelaskan bahwa pertukaran sosial terjadi di dua tingkat, yaitu vertikal antara pemimpin dan bawahan dan horizontal antara rekan kerja. Ketika kedua tingkat pertukaran ini positif, dampaknya terhadap kepuasan kerja akan lebih besar. Van Dierendonck dan Patterson (2011) menjelaskan bahwa *servant leadership* membantu meningkatkan efektivitas tim melalui pembentukan rasa aman psikologis, pemberdayaan bersama, serta sikap yang orientasi melayani. Model interaksi ini mencakup efek langsung, efek saling melengkapi, efek sinergis, dan efek yang saling memperkuat.

Beberapa penelitian mendukung efek simultan ini. Liden *et al.* (2014) menemukan bahwa *servant leadership* memiliki efek tidak langsung terhadap kepuasan kerja melalui kohesi tim pada 304 karyawan. Dawson *et al.* (2023) menemukan bahwa pemimpin yang mendukung memperkuat hubungan antara *teamwork* dan kepuasan kerja pada 412 karyawan di bidang hotel dan restoran. Heimerl *et al.* (2020) menemukan bahwa hubungan dengan atasan dan rekan kerja sama-sama penting. Princessla (2020) menemukan bahwa keterampilan manajerial dan hubungan dengan rekan kerja saling melengkapi; jika salah satu tidak baik, maka akan muncul ketidakpuasan yang signifikan. Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa *servant leadership* dan *teamwork* memiliki efek interaksi, mediasi, serta komplementer.

Dalam kondisi *coffee shop* di Kota Bengkulu, kombinasi antara *servant leadership* dan *teamwork* sangat penting. Seorang manajer yang mendorong karyawan memberi kesempatan untuk menangani situasi darurat. Sementara tim yang kuat menjamin dukungan saat menghadapi tantangan. Kombinasi ini menciptakan lingkungan kerja di mana karyawan merasa percaya diri, didukung, dan dihargai, yang merupakan elemen penting dalam mencapai tingkat kepuasan kerja yang tinggi.

### 2.3 Hasil Penelitian Yang Relevan

Penelitian yang relevan ini menjadi salah satu referensi bagi penulis dalam melakukan penelitian, sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan. Berikut adalah beberapa penelitian sebelumnya dari jurnal yang terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

**Tabel 2. 1**  
**Hasil Penelitian Terdahulu**

No	Nama Penelitian dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Dorta-Afonso, D., Cuéllar-Molina, D., Rodríguez-Robaina, C., & De Saá-Pérez, P. (2025)	<i>servant leadership and HPWS for work-life balance and job satisfaction in the hotel industry: perspectives from conservation of resources theory</i>	<i>servant leadership</i> memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di hotel. Penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan ini menciptakan sumber daya yang berharga, sehingga membantu karyawan dalam menghadapi tekanan pekerjaan dan meningkatkan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, yang akhirnya meningkatkan kepuasan kerja.

No	Nama Penelitian dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			Sistem kerja bertingkat tinggi (HPWS) berperan sebagai perantara hubungan antara kepemimpinan melayani dan kepuasan kerja.
2.	Yuzalmi, N., Sukmadewi, R., & Setiawati, S. (2024)	Pengaruh <i>Servant leadership</i> , Kepuasan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Lutvindo Pekanbaru	<i>servant leadership</i> memiliki dampak positif dan nyata terhadap kinerja karyawan. Gaya kepemimpinan ini juga berdampak pada tingkat kepuasan kerja karyawan. Penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan berbasis pelayanan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan melalui perhatian dan bantuan yang diberikan dalam lingkungan kerja di bidang manufaktur.
3.	Pala'langan, A. Y. (2021)	Pengaruh <i>servant leadership</i> , disiplin kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja guru	<i>servant leadership</i> mempunyai dampak positif terhadap kinerja guru, meskipun tidak secara langsung mempengaruhi tingkat kepuasan kerja. Namun, kepemimpinan tersebut berdampak tidak langsung terhadap kinerja guru melalui peningkatan kepuasan kerja. Penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang melayani di bidang pendidikan membantu membangun lingkungan kerja yang mendukung dan nyaman.
4.	Dawson, M., Abbott, J., & Shoemaker, S. (2023)	<i>Hospitality organizational culture: impact on employee's job satisfaction, organizational citizenship</i>	<i>Teamwork climate</i> memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Budaya organisasi yang menekankan kerja tim, pemberdayaan karyawan, dan kepemimpinan yang

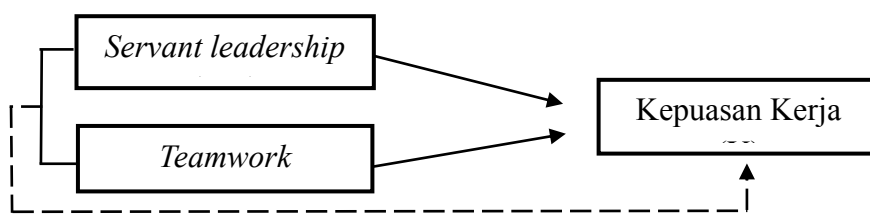
No	Nama Penelitian dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
		<i>behaviors, service recovery performance, and intention to leave</i>	mendukung berdampak positif secara signifikan terhadap kepuasan kerja. <i>Teamwork climate</i> juga memengaruhi kepuasan kerja secara tidak langsung melalui <i>psychological safety</i> . Kepuasan kerja berperan sebagai mediator dalam hubungan antara <i>teamwork</i> dan <i>turnover intention</i> .
5.	Iryadana, M. R., Sartika, G., Gunawan, A., Tialonawarmi, F., & Muslimat, A. (2024)	Pengaruh Komunikasi dan Kerjasama Tim Terhadap Kepuasan Kerja yang Berdampak pada Kinerja Karyawan	Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja sebesar 35,3%. <i>Teamwork</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja sebesar 41,9%. Komunikasi dan <i>teamwork</i> secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja sebesar 49,7%. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 30,3%.
6.	Arifin, A. (2020)	Pengaruh kepemimpinan dan kerjasama tim terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan	Kerjasama tim memengaruhi langsung dan berdampak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Selain itu, kerjasama tim juga memberikan pengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui tingkat kepuasan kerja tersebut. Penelitian ini dilakukan di sentra produksi keripik sukun di Kabupaten Sumenep dan menunjukkan bahwa adanya <i>teamwork</i> meningkatkan kepuasan kerja karyawan, yang pada gilirannya memperbaiki kinerja.
7.	Heimerl, P.,	<i>Factors</i>	Faktor-faktor utama yang

No	Nama Penelitian dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
	Haid, M., Benedikt, L., & Scholl-Grissmann, U. (2020)	<i>Influencing Job Satisfaction in Hospitality Industry</i>	mempengaruhi tingkat kepuasan kerja di industri perhotelan adalah hubungan yang baik dengan atasan, ketaatan terhadap jadwal kerja, serta kesempatan untuk berkembang secara profesional. Di sisi lain, faktor seperti gaji, jenis tugas, suasana kerja, dan fasilitas yang disediakan memiliki dampak yang lebih kecil terhadap kepuasan kerja. Penelitian ini menunjukkan bahwa aspek hubungan antar manusia dan peluang karir lebih penting dibandingkan aspek kompensasi finansial dalam konteks industri perhotelan.
8.	Princessla, I. (2020)	Analisis Kepuasan Kerja Karyawan di Departemen Makanan dan Minuman di Restoran Lobo, Hotel The Ritz-Carlton Mega Kuningan, Jakarta	Faktor utama yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan di Departemen Makanan dan Minuman Restoran Lobo adalah keterampilan manajemen perusahaan serta manajer atau pengawas, yang memiliki skor tertinggi. Faktor kedua adalah hubungan yang positif antara atasan dan bawahan, disusul oleh stabilitas pekerjaan dan rasa aman. Faktor terakhir adalah dukungan teknis dan sosial dari rekan kerja serta kemampuan untuk bekerja sama dalam tim. Penelitian menunjukkan bahwa keterampilan manajemen dan hubungan dengan rekan kerja saling melengkapi dan memiliki kesenjangan yang

No	Nama Penelitian dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			kecil; jika salah satu aspek tersebut buruk, maka akan menyebabkan rasa ketidakpuasan kerja. Aspek dengan skor terendah adalah keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan sehari-hari, terutama karena jam kerja yang terlalu panjang, yang membuat karyawan merasa tidak puas pada aspek ini.
9.	Alvionita, S., & Marhalinda, M. (2024)	Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan	<i>Work life balance</i> mempunyai dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Lingkungan kerja juga memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Pengembangan karier juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian menunjukkan bahwa ketiga faktor tersebut bersama-sama menjelaskan perbedaan tingkat kepuasan kerja karyawan.

## 2.4 Kerangka Konseptual

Penelitian ini menggunakan tiga variabel, yaitu variabel independen *Servant leadership* dan *Teamwork* sedangkan variabel dependen yaitu Kepuasan kerja karyawan, kerangka berpikir yang dibuat berdasarkan variabel yang diamati adalah sebagai berikut:



H1

H2

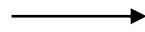
H3

**Gambar 2. 1**  
**Kerangka Konseptual**

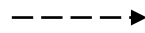
H1,H2,H3 : Hipotesis penelitian

$X_1$  ,  $X_2$  : Variabel independen

Y : Variabel dependen



: Meenunjukkan pengaruh variabel X terhadap Y



: Pengaruh simultan  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap Y

## 2.5 Definisi Operasional

**Tabel 2. 2**

**Definisi Operasional**

No	Variabel	Definisi	Indikator	Alat Ukur	Skala
1.	Kepuasan Kerja (Y)	Kondisi perasaan positif yang dirasakan oleh karyawan <i>coffee shop</i> di Kota Bengkulu terhadap pekerjaan yang dilakukan.	1. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri 2. Kepuasan terhadap rekan kerja 3. Kepuasan terhadap pengawasan 4. Kepuasan terhadap kompensasi 5. Kepuasan terhadap peluang promosi/pengembangan 6. Kepuasan terhadap kondisi kerja (Spector, 1997)	Kuesioner	Likert

No	Variabel	Definisi	Indikator	Alat Ukur	Skala
2.	<i>Servant leadership</i> ( $X_1$ )	Persepsi karyawan <i>coffee shop</i> di Kota Bengkulu tentang gaya kepemimpinan manajer yang melayani, memberdayakan, dan menempatkan kepentingan karyawan di atas segalanya.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemberdayaan</li> <li>2. Empati</li> <li>3. Kerendahan Hati</li> <li>4. Tanggung Jawab</li> <li>5. Membantu karyawan berkembang</li> <li>6. Mengutamakan karyawan</li> </ol> (Liden <i>et al.</i> , 2008; Van Dierendonck, 2011)	Kuesioner	Likert
3.	<i>Teamwork</i> ( $X_2$ )	Persepsi karyawan <i>coffee shop</i> di Kota Bengkulu mengenai kualitas kerja sama tim dalam menjalankan operasional harian.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komunikasi</li> <li>2. Koordinasi</li> <li>3. Kolaborasi</li> <li>4. Perilaku pendukung</li> <li>5. Keterpaduan</li> <li>6. Kepercayaan tim</li> </ol> (Mcewan <i>et al.</i> , 2017; Salas <i>et al.</i> , 2005)	Kuesioner	Likert

## 2.6 Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan atau dugaan yang paling mungkin dan masih memerlukan pemeriksaan untuk mengetahui kebenarannya. Dalam penelitian ini, hubungan yang diteliti memiliki hipotesis sebagai berikut:

H1: Diduga *servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada *coffee shop* di Kota Bengkulu.

H2: Diduga *Teamwork* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada *coffee shop* di Kota Bengkulu.

H3: Diduga *servant leadership* dan *teamwork* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada *coffee shop* di Kota Bengkulu.