Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
6 (2) 2026, Page: 24599-24606

Kepemimpinan Pelayanan terhadap Identifikasi Organisasi: Peran Mediasi Leader Member Exchange

Dzakwan Adidza[1]; Ririn Handayani[2]; Fahmi Oemar[3]
[1,2,3]Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana, Universitas Lancang Kuning, Indonesia
Corresponding Author: Dzakwan Adidza, E-Mail: ririnhandayani@unilak.ac.id

Published, Mei 2026

ABSTRAK
Penelitian ini bertujuan menguji peran leader member exchange dalam memediasi kepemimpinan pelayanan terhadap identifikasi organisasi. Populasi penelitian ini adalah Pegawai Kantor Walikota Pekanbaru bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan yang berjumlah 83 orang. Karena jumlah populasi cenderung sedikit berjumlah 83 orang maka populasi akan sekaligus menjadi sampel. Teknik analisis verifikatif penelitian ini dilakukan dengan uji statistic Structural Equational Modelling (SEM) dan Partial Least Square (PLS) sebagai alat analisisnya. Hasil analisis membuktikan bahwa Kepemimpinan pelayanan berpengaruh positif terhadap identifikasi organisasi; Kepemimpinan pelayanan berpengaruh positif terhadap leader member exchange; Leader member exchange berpengaruh positif terhadap identifikasi organisasi; dan Leader member exchange memediasi pengaruh kepemimpinan pelayanan terhadap identifikasi organisasi.

Kata Kunci: Kepemimpinan Pelayanan; Identifikasi Organisasi; Leader Member Exchange.

ABSTRACT
This study aims to examine the mediating role of Leader–Member Exchange (LMX) in the relationship between servant leadership and organizational identification. The population of this study consists of 83 employees working in the Protocol and Leadership Communication Division of the Pekanbaru Mayor's Office. Due to the relatively small population size, all members of the population were included as the research sample (census method). The study employs a quantitative approach with a verification analysis technique using Structural Equation Modeling (SEM) and Partial Least Squares (PLS) as analytical tools. The results indicate that servant leadership has a positive effect on organizational identification; servant leadership has a positive effect on Leader–Member Exchange; Leader–Member Exchange has a positive effect on organizational identification; and Leader–Member Exchange mediates the relationship between servant leadership and organizational identification.

Keywords: *Servant Leadership; Organizational Identification; Leader–Member Exchange.*

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Kepemimpinan pelayanan (servant leadership) merupakan pendekatan kepemimpinan yang semakin mendapat perhatian dalam literatur manajemen karena kemampuannya dalam meningkatkan kinerja organisasi dan kesejahteraan karyawan. Gaya kepemimpinan ini menekankan pada pemenuhan kebutuhan pengikut, pengembangan sumber daya manusia, serta pembentukan budaya pelayanan yang kuat, sehingga mampu meningkatkan komitmen dan kinerja karyawan (Miao et al., 2019; van Dierendonck, 2011). Sejumlah studi meta-analisis juga menunjukkan bahwa kepemimpinan pelayanan memiliki validitas prediktif yang lebih tinggi dibandingkan gaya kepemimpinan lain seperti etis, autentik, dan transformasional dalam menjelaskan berbagai hasil organisasi (Hoch et al., 2018; Lee, 2022).

Dalam konteks organisasi modern, khususnya pasca pandemi, organisasi menghadapi tantangan berupa perubahan lingkungan kerja, perkembangan teknologi, serta meningkatnya ekspektasi pelanggan, sehingga membutuhkan kepemimpinan yang efektif dalam menciptakan lingkungan kerja yang suportif dan berkelanjutan. Kepemimpinan pelayanan terbukti mampu meningkatkan keterlibatan kerja, kepuasan kerja, komitmen organisasi, serta retensi karyawan (Huang et al., 2020; L. en Wang et al., 2017; Q. Wang et al., 2024). Namun demikian, pengaruh kepemimpinan pelayanan terhadap identifikasi organisasi masih relatif terbatas dieksplorasi dalam penelitian sebelumnya (Kaya & Karatepe, 2020).

Hubungan antara pemimpin dan karyawan yang tercermin dalam konsep Leader Member Exchange (LMX) dipandang sebagai mekanisme penting dalam memperkuat identifikasi organisasi. LMX menggambarkan kualitas hubungan dyadik antara pemimpin dan anggota yang berorientasi pada kepercayaan dan dukungan (Samo et al., 2019). Berdasarkan perspektif Social Identity Theory, individu cenderung mengidentifikasi dirinya dengan organisasi ketika memiliki hubungan sosial yang positif di dalamnya (Ashforth & Mael, 1989; Turner, 2021). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kepemimpinan pelayanan terhadap identifikasi organisasi dengan mempertimbangkan peran mediasi LMX, guna mengisi kesenjangan penelitian dan memberikan kontribusi empiris dalam literatur manajemen.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menjelaskan bahwa paradigma penelitian yang menekankan pada pemahaman mengenai masalah-masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realitas atau natural setting yang holistis, kompleks dan rinci.

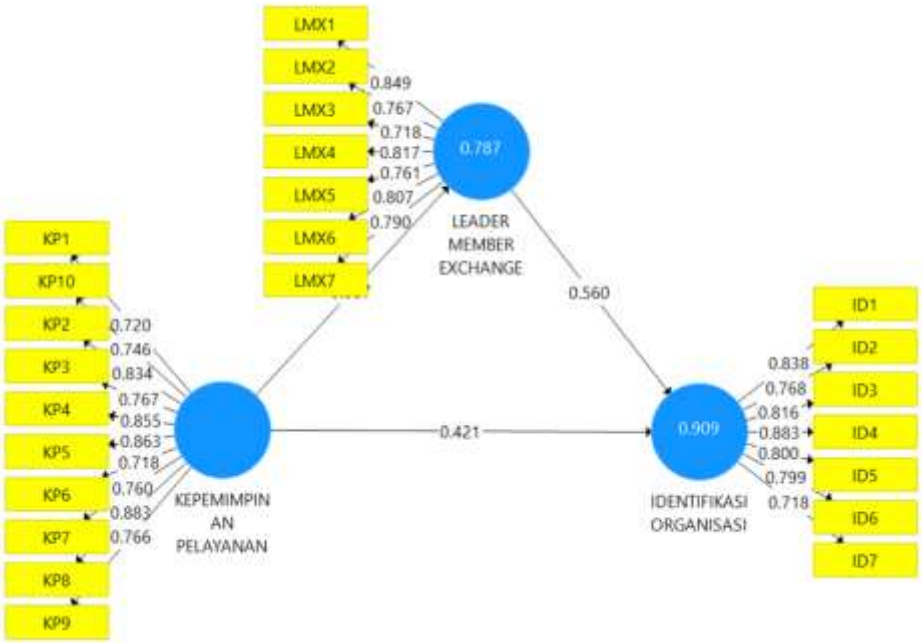
Penelitian ini bersifat deskriptif dan verifikatif. Penelitian deskriptif menggambarkan tentang ciri-ciri variabel yang diteliti, sedangkan penelitian verifikatif menguji kebenaran dari suatu hipotesis. Pada metode deskriptif ini meneliti tentang deskripsi dari kepemimpinan pelayanan, leader member exchange dan identifikasi organisasi. Sedangkan metode verifikatif dilakukan untuk menguji kebenaran hipotesis yang telah ditemukan melalui pengumpulan data di lapangan yaitu: menguji peran leader member exchange dalam memediasi kepemimpinan pelayanan terhadap identifikasi organisasi.

Populasi merupakan seluruh objek yang akan diteliti dalam sebuah penelitian. Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek dan subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Populasi penelitian ini adalah seluruh Pegawai Kantor Walikota Pekanbaru bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan yang berjumlah 83 orang.

Sampel adalah sebahagian dari populasi yang dijadikan objek dan sumber data serta informasi dalam penelitian yang di anggap mewakili dari suatu penelitian (Arikunto, 2013). Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh, dimana seluruh populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Oleh karena itu, sampel dalam penelitian ini berjumlah 83 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Diagram Jalur



Gambar 1. Diagram Jalur

Evaluasi Model Pengukuran

Model penelitian ini terdiri dari tiga konstruk diantaranya kepemimpinan pelayanan, *leader member exchange* dan identifikasi organisasi. Evaluasi model pengukuran merupakan tahapan untuk mengevaluasi validitas dan reliabilitas suatu konstruk.

Evaluasi Validitas Konstruk

Evaluasi validitas konstruk dilakukan dengan menghitung validitas konvergen dan validitas diskriminan. Validitas konvergen diketahui melalui *loading factor*. Suatu indikator dikatakan memenuhi pengujian validitas konvergen apabila memiliki loading factor diatas 0.7. Hasil pengujian validitas konvergen disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Validitas Konvergen

	IDENTIFIKASI ORGANISASI	KEPEMIMPINAN PELAYANAN	LEADER MEMBER EXCHANGE
ID1	0,838		
ID2	0,768		
ID3	0,816		
ID4	0,883		
ID5	0,800		
ID6	0,799		
ID7	0,718		
KP1		0,720	
KP10		0,746	
KP2		0,834	
KP3		0,767	
KP4		0,855	
KP5		0,863	
KP6		0,718	
KP7		0,760	
KP8		0,883	
KP9		0,766	
LMX1			0,849
LMX2			0,767
LMX3			0,718
LMX4			0,817
LMX5			0,761
LMX6			0,807
LMX7			0,790

Sumber : Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa semua indicator yang mengukur variabel diantaranya kepemimpinan pelayanan, *leader member exchange* dan identifikasi organisasi bernilai lebih besar dari 0.7. Dengan demikian indikator tersebut dinyatakan valid untuk mengukur variabelnya.

Validitas konvergen selain dapat dilihat melalui loading factor, juga dapat diketahui melalui Average Variance Extracted (AVE). Suatu indikator dikatakan memenuhi pengujian validitas konvergen apabila memiliki Average Variance Extracted (AVE) diatas 0.5. Hasil pengujian validitas konvergen disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 2. Average Variance Extracted (AVE)

	AVE
Identifikasi Organisasi	0,648
Kepemimpinan Pelayanan	0,629
Leader Member Exchange	0,621

Sumber : Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa variabel kepemimpinan pelayanan, *leader member exchange* dan identifikasi organisasi menghasilkan nilai Average Variance Extracted (AVE) yang lebih besar dari 0.5. Dengan demikian indikator tersebut dinyatakan valid untuk mengukur variabelnya.

Selanjutnya validitas diskriminan dihitung menggunakan *cross correlation* dengan kriteria bahwa apabila nilai *loading factor* dalam suatu variabel yang bersesuaian lebih besar dari nilai korelasi indikator pada variabel lainnya maka indikator tersebut dinyatakan valid dalam mengukur variabel yang bersesuaian. Hasil perhitungan *cross correlation* disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 3. *Cross Correlation*

	IDENTIFIKASI ORGANISASI	KEPEMIMPINAN PELAYANAN	LEADER MEMBER EXCHANGE
ID1	**0,838**	0,809	0,755
ID2	**0,768**	0,669	0,727
ID3	**0,816**	0,747	0,847
ID4	**0,883**	0,825	0,815
ID5	**0,800**	0,761	0,679
ID6	**0,799**	0,681	0,721
ID7	**0,718**	0,663	0,699
KP1	0,734	**0,720**	0,774
KP10	0,714	**0,746**	0,673
KP2	0,673	**0,834**	0,733
KP3	0,767	**0,767**	0,758
KP4	0,773	**0,855**	0,696
KP5	0,757	**0,863**	0,748
KP6	0,715	**0,718**	0,703
KP7	0,631	**0,760**	0,523
KP8	0,841	**0,883**	0,814
KP9	0,616	**0,766**	0,521
LMX1	0,715	0,660	**0,849**
LMX2	0,648	0,581	**0,767**
LMX3	0,751	0,624	**0,718**
LMX4	0,714	0,636	**0,817**
LMX5	0,729	0,806	**0,761**
LMX6	0,779	0,722	**0,807**
LMX7	0,786	0,812	**0,790**

Sumber : Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan pengukuran *cross correlation* pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa secara keseluruhan indikator yang mengukur variabel kepemimpinan pelayanan, *leader member exchange* dan identifikasi organisasi menghasilkan *loading factor* yang lebih besar dibandingkan dengan *cross correlation* pada variabel lainnya. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa masing-masing indikator mampu mengukur variabel laten yang bersesuaian dengan indikatornya.

Hasil Evaluasi Reliabilitas

Perhitungan yang dapat digunakan untuk menguji reliabilitas konstruk adalah *cronbach alpha* dan *composite reliability*. Kriteria pengujian menyatakan bahwa apabila *composite reliability* bernilai lebih besar dari 0.7 dan *cronbach alpha* bernilai lebih besar dari 0.6 maka konstruk tersebut dinyatakan reliabel. Hasil perhitungan *composite reliability* dan *cronbach alpha* dapat dilihat melalui ringkasan dalam tabel berikut :

Tabel 4. *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha*

	Cronbach's Alpha	rho_A	Reliabilitas Komposit
Identifikasi organisasi	0,909	0,912	0,928
Kepemimpinan pelayanan	0,934	0,937	0,944
Leader member exchange	0,898	0,900	0,920

Sumber : Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *composite reliability* pada variabel kepemimpinan pelayanan, *leader member exchange* dan identifikasi organisasi lebih besar dari 0.7. Dengan demikian, berdasarkan perhitungan *composite reliability* semua indikator yang mengukur variabel kepemimpinan pelayanan, *leader member exchange* dan identifikasi organisasi dikatakan reliabel.

Selanjutnya nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel kepemimpinan pelayanan, *leader member exchange* dan identifikasi organisasi lebih besar dari 0.6. Dengan demikian, berdasarkan perhitungan *Cronbach's Alpha* semua indikator yang mengukur kepemimpinan pelayanan, *leader member exchange* dan identifikasi organisasi dinyatakan reliabel.

Goodness of Fit Model

Goodness of fit Model digunakan untuk mengetahui besarnya kemampuan variabel endogen untuk menjelaskan keragaman variabel eksogen, atau dengan kata lain untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel eksogen terhadap variabel endogen. *Goodness of fit Model* dalam analisis PLS dilakukan dengan menggunakan *Q-Square predictive relevance* (Q^2). Adapun hasil *Goodness of fit Model* yang telah diringkas dalam tabel berikut.

Tabel 5. *Goodness of fit Model*

Variabel	R Square
Identifikasi Organisasi	0,909
Leader Member Exchange	0,787
Q Square = $1 - [(1 - R_1^2)(1 - R_2^2)]$ Q Square = $1 - [(1 - 0.909)(1 - 0.787)] = 0.981$	

Sumber : Data Primer Diolah, 2025

R-square variabel *Leader member exchange* bernilai 0.787 atau 78.7%. Hal ini dapat menunjukkan bahwa keragaman variabel *leader member exchange* mampu dijelaskan oleh kepemimpinan pelayanan sebesar 78.7%, atau dengan kata lain kontribusi kepemimpinan pelayanan terhadap *Leader member exchange* sebesar 78.7%, sedangkan sisanya sebesar 21.3% merupakan kontribusi variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

R-square variabel identifikasi organisasi bernilai 0.909 atau 90.9%. Hal ini dapat menunjukkan bahwa keragaman variabel identifikasi organisasi mampu dijelaskan oleh *leader member exchange* sebesar 90.9%, atau dengan kata lain kontribusi *leader member exchange* terhadap identifikasi organisasi sebesar 90.9%, sedangkan sisanya sebesar 9.1% merupakan kontribusi variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Q-Square predictive relevance (Q^2) bernilai 0.981 atau 98.1%. Hal ini dapat menunjukkan bahwa keragaman variabel identifikasi organisasi mampu dijelaskan oleh model secara keseluruhan sebesar 98.1%, atau dengan kata lain kontribusi oleh kepemimpinan pelayanan dan *leader member exchange* terhadap identifikasi organisasi secara keseluruhan sebesar 98.1%, sedangkan sisanya sebesar 1.9% merupakan kontribusi variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk menguji pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Kriteria pengujian menyatakan bahwa apabila nilai T-statistics ≥ T-tabel (1.96), maka dinyatakan adanya pengaruh signifikan variabel eksogen terhadap variabel endogen. Hasil pengujian signifikansi dapat diketahui melalui tabel berikut.

Tabel 6. Pengujian Hipotesis

	Original Sample	T Statistics	P Values
Kepemimpinan pelayanan -> Identifikasi organisasi	0,421	4,163	0,000
Kepemimpinan pelayanan -> *Leader member exchange*	0,887	39,161	0,000
Leader member exchange -> Identifikasi organisasi	0,560	5,459	0,000
Kepemimpinan pelayanan -> *Leader member exchange* -> Identifikasi organisasi	0,497	5,560	0,000

Sumber : Data Primer Diolah, 2025

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa hubungan antara kepemimpinan pelayanan dan identifikasi organisasi mempunyai pengaruh positif yang signifikan, dengan koefisien sebesar 0,421, T-statistik 4,163, dan nilai P sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepemimpinan pelayanan yang dilakukan oleh individu, maka semakin tinggi pula tingkat identifikasi organisasi yang dirasakan.

Selain itu, hubungan antara kepemimpinan pelayanan dan *leader member exchange* juga menunjukkan pengaruh positif yang sangat signifikan, dengan koefisien sebesar 0,887, T-statistik 39.161, dan nilai P sebesar 0,000. Nilai T-statistik yang sangat tinggi dan nilai P yang jauh di bawah 0,05 menunjukkan bahwa upaya kepemimpinan pelayanan dapat secara signifikan meningkatkan *leader member exchange* ditempat kerja.

Hasil uji hipotesis juga menunjukkan bahwa *leader member exchange* berpengaruh signifikan terhadap identifikasi organisasi, dengan koefisien sebesar 0,560, T-statistik 5,459 dan nilai P sebesar 0,000. Hubungan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat *leader member exchange* siswa, maka semakin tinggi pula identifikasi organisasi yang dirasakan oleh individu. Nilai T-statistik yang tinggi serta P value yang signifikan mengindikasikan bahwa *leader member exchange* ditempat kerja menjadi faktor penting dalam meningkatkan identifikasi organisasi.

Pengaruh tidak langsung antara kepemimpinan pelayanan dan identifikasi organisasi terhadap *leader member exchange* juga terbukti signifikan, dengan koefisien sebesar 0,497, T-statistik 5,560, dan nilai P sebesar 0,000. Artinya, *leader member exchange* berperan sebagai mediator dalam memperkuat pengaruh kepemimpinan pelayanan terhadap identifikasi organisasi. Dengan kata lain, upaya kepemimpinan pelayanan dapat *leader member exchange*, yang pada akhirnya akan meningkatkan identifikasi organisasi siswa secara signifikan.

Konversi Diagram Jalur ke dalam Model Struktural

Konversi diagram jalur ke dalam model pengukuran dimaksudkan untuk mengetahui kekuatan pengaruh antar konstruk yang yang dijelaskan pada efek pada model, yaitu efek langsung dan efek tidak langsung. Adapun efek model secara langsung maupun secara tidak langsung sebagaimana disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 7. Konversi Diagram Jalur ke dalam Model Struktural

Eksogen	**Intervening**	**Endogen**	**Coefficient**	
			Direct	**Indirect**
Kepemimpinan pelayanan		*Leader member exchange*	0.887	
Kepemimpinan pelayanan	*Leader member exchange*	Identifikasi organisasi	0.421	0.497
Leader member exchange		Identifikasi organisasi	0.560	

Sumber : Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa model pengukuran yang terbentuk adalah sebagai berikut:

Persamaan 1 : LMX = 0,887 KP

Dari persamaan 1 dapat diinformasikan bahwa

1. **Koefisien direct effect kepemimpinan pelayanan terhadap *leader member exchange*** sebesar 0.887 menyatakan bahwa kepemimpinan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *leader member exchange*. Hal ini berarti semakin tinggi kepemimpinan pelayanan maka cenderung dapat meningkatkan *leader member exchange*.

Persamaan 2 : ID = 0.421KP + 0.560 LMX

Dari persamaan 2 dapat diinformasikan bahwa

1. **Koefisien direct effect kepemimpinan pelayanan terhadap identifikasi organisasi** sebesar 0.421 menyatakan bahwa kepemimpinan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap identifikasi organisasi. Hal ini berarti semakin tinggi kepemimpinan pelayanan maka cenderung dapat meningkatkan identifikasi organisasi.
2. **Koefisien direct effect *leader member exchange* terhadap identifikasi organisasi** sebesar 0.560 menyatakan bahwa *leader member exchange* bepengaruh positif dan signifikan terhadap identifikasi organisasi. Hal ini berarti semakin tinggi *leader member exchange* maka cenderung dapat meningkatkan identifikasi organisasi.
3. **Koefisien indirect effect kepemimpinan pelayanan terhadap identifikasi organisasi melalui *leader member exchange*** sebesar 0.497 menyatakan bahwa kepemimpinan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap identifikasi organisasi melalui *leader member exchange*. Pengaruh ini menunjukkan bahwa ketika kepemimpinan pelayanan meningkat, hal ini akan meningkatkan *leader member exchange*, yang pada gilirannya meningkatkan identifikasi organisasi.

Pengaruh Dominan

Variabel eksogen yang memiliki pengaruh dominan terhadap variabel endogen dapat diketahui melalui total coefficient yang paling tinggi yang dapat diketahui melalui penjelasan berikut:

Tabel 8. Pengaruh Dominan

Eksogen	Endogen	Total
Kepemimpinan pelayanan	*Leader member exchange*	0.887
Kepemimpinan pelayanan	Identifikasi organisasi	0.918
Leader member exchange	Identifikasi organisasi	0.560

Sumber : Data Primer Diolah, 2025

Variabel yang memiliki total coefficient terbesar terhadap identifikasi organisasi adalah kepemimpinan pelayanan dengan total coefficient sebesar 0.918. Dengan demikian Kepemimpinan pelayanan merupakan variabel yang paling berpengaruh atau memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap Identifikasi organisasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, penulis memperoleh kesimpulan terkait efek mediasi leader member exchange pada pengaruh kepemimpinan pelayanan terhadap identifikasi organisasi, yaitu:

1. Kepemimpinan pelayanan berpengaruh positif terhadap identifikasi organisasi
2. Kepemimpinan pelayanan berpengaruh positif terhadap leader member exchange
3. Leader member exchange berpengaruh positif terhadap identifikasi organisasi
4. Leader member exchange memediasi pengaruh kepemimpinan pelayanan terhadap identifikasi organisasi

REFERENSI

Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT. Rineka Cipta.

Ashforth, B. E., & Mael, F. (1989). Social Identity Theory and the Organization. *The Academy of Management Review*, *14*(1), 20. https://doi.org/10.2307/258189

Hoch, J. E., Bommer, W. H., Dulebohn, J. H., & Wu, D. (2018). Do Ethical, Authentic, and Servant Leadership Explain Variance Above and Beyond Transformational Leadership? A Meta-Analysis. *Journal of Management*, *44*(2), 501–529. https://doi.org/10.1177/0149206316665461

Huang, L.-C., Lin, C.-C., & Lu, S.-C. (2020). The relationship between abusive supervision and employee's reaction: the job demands-resources model perspective. *Personnel Review*, *49*(9), 2035–2054. https://doi.org/10.1108/PR-01-2019-0002

Kaya, B., & Karatepe, O. M. (2020). Does servant leadership better explain work engagement, career satisfaction and adaptive performance than authentic leadership? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, *32*(6), 2075–2095. https://doi.org/10.1108/IJCHM-05-2019-0438

Lee, S. (2022). Subjective Well-being and Mental Health During the Pandemic Outbreak: Exploring the Role of Institutional Trust. *Research on Aging*, *44*(1), 10–21. https://doi.org/10.1177/0164027520975145

Miao, Q., Eva, N., Newman, A., & Schwarz, G. (2019). Public service motivation and performance: The role of organizational identification. *Public Money and Management*, *39*(2), 77–85. https://doi.org/10.1080/09540962.2018.1556004

Samo, A. H., Qazi, S. W., & Buriro, W. M. (2019). Labelling them is negating them: A phenomenological study of stereotypes and followers' experiences about women leadership in Pakistan. *Management Research Review*, *42*(3), 391–411. https://doi.org/10.1108/MRR-04-2018-0170

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.

Turner, J. (2021). Karen S. Cook and Michael Hahn on Exchange Theory. In *Theoretical Sociology* (pp. 206–208). Routledge. https://doi.org/10.4324/9781003141372-15

van Dierendonck, D. (2011). Servant Leadership: A Review and Synthesis. *Journal of Management*, *37*(4), 1228–1261. https://doi.org/10.1177/0149206310380462

Wang, L. en, Liu, G., Liu, X., Liu, Y., Gao, J., Zhou, B., Gao, S., & Cheng, S. (2017). The weight of unfinished plate: A survey based characterization of restaurant food waste in Chinese cities. *Waste Management*, *66*, 3–12. https://doi.org/10.1016/j.wasman.2017.04.007

Wang, Q., Gan, K.-P., Wei, H.-Y., Sun, A.-Q., Wang, Y.-C., & Zhou, X.-M. (2024). Public service motivation and public employees' turnover intention: the role of job satisfaction and career growth opportunity. *Personnel Review*, *53*(1), 99–118. https://doi.org/10.1108/PR-11-2020-0836