

PENGARUH KEPEMIMPINAN MELAYANI DAN BUDAYA ORGANISASI GEREJA DIMEDIASI KUALITAS LAYANAN JEMAAT GEREJA TERHADAP LOYALITAS JEMAAT: STUDI KASUS SINODE GEREJA BETHEL INDONESIA JABODETABEK

Oleh :

Leo Alexander Tambunan¹⁾, Frederich Oscar Lontoh²⁾, Timotius³⁾

^{1,2,3} Sekolah Tinggi Teologi Moriah Tangerang

¹email: leo.tambunan@gmail.com

²email: frederich.lontoh@sttmoriah.ac.id

³email: timotius80@yahoo.com

Informasi Artikel

Riwayat Artikel :

Submit, 21 Desember 2025

Revisi, 5 Januari 2026

Diterima, 14 Januari 2026

Publish, 27 Januari 2026

Kata Kunci :

Kepemimpinan Melayani,
Loyalitas Jemaat,
Budaya Organisasi Gereja,
Kualitas Layanan,
Gereja.



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas jemaat dalam konteks gereja urban di Indonesia, dengan fokus pada peran Kepemimpinan Melayani, Budaya Organisasi Gereja, dan Kualitas Layanan Jemaat sebagai variabel mediasi. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode Structural Equation Modeling (SEM), penelitian ini menganalisis data dari 210 responden jemaat yang aktif melayani dalam berbagai peran pelayanan gerejawi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepemimpinan Melayani dan Budaya Organisasi Gereja memiliki pengaruh signifikan secara langsung terhadap Loyalitas Jemaat, sementara Kualitas Layanan berperan sebagai variabel mediasi yang memperkuat hubungan tersebut. Penelitian ini tidak hanya mengisi celah teoretis dalam literatur teologi pastoral dan manajemen organisasi keagamaan, tetapi juga memberikan rekomendasi praktis bagi pemimpin gereja untuk mengembangkan model pelayanan yang lebih inklusif, responsif, dan berpusat pada relasi. Studi ini merekomendasikan penguatan pelatihan kepemimpinan melayani, revitalisasi budaya organisasi berbasis nilai, dan peningkatan kualitas layanan pastoral sebagai strategi untuk memperkuat loyalitas jemaat di era kontemporer.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license



Corresponding Author:

Nama: Leo Alexander Tambunan

Afiliasi: Sekolah Tinggi Teologi Moriah Tangerang

Email: leo.tambunan@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Loyalitas Jemaat merupakan aspek penting dalam mendukung kelangsungan dan keberhasilan organisasi gereja. Loyalitas ini mencakup kesetiaan jemaat dalam menjunjung tinggi nilai-nilai dan ajaran yang disampaikan oleh gereja. Jemaat memiliki loyalitas yang tinggi, jemaat cenderung terlibat dalam berbagai kegiatan gereja, memberikan dukungan finansial, dan berkontribusi dalam pengembangan komunitas gereja. Ini tidak hanya membantu gereja untuk berkembang tetapi juga memastikan bahwa nilai-nilai spiritual dan sosial yang diajarkan oleh gereja

terus terjaga dan diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. (Givens, 2012)

Loyalitas jemaat merupakan aspek penting dalam mendukung kelangsungan dan keberhasilan organisasi gereja. Pada konteks ini, jemaat diartikan sebagai komunitas terdiri dari individu-individu yang secara aktif dan berkelanjutan terlibat dalam kehidupan rohani dan pelayanan. Secara etimologi asal kata, jemaat diasosiasikan dengan term *ἐκκλησία*. Terminologi tersebut berasal dari Yunani kuno “ek” (keluar) dan “kaleo” (memanggil), yang secara harfiah berarti “yang dipanggil keluar”, yaitu mereka yang dipanggil dari dunia untuk membentuk sebuah

komunitas iman. (Martin B. Dainton, 1994). Dengan demikian loyalitas ini mencakup kesetiaan komunitas iman tersebut dalam berpartisipasi aktif dalam kegiatan gereja, mendukung program-program gereja, serta menjunjung tinggi nilai-nilai dan ajaran yang disampaikan oleh gereja (Pakpahan, 2022). Loyalitas menjadi suatu hal yang penting di dalam komunitas Kristen maupun gereja. Di Indonesia dari sisi jemaat gereja dimana individu – individu yang tidak menetap atau loyal dengan satu kelompok gereja sehingga para individu ini cenderung berpindah – pindah gereja di setiap minggunya atau pada event khusus perayaan hari besar tertentu jemaat akan memilih kemana akan menghadiri ibadah (Theofilus & Tamburian, 2020). Kualitas Layanan Jemaat dalam konteks gereja melampaui sekadar penyediaan fasilitas fisik atau pelaksanaan kegiatan rutin; layanan yang diberikan oleh gereja merangkum dimensi spiritual, emosional, dan sosial yang secara kolektif membentuk pengalaman ibadah jemaat (Ezra, 2019). Pelayanan yang berkualitas mencerminkan kemampuan gereja untuk memenuhi harapan jemaat, memberikan rasa nyaman, dan menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pertumbuhan iman dan persekutuan (Munthe et al., 2022). Loyalitas, sebagai sebuah konstruk multidimensional, memainkan peranan krusial dalam menopang pertumbuhan dan kemajuan sebuah gereja, sebuah entitas yang berbeda secara signifikan dari organisasi komersial namun memiliki kebutuhan serupa akan dukungan dan partisipasi aktif dari anggotanya. Loyalitas dalam konteks gereja tidak hanya terbatas pada kehadiran fisik atau kontribusi finansial, tetapi juga mencakup keterlibatan emosional, spiritual, dan sosial yang mendalam dari jemaat terhadap gereja sebagai sebuah komunitas iman (Simon and Poluan, 2021)

Loyalitas ini termanifestasi dalam berbagai perilaku positif, seperti partisipasi aktif dalam kegiatan gereja, dukungan terhadap program-program gereja, promosi gereja kepada orang lain melalui komunikasi dari mulut ke mulut, dan pembelaan terhadap gereja ketika menghadapi kritik atau tantangan (Manus et al., 2023). Aspek-aspek seperti kehadiran rutin dalam kegiatan gereja, partisipasi dalam pelayanan, pemberian kontribusi finansial, serta dukungan terhadap nilai-nilai dan ajaran yang dianut oleh gereja tersebut. Penurunan loyalitas jemaat dapat termanifestasi dalam berbagai bentuk, termasuk penurunan jumlah anggota yang aktif, berkurangnya partisipasi dalam kegiatan gereja, serta meningkatnya sikap kritis atau ketidakpuasan terhadap kepemimpinan gereja (Simon and Poluan, 2021). Gaya komunikasi pemimpin gereja memainkan peran penting dalam membangun loyalitas jemaat (Theofilus & Tamburian, 2020). Relasi yang tidak setara antar pelayan gereja juga dapat berdampak negatif pada kualitas pelayanan dan loyalitas jemaat (Paulin Maureel Tititheru, Irene Ludji, 2023). Dampak dari penurunan Loyalitas Jemaat sangat nyata dalam aktivitas gereja. Ketika loyalitas menurun, gereja menghadapi tantangan dalam

mempertahankan anggotanya, mengelola program-programnya, dan mencapai tujuan-tujuan misionarisnya. Hal ini dapat mengakibatkan penurunan dukungan finansial, berkurangnya partisipasi dalam kegiatan gereja, dan pada akhirnya, melemahnya komunitas gereja secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi gereja untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Jemaat dan mengembangkan strategi yang efektif untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan gereja kepada jemaat. (Funga et al., 2023)

Loyalitas Jemaat memainkan peran yang tidak dapat diabaikan dalam menjamin keberlangsungan pelayanan dan kehidupan spiritual sebuah gereja. Secara konseptual, loyalitas bukan sekadar keterikatan emosional, melainkan tercermin dari kehadiran rutin dalam ibadah, keterlibatan dalam kegiatan pelayanan, partisipasi dalam program-program rohani, hingga kesetiaan pada nilai dan ajaran gereja. Dalam praktiknya, tingkat loyalitas yang tinggi menjadi fondasi bagi stabilitas organisasi gereja, memperkuat kohesi komunitas iman, dan menopang pelaksanaan misi sosial dan spiritual secara berkesinambungan. Sebaliknya, kemerosotan loyalitas dapat menghambat dinamika internal gereja, melemahkan daya dukung terhadap kepemimpinan, dan menurunkan partisipasi jemaat dalam pelayanan sehari-hari.

Persoalan ini tidak dapat dilepaskan dari faktor internal gereja, seperti model kepemimpinan, budaya organisasi yang berlaku, serta persepsi jemaat terhadap mutu pelayanan yang diterima. (Eunil Park and Ki Joon Kim, 2018). Oleh karena itu, penelitian yang mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Jemaat menjadi sangat penting. Dengan memahami akar penyebab dan dinamika yang mempengaruhi loyalitas, gereja dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan keterlibatan dan komitmen jemaat. Ini tidak hanya akan membantu dalam mempertahankan anggota jemaat yang ada tetapi juga dalam menarik anggota baru dan memperluas jangkauan pengaruh gereja di komunitas yang lebih luas. Penelitian ini juga penting untuk menyediakan pemahaman yang lebih baik bagi pemimpin gereja dalam merancang program dan kebijakan yang mendukung pertumbuhan spiritual dan sosial jemaat, memastikan bahwa gereja tetap relevan dan berdaya guna dalam melayani kebutuhan umat.

Model kepemimpinan ini adalah sebuah konsep kepemimpinan yang menekankan bahwa pemimpin harus mengutamakan kebutuhan anggota tim atau jemaat di atas kepentingan pribadi mereka sendiri. Konsep kepemimpinan melayani pertama kali diperkenalkan oleh Robert K. Greenleaf melalui esainya yang berjudul *The Servant as Leader* (1970), menekankan bahwa kepemimpinan sejati berawal dari dorongan alami untuk melayani, yang kemudian berkembang menjadi keputusan sadar untuk memimpin. Menurut Greenleaf, ukuran keberhasilan seorang pemimpin adalah sejauh mana orang-orang yang dilayani dapat berkembang menjadi pribadi yang

lebih dewasa, mandiri, dan mampu melayani orang lain. (Greenleaf, 2019)

Dalam konteks teologi Kristen, pendekatan ini sangat relevan karena mencerminkan teladan Yesus Kristus yang datang "bukan untuk dilayani, melainkan untuk melayani" (Markus 10:45). Kepemimpinan Melayani bukan hanya gaya kepemimpinan, melainkan karakter utama yang harus dimiliki oleh pemimpin Kristen.

Nilai-nilai seperti empati, kerendahan hati, integritas, dan penghargaan terhadap sesama yang terkandung dalam Kepemimpinan Melayani memiliki kedekatan dengan ajaran Injil, meskipun Greenleaf sendiri menyatakan bahwa konsep ini tidak secara langsung bersumber dari kitab suci (Parapat, 2021). Namun, dalam praktiknya di gereja dan organisasi Kristen, Kepemimpinan Melayani terbukti mendorong pertumbuhan rohani dan keberlanjutan pelayanan yang berpusat pada kasih dan pengembangan jemaat. Dalam konteks gereja, Kepemimpinan Melayani menuntut pemimpin untuk melayani jemaat dengan penuh kasih, perhatian, dan komitmen untuk membantu mereka berkembang secara spiritual dan sosial. Kepemimpinan yang melayani ini diharapkan dapat membangun hubungan yang lebih erat dan penuh kepercayaan antara pemimpin dan jemaat, yang pada gilirannya meningkatkan Loyalitas Jemaat.

Alkitab juga memberikan dasar yang kuat untuk Kepemimpinan Melayani. Tuhan Yesus sendiri mencontohkan model kepemimpinan ini dalam kehidupan dan pelayanan-Nya. Dalam Markus 10:45, Tuhan Yesus berkata, "Karena Anak Manusia juga datang bukan untuk dilayani, melainkan untuk melayani dan untuk memberikan nyawa-Nya menjadi tebusan bagi banyak orang. Memahami konteks di mana Yesus mengucapkan kata-kata ini sangat penting. Markus 10:45 muncul dalam percakapan dengan murid-murid-Nya setelah mereka berdebat tentang siapa yang terbesar di antara mereka (Yengkopiong, 2023) Yesus mengoreksi pandangan mereka tentang kekuasaan dan otoritas dengan menekankan pelayanan dan pengorbanan. Dalam masyarakat pada zaman itu, konsep seorang pemimpin yang melayani adalah revolusioner. Yesus membalikkan hierarki sosial yang umum, di mana pemimpin diharapkan untuk dilayani, bukan melayani.

Akar Kata Melayani Διακονῆσαι (diakonēsai): Kata ini berarti "melayani," tetapi lebih dari sekadar tindakan fisik. Ini mencakup pelayanan yang rendah hati dan pengabdian. Dalam konteks Kristen, ini sering dikaitkan dengan pelayanan di gereja atau pelayanan kepada orang lain dalam kebutuhan. Δοῦναι (dounai): Berarti "memberikan." Pengorbanan diri adalah inti dari pelayanan Yesus. Kata Λύτρον (lytron): berarti "tebusan." Ini mengacu pada pembayaran yang dilakukan untuk membebaskan seseorang dari perbudakan atau hukuman. Dalam teologi Kristen, ini merujuk pada pengorbanan Yesus sebagai pembayaran untuk dosa-dosa manusia (<https://www.sabda.org>, 1974).

Posisi dalam Injil Markus: Markus 10:45 adalah puncak dari bagian yang lebih besar dalam Injil Markus di mana Yesus secara bertahap mengungkapkan identitas dan misi-Nya kepada murid-murid-Nya. Ayat ini merangkum tujuan kedatangan Yesus: untuk melayani dan memberikan nyawa-Nya sebagai tebusan. Ayat ini memperkuat tema sentral pelayanan dan pengorbanan yang berjalan sepanjang Injil Markus. Yesus secara konsisten menunjukkan bahwa kepemimpinan sejati adalah tentang melayani orang lain, bahkan dengan mengorbankan diri sendiri.

Markus 10:45 memberikan wawasan penting tentang identitas Yesus sebagai Anak Manusia yang datang untuk melayani dan memberikan nyawa-Nya. Ini adalah pernyataan penting tentang Kristologi (doktrin tentang Kristus).

Ayat ini juga relevan dengan soteriologi (doktrin tentang keselamatan). Pengorbanan Yesus sebagai tebusan adalah inti dari keselamatan Kristen. Markus 10:45 memberikan dasar teologis yang kuat untuk model kepemimpinan yang melayani, yang dapat diterapkan dalam berbagai konteks (misalnya, gereja, organisasi, masyarakat). Selain itu, dalam Dalam Yohanes 13:14-15, beberapa kata kunci memiliki akar bahasa Yunani yang penting untuk dipahami: Membasuh: νίπτειν (niptein) - berarti "mencuci." Kata ini sering digunakan untuk mencuci bagian tubuh, seperti tangan atau kaki. Kaki dari akar kata Bahasa Yunani : τοὺς πόδας (tous podas) - berarti "kaki." Dalam konteks ini, merujuk pada kaki murid-murid. Teladan: ὑπόδειγμα (hypodeigma) - berarti "contoh," "model," atau "teladan." Ini adalah kata penting karena Yesus menggunakan tindakan-Nya sebagai contoh bagi murid-murid-Nya. Akar kata Bahasa Yunani Berbuat: ποιεῖτε (poieite) - berarti "melakukan" atau "berbuat." Menekankan tindakan mengikuti teladan yang telah diberikan. (<https://www.sabda.org>, 1974). Tindakan ini menekankan pentingnya kerendahan hati dan pelayanan dalam kepemimpinan. Kepemimpinan Yesus Kristus seharusnya menjadi teladan utama dalam penerapan kepemimpinan penggembalaan. Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan kepemimpinan yang belum sepenuhnya mencontoh Yesus Kristus sebagai model dalam pelayanan gereja. Terkadang, praktik kepemimpinan yang berpusat pada individu pemimpin atau bersifat "one man show" masih terjadi. Gereja memerlukan pemimpin yang tidak hanya menjalankan tugas secara biasa-biasa saja, tetapi menerapkan kepemimpinan yang meneladani Yesus Kristus, sehingga membawa manfaat besar bagi kemajuan gereja. Kemajuan atau kemunduran gereja sangat dipengaruhi oleh kualitas kepemimpinan gembala. Sayangnya, tidak jarang pemimpin gereja terjebak dalam gaya kepemimpinan yang lebih menekankan jabatan atau kedudukan, yang pada akhirnya menciptakan jarak antara gembala sebagai pemimpin dengan jemaat yang dipimpinnya. Yohanes 13:14-15 memberikan dasar teologis yang kuat untuk Kepemimpinan Melayani dan bagaimana prinsip-prinsip ini dapat diterapkan untuk meningkatkan

loyalitas dalam organisasi keagamaan. Ayat 14: "...kamu juga wajib saling membasuh kaki." Berakar dari kata dalam Bahasa Yunani "*νίπτειν (niptein)*" yang artinya mencuci kaki atau membasuh kaki digunakan secara harfiah untuk membasuh bagian tubuh, terutama tangan atau kaki. Kata ini digunakan untuk menggambarkan tindakan fisik Yesus membasuh kaki murid-murid-Nya. Ayat 15 kata dalam Bahasa Yunani "*ὑπόδειγμα (hypodeigma)*" sesuatu yang ditunjukkan sebagai model yang harus diikuti; dapat berupa tindakan atau perilaku. (<https://www.sabda.org>, 1974)

Kepemimpinan Melayani memiliki dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan loyalitas dalam berbagai konteks organisasi, termasuk organisasi keagamaan. (Tambunan, 2025). Penelitian oleh Sawan et al. (2020) menemukan bahwa Kepemimpinan Melayani berdampak positif pada hasil pendidikan, yang mengindikasikan bahwa pendekatan kepemimpinan ini dapat meningkatkan keterlibatan dan komitmen anggota. Selain itu, Lubis dan Pasaribu (2022) menunjukkan bahwa Kepemimpinan Melayani dapat meningkatkan kinerja kerja melalui peningkatan self-efficacy dan motivasi kerja, yang merupakan faktor-faktor penting dalam meningkatkan loyalitas anggota (Ady et al., 2022). Penelitian Eva et al. (2019) menemukan bahwa Kepemimpinan Melayani berkorelasi dengan berbagai hasil positif dalam organisasi, termasuk peningkatan kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan loyalitas anggota. Dalam konteks gereja, penerapan Kepemimpinan Melayani dapat membantu membangun komunitas jemaat yang lebih erat dan berkomitmen. Ketika pemimpin gereja menunjukkan dedikasi yang tulus untuk melayani jemaat, anggota jemaat merasa lebih dihargai dan didukung, yang memperkuat loyalitas mereka terhadap gereja.

Faktor lain yang juga dipertimbangkan adalah budaya organisasi gereja, merujuk pada nilai-nilai, norma, dan praktik yang diterapkan dalam kehidupan sehari-hari jemaat dan kepemimpinan gereja. Budaya ini mencakup bagaimana anggota jemaat berinteraksi satu sama lain, bagaimana keputusan diambil, dan bagaimana visi serta misi gereja dijalankan. Nilai-nilai seperti kasih, pelayanan, kerendahan hati, dan kesatuan menjadi fondasi utama dalam membangun budaya organisasi gereja yang kuat. Norma dan praktik yang konsisten dengan nilai-nilai ini menciptakan lingkungan di mana jemaat merasa dihargai, didukung, dan diberdayakan untuk berkembang secara spiritual dan sosial (Huwaie et al., 2023). Alkitab menekankan pentingnya nilai-nilai dan norma-norma dalam kehidupan komunitas iman. Dalam Roma 12:10, Paulus menasihati, "Hendaklah kamu saling mengasihi sebagai saudara dan saling mendahului dalam memberi hormat." Ayat ini menekankan pentingnya kasih dan saling menghormati sebagai dasar dalam membangun komunitas gereja yang kuat. Mengasihi dalam ayat tersebut berakar kata dalam Bahasa Yunani: *φιλαδελφία (philadelphia)* yang artinya bentuk kasih yang intim

seperti saudara kandung kasih dalam komunitas iman. Sementara arti saling mendahului dalam akar kata Yunani *ἡγεομαι (hēgeomai)* memimpin, menuntun yang artinya menjadi yang pertama untuk menunjukkan hormat, berlomba-lomba untuk menghormati lebih dahulu; bukan pasif, tetapi aktif dalam menghargai. Selain itu, dalam Efesus 4:3, Paulus menekankan pentingnya kesatuan, "Dan berusaha memelihara kesatuan Roh oleh ikatan damai sejahtera." Kesatuan dan damai sejahtera adalah elemen penting yang harus dijaga dalam budaya organisasi gereja. Dalam akar kata Bahasa Yunani memelihara kesatuan Roh adalah *ἐνότης τοῦ πνεύματος (henotēta tou pneumatōs)* dalam tafsiran kesatuan yang diciptakan dan dipelihara oleh Roh Kudus di antara orang percaya. Ini adalah kesatuan yang spiritual, teologis, dan praktis, yang harus dipelihara dengan usaha sungguh-sungguh dalam damai sejahtera (<https://www.sabda.org>, 1974)

Namun, dalam menjembatani hubungan antara kepemimpinan dan budaya organisasi gereja dengan Loyalitas Jemaat, kualitas pelayanan gereja memainkan peran yang sangat penting. Jemaat cenderung lebih loyal kepada gereja yang memberikan pelayanan berkualitas tinggi, baik dalam aspek ibadah, bimbingan rohani, maupun pelayanan sosial (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018). Studi yang dilakukan oleh Barna Group (2020) menunjukkan bahwa banyak jemaat meninggalkan gereja bukan karena perbedaan teologi, tetapi karena merasa pelayanan yang diberikan tidak relevan dengan kebutuhan mereka. Oleh karena itu, kualitas pelayanan gereja menjadi faktor mediasi yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan Loyalitas Jemaat. Kecenderungan rasa memiliki yang kuat terhadap gereja dan merasa bertanggung jawab untuk mendukung keberlanjutan dan pertumbuhan gereja. Dalam 1 Korintus 12:12-14, Paulus menggambarkan gereja sebagai satu tubuh dengan banyak anggota, masing-masing memiliki peran penting: "Karena sama seperti tubuh itu satu dan anggota-anggotanya banyak, dan segala anggota itu, biarpun banyak, merupakan satu tubuh, demikian pula Kristus. Akar kata dari Bahasa Yunani "tubuh" adalah satu (*εἷς - heis*) dan anggota-anggotanya (*μέλη - melē*) banyak (*πολλά - polla*), dan segala anggota itu, sekalipun banyak, merupakan satu tubuh (*ἐν σῶμα - hen sōma*), Sebab dalam satu Roh (*ἐν Πνεύμα - hen Pneuma*). (<https://www.sabda.org>, 1974) kita semua, baik orang Yahudi, maupun orang Yunani, baik budak, maupun orang merdeka, telah dibaptis menjadi satu tubuh dan kita semua diberi minum dari satu Roh.

Pelayanan merupakan tugas panggilan gereja, Dimana Allah menebus gerejaNYA Supaya melakukan pekerjaan kudusNYA (2 Timotius 1:9). Oleh sebab itu Kualitas Pelayanan gereja merupakan salah satu komponen gereja yang dapat meningkatkan loyalitas kepada para jemaat. Kepuasan Jemaat dapat terlihat dari Pelayanan yang diberikan oleh gereja Dimana tingginya kualitas pelayanan akan meningkatkan Tingkat kepuasan jemaat dan menimbulkan loyalitas yang tinggi dikarenakan adanya harapan yang

terpenuhi dari jemaat dan Kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh panggilan, hubungan personal dengan Tuhan dan Integritas sebagai wujud iman yang sungguh-sungguh di dalam Tuhan. (Silaban Pantas H, 2019). Studi oleh Chaves et al. (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan gereja menjadi faktor kunci dalam membangun kepercayaan dan kepuasan jemaat, yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas mereka.

Penelitian lain oleh Scheitle & Finke (2017) menyatakan bahwa aspek kualitas pelayanan, seperti keandalan, daya tanggap, dan empati, memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan dan komitmen jemaat terhadap gereja. Penelitian sebelumnya telah banyak mengeksplorasi berbagai aspek dari Kepemimpinan Melayani, Budaya Organisasi Gereja, Kualitas Layanan Jemaat, dan Loyalitas Jemaat, namun terdapat beberapa kesenjangan yang belum banyak dibahas dan menjadi dasar penelitian ini. Pertama, sebagian besar penelitian lebih fokus pada efek langsung dari Kepemimpinan Melayani terhadap berbagai hasil organisasi seperti kinerja dan keterlibatan anggota, tanpa mengeksplorasi lebih dalam peran mediasi dari Kualitas Layanan Jemaat gereja. Penelitian oleh Sawan et al. (2020) dan Lubis dan Pasaribu (2022) misalnya, menyoroti dampak positif Kepemimpinan Melayani pada kinerja dan keterlibatan, tetapi tidak mengintegrasikan bagaimana komitmen jemaat dapat bertindak sebagai mediator dalam meningkatkan Loyalitas Jemaat.

Selain itu, studi mengenai Budaya Organisasi Gereja sering kali hanya menyoroti aspek tertentu seperti nilai-nilai sosial religius atau kualitas khotbah, tanpa menggabungkannya dalam model yang lebih komprehensif yang mencakup hubungan dengan kepemimpinan dan Loyalitas Jemaat. Penelitian oleh (Zwijze-Koning & De Roest, 2023) serta Adnyana et al. (2020) menekankan pentingnya persepsi positif terhadap kesehatan gereja dan nilai-nilai sosial religius, tetapi tidak menyelidiki bagaimana variabel-variabel ini berinteraksi dalam satu kerangka konseptual yang mencakup Kepemimpinan Melayani dan Loyalitas Jemaat.

Penjelasan lebih lanjut mengenai kurangnya studi yang menghubungkan variabel-variabel ini dalam satu model konseptual menunjukkan adanya celah dalam literatur. Hingga saat ini, penelitian yang mengintegrasikan Kepemimpinan Melayani, Budaya Organisasi Gereja, Kualitas Layanan Jemaat gereja, dan Loyalitas Jemaat dalam satu kerangka konseptual yang utuh masih sangat terbatas. Kebanyakan penelitian cenderung mengisolasi setiap variabel dan meneliti pengaruhnya secara terpisah, tanpa memperhitungkan interaksi kompleks antar variabel tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan mengembangkan model yang mengintegrasikan keempat variabel ini, serta mengeksplorasi peran mediasi Kualitas Layanan Jemaat gereja dalam hubungan antara Kepemimpinan Melayani dan Loyalitas Jemaat. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang

signifikan baik dalam pengembangan teori maupun praktik kepemimpinan dan manajemen gereja.

Gereja Bethel Indonesia dalam Ulang Tahun ke 54 pada tanggal 6 Oktober 2024 telah memiliki 20.000 Pendeta (Pdt), Pendeta Madya (Pdm) dan Pendeta Pratama (Pdp) Dengan jumlah jemaat lebih dari 3.000.000 di seluruh propinsi di Indonesia dan 27 negara di seluruh dunia. Visi sinode gereja Bethel Indonesia “Menjadi Seperti Yesus Kristus” dengan misi:

memberitakan kabar keselamatan kepada segala bangsa;

1. Menjadikan orang percaya murid Kristus ;
2. Melengkapai orang percaya untuk pekerjaan pelayanan bagi pembagunan Tubuh Kristus;
3. Meningkatkan persatuan dan kesatuan tubuh Kristus

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan survei yang bersifat deskriptif dan eksplanatori untuk mengumpulkan data dalam jumlah besar secara efisien. Lokasi penelitian difokuskan pada sejumlah gereja di bawah naungan Sinode Gereja Bethel Indonesia (GBI) yang berada di wilayah JABODETABEK guna mendapatkan data yang representatif dari konteks perkotaan yang beragam. Data dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan analisis jalur (*path analysis*) untuk mengeksplorasi hubungan kausal antar variabel. Partisipan dalam studi ini melibatkan 210 responden yang merupakan jemaat aktif melayani dalam berbagai peran pelayanan gerejawi.

Variabel yang diteliti mencakup Kepemimpinan Melayani (X1) dan Budaya Organisasi Gereja (X2) sebagai variabel independen, Kualitas Layanan Jemaat (Z) sebagai variabel mediasi, serta Loyalitas Jemaat (Y) sebagai variabel dependen. Pengumpulan data dilakukan melalui instrumen kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, di mana hasil pengujian menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* yang tinggi (di atas 0,7), serta nilai *Average Variance Extracted* (AVE) di atas 0,5, yang menandakan bahwa instrumen penelitian sangat stabil dan dapat diandalkan. Secara operasional, kepemimpinan diukur melalui aspek pemberdayaan dan altruisme, budaya organisasi melalui nilai dan norma, kualitas layanan melalui persepsi mutu pelayanan, dan loyalitas melalui tingkat keterlibatan serta kesetiaan jemaat

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Uji Reliabilitas

Tabel 1 Hasil Pengujian Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability	Keterangan
Kepemimpinan Melayani	0,976	Reliabel
Budaya Organisasi Gereja	0,948	Reliabel
Loyalitas Jemaat	0,972	Reliabel

Kualitas Layanan	0,967	Reliabel
------------------	-------	----------

Berdasarkan Tabel 1 terlihat bahwa nilai *Composite Reliability* untuk setiap variabel dalam penelitian ini. Seluruh variabel penelitian, yaitu *Kepemimpinan Melayani* (0,976), *Budaya Organisasi Gereja* (0,948), *Loyalitas Jemaat* (0,972), dan *Kualitas Layanan* (0,967) menunjukkan nilai di atas 0,7 yang menandakan tingkat konsistensi internal yang sangat tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa rangkaian indikator pada masing-masing variabel memiliki keterpaduan dan stabilitas yang baik dalam mengukur konsep yang dimaksud. Dengan demikian, seluruh instrumen yang digunakan dapat dinyatakan reliabel dan mampu memberikan hasil yang dapat diandalkan secara statistik.

b. Uji Validitas

Tabel 2 Hasil Cronbach's Alpha dan AVE

Variabel	Cronbach's Alpha	AVE	Keterangan
Kepemimpinan Melayani	0,974	0,656	Valid
Budaya Organisasi Gereja	0,938	0,670	Valid
Loyalitas Jemaat	0,970	0,661	Valid
Kualitas Layanan	0,963	0,661	Valid

Berdasarkan Tabel 2 di atas, menunjukkan bahwa seluruh variabel, yaitu *Kepemimpinan Melayani*, *Budaya Organisasi Gereja*, *Loyalitas Jemaat*, dan *Kualitas Layanan* telah memenuhi syarat validitas yang memadai. Hal ini dibuktikan dengan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) untuk masing-masing variabel yang berada di atas ambang batas 0,5. Selain itu, nilai *Cronbach's Alpha* dari seluruh variabel juga berada jauh di atas 0,7 yang bahkan mendekati angka sempurna, di mana hal ini mengindikasikan bahwa item-item dalam tiap variabel memiliki konsistensi internal yang sangat tinggi. Temuan ini menegaskan bahwa instrumen yang digunakan stabil dan dapat diandalkan untuk menggambarkan realitas kehidupan bergereja secara mendalam dan menyeluruh.

c. Model Struktural

Tabel 3 Hasil Path Coefficients

Variabel	β	t statistics	p values
Kepemimpinan Melayani -> Loyalitas Jemaat	0,527	7,370	0,000
Budaya Organisasi Gereja -> Loyalitas Jemaat	0,281	5,467	0,000
Kepemimpinan Melayani -> Kualitas Layanan -> Loyalitas Jemaat	0,009	0,142	0,887
Budaya Organisasi Gereja -> Kualitas Layanan -> Loyalitas Jemaat	0,004	0,054	0,957

Berdasarkan Tabel 3 di atas, menunjukkan bahwa *Kepemimpinan Melayani* memiliki pengaruh langsung yang kuat dan signifikan terhadap *Loyalitas Jemaat* ($\beta = 0,527$; $p < 0,001$), diikuti oleh *Budaya Organisasi Gereja* yang juga menunjukkan pengaruh positif signifikan ($\beta = 0,281$; $p < 0,001$). Temuan ini menguatkan bahwa gaya kepemimpinan yang melayani serta budaya organisasi gereja yang sehat dan berbasis nilai mampu mendorong loyalitas jemaat secara nyata. Dalam konteks pelayanan gereja, hal ini menekankan pentingnya pemimpin rohani yang rendah hati serta komunitas yang saling membangun untuk menumbuhkan spiritual jemaat.

d. Pengujian Hipotesis

Tabel 4 Nilai Path Coefficients dan Pengujian Hipotesis

Variabel	β	t statistics	p values	Keterangan
Kepemimpinan Melayani -> Loyalitas Jemaat	0,527	7,370	0,000	Signifikan
Budaya Organisasi Gereja -> Loyalitas Jemaat	0,281	5,467	0,000	Signifikan
Kepemimpinan Melayani -> Kualitas Layanan -> Loyalitas Jemaat	-0,009	0,142	0,887	Tidak Signifikan
Budaya Organisasi Gereja -> Kualitas Layanan -> Loyalitas Jemaat	0,004	0,054	0,957	Tidak Signifikan

Berdasarkan Tabel 4 terlihat bahwa hubungan antar variabel dalam model menunjukkan tingkat signifikansi yang bervariasi. Beberapa hubungan dinyatakan signifikan secara statistik, sementara yang lain tidak memberikan pengaruh yang berarti secara empiris. Temuan ini menjadi dasar untuk menelaah lebih lanjut bagaimana masing-masing variabel berperan dalam membentuk loyalitas jemaat dalam konteks pelayanan gereja. Oleh karena itu, penjelasan berikut akan menguraikan masing-masing pengaruh dalam model, guna memperoleh pemahaman yang lebih utuh mengenai arah hubungan antar konstruk.

PEMBAHASAN

Pengaruh *Kepemimpinan Melayani* terhadap *Loyalitas Jemaat*

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *Kepemimpinan Melayani* berpengaruh signifikan terhadap *Loyalitas Jemaat* dengan nilai koefisien $\beta = 0,527$, $t\text{-statistic} = 7,370$, dan $p\text{-value} = 0,000$. Nilai t yang jauh melebihi ambang batas 1,96 serta $p\text{-value}$ yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh ini tidak terjadi secara kebetulan. Temuan ini menegaskan bahwa gaya kepemimpinan yang melayani yang menempatkan kebutuhan jemaat sebagai prioritas, secara langsung mampu mendorong kesetiaan jemaat dalam konteks sebuah pelayanan dalam gereja.

Pengujian ini menunjukkan adanya hubungan linear positif yang nyata antara gaya kepemimpinan yang mendasarkan diri pada pelayanan kepada orang lain dan tingkat kesetiaan jemaat dalam organisasi gereja. Interpretasi dari angka-angka ini penting untuk dipahami. Nilai koefisien β sebesar 0,527 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan standar deviasi pada variabel independen (*Kepemimpinan Melayani*) diharapkan akan menghasilkan peningkatan sebesar 0,527 satuan standar deviasi pada variabel dependen (*Loyalitas Jemaat*), dengan asumsi semua variabel lain dalam model konstan. Dengan demikian, temuan ini menegaskan bahwa gaya kepemimpinan yang menempatkan kebutuhan jemaat sebagai prioritas utama memiliki dampak langsung dan substansial dalam mendorong loyalitas.

Oleh karena itu, berdasarkan data statistik yang disajikan, kita dapat menyimpulkan dengan keyakinan tinggi bahwa terdapat hubungan sebab-

akibat yang nyata antara Kepemimpinan Melayani dan Loyalitas Jemaat. Temuan ini bukan sekadar sebuah pola yang muncul dalam sampel, tetapi merupakan prediksi yang valid tentang bagaimana praktik kepemimpinan yang konkret memengaruhi perilaku relasional dalam konteks keagamaan.

Temuan ini juga memberikan landasan empiris bagi pemikiran teologis dan praktis tentang kepemimpinan Kristen. Gaya kepemimpinan melayani, yang secara fundamental didasarkan pada teladan Yesus Kristus yang datang "bukan untuk dilayani, melainkan untuk melayani" (Markus 10:45), sering kali diabaikan dalam dinamika modern yang cenderung memuja otoritas dan efisiensi. menantang paradigma tradisional di mana kepemimpinan sering diasosiasikan dengan kontrol dan otoritas, dan menunjukkan bahwa dalam konteks spiritual, pemberian kendali dan perhatian terhadap kebutuhan individu justru membawa pada pertumbuhan dan stabilitas organisasi.

Pengaruh Budaya Organisasi Gereja terhadap Loyalitas Jemaat

Variabel Budaya Organisasi Gereja juga menunjukkan pengaruh langsung yang signifikan terhadap Loyalitas Jemaat, dengan nilai $\beta = 0,281$, $t\text{-statistic} = 5,467$, dan $p\text{-value} = 0,000$. Hal ini menunjukkan bahwa semakin kuat dan sehat budaya yang dibangun dalam komunitas gereja yang mencakup nilai-nilai kekeluargaan, integritas, dan pelayanan, maka semakin besar pula potensi terbentuknya loyalitas jemaat. Lingkungan yang kohesif dan berbasis nilai rohani mendorong keterikatan yang mendalam antara jemaat dan gereja.

Budaya organisasi gereja berfungsi sebagai perekat sosial yang membangun identitas bersama melalui norma, nilai, praktik komunikasi, penghargaan, dan ritual keagamaan. Nilai-nilai seperti kekeluargaan, keadilan, integritas, kepedulian, dan pelayanan menumbuhkan rasa memiliki, keterikatan emosional, dan komitmen jangka panjang dalam jemaat. Lingkungan gereja yang inklusif dan berbasis nilai-nilai rohani mendorong keterlibatan aktif, partisipasi sukarela, dan loyalitas yang mendalam, melewati sekadar keikutsertaan formal dalam ibadah. Komunitas yang solid dan berempati membuat jemaat merasa dihargai dan dibutuhkan.

Gereja yang sukses membangun budaya organisasi yang kuat dapat mengurangi potensi konflik internal, meningkatkan komunikasi dan kerjasama, serta menjaga stabilitas dan pertumbuhan keanggotaan. Pemimpin gereja dianjurkan untuk membina budaya partisipatif, mengedepankan nilai kekeluargaan, mengutamakan keadilan, dan memberikan ruang ekspresi nilai budaya lokal yang berakar pada konteks jemaat. Budaya yang baik memungkinkan terjadinya transfer nilai dari generasi ke generasi melalui praktik sosial dan edukasi—memperkuat loyalitas jemaat secara berkelanjutan

Pengaruh Kepemimpinan Melayani terhadap Loyalitas Jemaat melalui Kualitas Layanan

Pada jalur ini, tidak ditemukan pengaruh yang signifikan, dengan nilai $\beta = -0,009$, $t\text{-statistic} = 0,142$, dan $p\text{-value} = 0,887$. Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi jemaat terhadap kualitas pelayanan tidak menjadi faktor penentu dalam hubungan antara kepemimpinan melayani dengan loyalitas mereka. Jemaat lebih merasakan dampak langsung dari gaya kepemimpinan dibanding dari penilaian atas pelayanan.

Jemaat lebih menanggapi teladan, kedekatan, dan bimbingan pemimpin daripada prosedur pelayanan yang formal; kepemimpinan yang inspiratif, penuh perhatian, dan otentik membangun loyalitas secara emosional dan spiritual. Pelayanan yang baik tetap penting, tetapi tidak menjadi pendorong utama hubungan kepemimpinan dan loyalitas di organisasi berbasis nilai-nilai spiritual dan kepercayaan

Kepemimpinan melayani harus menekankan pembinaan spiritual, kesetiaan pada visi dan nilai gereja, serta pemenuhan kebutuhan emosional dan rohani jemaat, bukan hanya memastikan pelayanan administrasi atau teknis berjalan optimal. Gereja dan organisasi sejenis sebaiknya memprioritaskan pengembangan gaya kepemimpinan yang langsung mendorong loyalitas, seperti memberikan pengakuan, pendampingan, dan contoh perilaku yang sesuai ajaran iman.

Pengaruh Budaya Organisasi Gereja terhadap Loyalitas Jemaat melalui Kualitas Layanan

Pada hubungan variabel ini, dapat diketahui bahwa hasilnya menunjukkan tidak ada pengaruh yang signifikan ($\beta = 0,004$; $t\text{-statistic} = 0,054$; $p\text{-value} = 0,957$). Artinya, meskipun budaya organisasi gereja terbentuk dengan baik, hal tersebut tidak serta-merta memengaruhi loyalitas jemaat melalui persepsi mereka terhadap kualitas layanan. Loyalitas jemaat lebih kuat dibangun dari kedekatan nilai dan pengalaman spiritual yang dirasakan secara langsung.

Loyalitas jemaat gereja lebih banyak dibentuk oleh kedekatan nilai, pengalaman spiritual, serta ikatan sosial di lingkungan gereja – bukan hanya oleh prosedur, aturan, atau kualitas pelayanan seperti yang biasanya diukur dalam model organisasi non-keagamaan. Budaya organisasi memang penting bagi identitas dan stabilitas komunitas, tetapi untuk membangun loyalitas jemaat secara langsung, faktor spiritual dan pengalaman pribadi lebih berperan dominan daripada sekadar mutu layanan administrasi gereja.

Secara praktis, hasil tersebut menjadi dasar bagi organisasi gereja untuk memfokuskan program penguatan loyalitas jemaat pada pembinaan nilai spiritual, partisipasi aktif, dan pengalaman keagamaan bersama – bukan sekadar perbaikan mutu layanan atau tata kelola organisasi.

Secara keseluruhan, hasil pengujian hipotesis memberikan gambaran yang jelas bahwa pengaruh langsung antara Kepemimpinan Melayani dan Budaya Organisasi Gereja terhadap Loyalitas Jemaat

terbukti signifikan secara statistik. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas kepemimpinan yang melayani dan budaya organisasi gereja yang kuat merupakan dua faktor kunci yang secara langsung dapat memperkuat kesetiaan jemaat. Namun demikian, hasil pengujian juga menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan tidak memediasi hubungan antara variabel-variabel tersebut terhadap Loyalitas Jemaat.

Model Fit

Setelah hubungan antar variabel diuji melalui model struktural, langkah berikutnya adalah menilai sejauh mana model secara keseluruhan sesuai atau *fit* dengan data yang dianalisis. Evaluasi model fit ini penting untuk memastikan bahwa rancangan model yang digunakan mampu menggambarkan realitas yang sedang diteliti, dalam hal ini loyalitas jemaat dalam konteks pelayanan gereja. Pada Tabel 5 di bawah ini menunjukkan model *fit* pada penelitian:

Tabel 5 Hasil Model Fit

Item	Cut off Value	Hasil Uji	Keterangan
Cronbach's Alpha	>0,7	0,938 0,974	Valid
Composite Reliability	>0,7	0,948 0,976	Reliabel
Cross Loadings	Nilai Outer Loadings Indicator pada satu variabel > nilai di variabel lain	Terpenuhi (pada Tabel 4.4)	Baik
Outer Loadings	>0,7	Terpenuhi (pada Tabel 4.4)	Baik
AVE	>0,5	0,656 0,670	Baik
R Squared	>0,75 = substansial >0,5 = sedang >0,25 = lemah	0,9890	Ada Pengaruh

Hasil pengujian model *fit* pada Tabel 4.7 menunjukkan bahwa model penelitian ini memiliki kualitas yang sangat baik. Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability yang tinggi mencerminkan konsistensi dan reliabilitas instrumen yang kuat. Uji Cross Loadings dan Outer Loadings juga terpenuhi, menandakan indikator telah tepat merepresentasikan variabelnya. AVE yang berada di atas 0,5 menunjukkan validitas konvergen yang memadai. Sementara itu, nilai R-Squared sebesar 0,9890 menunjukkan bahwa model mampu menjelaskan hampir seluruh variasi dalam loyalitas jemaat. Secara keseluruhan, model ini *fit* dan layak digunakan dalam konteks penelitian pelayanan gereja. Penjelasan diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Reliabilitas Instrumen Sangat Baik

Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability yang tinggi menunjukkan bahwa instrumen penelitian konsisten dan andal dalam mengukur konstruk yang dimaksud. Hal ini memberikan kepercayaan bahwa data yang dikumpulkan stabil dan dapat diandalkan untuk analisis lebih lanjut.

2. Validitas Konvergen Terpenuhi

Nilai Average Variance Extracted (AVE) di atas 0,5 mengindikasikan bahwa setiap konstruk

mampu menjelaskan lebih dari 50% varian dari indikator-indikatornya sendiri. Ini memenuhi syarat validitas konvergen, artinya indikator benar-benar mengukur konstruk yang seharusnya diukur.

3. Validitas Diskriminan Kuat

Terpenuhinya uji Cross Loadings dan Outer Loadings menunjukkan bahwa setiap indikator lebih kuat berkorelasi dengan konstruknya sendiri dibandingkan dengan konstruk lain. Ini memperkuat validitas diskriminan—kemampuan model untuk membedakan antar konstruk yang berbeda.

4. Daya Jelaskan Model Sangat Tinggi

Nilai R-Squared sebesar 0,9890 (atau 98,9%) menunjukkan bahwa variabel-variabel dalam model mampu menjelaskan hampir seluruh variasi dalam loyalitas jemaat. Angka ini sangat tinggi dan mengindikasikan bahwa model memiliki daya prediksi yang luar biasa dalam konteks penelitian ini.

5. Kesesuaian Model (Model Fit) Optimal

Secara keseluruhan, kombinasi antara reliabilitas, validitas, dan daya jelaskan yang tinggi menunjukkan bahwa model sangat fit dengan data empiris. Ini berarti model tidak hanya secara statistik valid, tetapi juga relevan secara substantif dalam konteks pelayanan gereja.

Temuan ini memberikan dasar yang kuat bagi gereja untuk merancang atau memperbaiki program pelayanan berdasarkan variabel-variabel dalam model, karena perubahan pada variabel tersebut kemungkinan besar akan berdampak signifikan terhadap loyalitas jemaat. Model ini dapat dijadikan kerangka kerja strategis dalam meningkatkan keterlibatan dan komitmen jemaat.

4. KESIMPULAN

Penerapan Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh Kepemimpinan Melayani dan Budaya Organisasi Gereja terhadap Loyalitas Jemaat, serta untuk menguji Kualitas Layanan berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan tersebut.

Pertama, temuan menunjukkan bahwa Kepemimpinan Melayani memiliki pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap Loyalitas Jemaat, dengan nilai koefisien sebesar $\beta = 0,527$ dan $p\text{-value} = 0,000$. Hal ini menegaskan bahwa gaya kepemimpinan yang berorientasi pada pelayanan, empati, dan pemberdayaan jemaat secara nyata mendorong keterikatan dan kesetiaan terhadap gereja.

Kedua, Budaya Organisasi Gereja juga menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap Loyalitas Jemaat ($\beta = 0,281$; $p\text{-value} = 0,000$). Budaya organisasi gereja yang inklusif, berbasis nilai rohani, serta mendorong kolaborasi dan solidaritas, terbukti memainkan peranan penting dalam membentuk loyalitas. Budaya gereja yang sehat menciptakan iklim spiritual yang mendukung pembentukan identitas jemaat yang kokoh dan berakar.

Ketiga, pengaruh tidak langsung melalui Kualitas Layanan tidak signifikan, baik pada jalur Kepemimpinan Melayani → Kualitas Layanan → Loyalitas Jemaat ($\beta = -0,009$; $p = 0,887$) maupun Budayaya Organisasi Gereja → Kualitas Layanan → Loyalitas Jemaat ($\beta = 0,004$; $p = 0,957$). Hasil ini menunjukkan bahwa pengalaman pelayanan secara teknis bukan merupakan mediator utama dalam membentuk loyalitas jemaat, melainkan kualitas relasi dan spiritualitas yang ditanamkan dalam praktik kepemimpinan dan budaya gereja.

Terakhir, kekuatan model struktural yang dibangun sangat tinggi, dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,989. Ini menunjukkan bahwa hampir seluruh variasi loyalitas jemaat berhasil dijelaskan oleh konstruksi Kepemimpinan Melayani, Budaya Organisasi Gereja, dan Kualitas Layanan. Temuan ini tidak hanya memperkuat validitas empiris, tetapi juga mengonfirmasi bahwa pendekatan teologis dan relasional memiliki pengaruh dominan dalam membentuk keterikatan jemaat terhadap gereja.

5. REFERENSI

- Ady, J., Lubis, P., & Pasaribu, M. (2022). *The Influence of Servant Leadership on Work Performance Through Knowledge Sharing and Work Motivation on Employees* (Vol. 1, Issue 1).
- Ardiyanto, Y., & Sartika, M. (2024). *Menerapkan Prinsip Service Excellent Dalam*. 5(2), 94–111.
- Djainul Arifin, M. (2024). JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan) Analysis of Employee Loyalty, Work Discipline and Employee Skills on Performance Improvement through SOP. *JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan)*, 9(2), 158–172. <https://doi.org/10.32503/jmk.v9i2.5188>
- Du Plessis, A., & Nkambule, C. (2020). Servant leadership as part of spiritual formation of theological students in contextualisation of 21st century theological training. *HTS Teologiese Studies / Theological Studies*. <https://doi.org/10.4102/hts.v76i2.5959>
- E. Longman III Tremper and Garland David. (2008). *The Expositor's Bible Commentary* (G. M. A, Ed.; Revised Ed). Zondervan Publishing House.
- Eko, B., Program, B., Manajemen, S., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (2020). *ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN APOTEK KIMIA FARMA RANTAUPRAPAT*.
- Eunil Park and Ki Joon Kim. (2018). What drives “customer loyalty”? The role of corporate social responsibility. *Sustainable Development*, 27(3).
- Eva, N., Robin, M., Sendjaya, S., van Dierendonck, D., & Liden, R. C. (2019). Servant Leadership: A systematic review and call for future research. *Leadership Quarterly*, 30(1), 111–132. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2018.07.004>
- Ezra, T. (2019). *Penerapan Pola Pelayanan yesus*. https://doi.org/https://www.researchgate.net/profile/Ezra-Tari/publication/331545434_PENERAPAN_POLA PELAYANAN JESUS/links/5c7f557c92851c695058cf10/PENERAPAN-POLA-PELAYANAN-JESUS.pdf
- Frisdiantara Christea. (2013). *jmm,+Journal+manager,+3+-+Christea+dan+Andi* (1). *Modernisasi*, 9(2), 106–119. <https://doi.org/https://doi.org/10.21067/jem.v9i2.201>
- Funga, Y. I., Joseph, & Sambu, K. (2023). The Role Of Servant Leadership In The African Church Environment. *International Journal of Scientific and Research Publications*. <https://doi.org/10.29322/ijsrp.13.03.2023.p13542>
- Givens, R. J. (2012). The study of the relationship between organizational culture and organizational performance in non-profit religious organizations. *International Journal of Organization Theory and Behavior*, 15(2), 239–269. <https://doi.org/10.1108/IJOTB-15-02-2012-B004>
- Greenleaf, R. K. (2019). The Servant as Leader. In *Leadership*. paulist Press. <https://doi.org/10.2307/j.ctvpq85tk.36>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *An Introduction to Structural Equation Modeling* (pp. 1–29). https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7_1
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hirschman, A. O. . (1970). *Exit, voice, and loyalty : responses to decline in firms, organizations, and states*. Harvard University Press.
- <https://www.sabda.org>. (1974). *Sabda.org*. LAI TB. <https://sabda.org/>
- Huang, A. H. (2022). Olah data SEM dengan LISREL, AMOS atau SMART PLS? *GLOBALSTATS ACADEMIC: Statistic Consultant for Academic Research*.
- Huwae, L. H., Chandra Purba, B., Kelana, B., Tinggi, S., Pelita, A., & Ciranjang, H. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Efektivitas Manajemen Gereja. *Jurnal Ilmiah Teologi Dan Pendidikan Kristen*, 1(4), 54–68.
- J. P. Verma, & Priyam Verma. (2024). *Introduction to SPSS and AMOS Software* (pp. 13–34).

- Jessica Amelia. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Angkutan Penyeberangan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi. *Thesis*, 3.
- Kambey, R. (2022). Kepemimpinan Gereja Berdasarkan Efesus 4:11-16 dan Implikasi dalam Menjalankan Fungsi Kepemimpinan Hamba Tuhan. *Jurnal Ilmu Teologi Dan Pendidikan Agama Kristen*, 3(1), 18. <https://doi.org/10.25278/jitpk.v3i1.577>
- Kotler Philip, & Keller Kevin lane. (2017). Kualitas Layanan. In *Marketing Management* (13th ed.). Pearson Publishing.
- Lauren, K., & Henson, J. (2021). Jesus as Humble Servant. *Biblical Organizational Leadership*. https://doi.org/10.1007/978-3-030-69929-1_6
- Lontoh, F. O. L., & Chia, P. S. (2023). The Role of Preaching in Congregational Organizational Commitment: GKI Dasa Surabaya's Case Study. *Pharos Journal of Theology*, 104(1). <https://doi.org/10.46222/PHAROSJOT.10414>
- Martin B. Dainton. (1994). *Gereja dan Bergereja apa dan bagaimana?* (M. B. Dainton, Ed.; 1st ed.). Yayasan Komunikasi Bina Kasih.
- Matthew, H. (1980). Matthew Henrys Commentary; On the whole Bible in One Volume. In C. L. F (Ed.), *Mathew Henrys Commentary* (23rd ed., p. 183). Zondervan Publishing House.
- Matippanna, A. (2023). *Membangun Budaya Organisasi Gereja*. https://www.academia.edu/102694716/MEM_BANGUN_BUDAYA_ORGANISASI_GEREJA_Oleh_Ampera_Matippanna
- Natalia. (2019). Peran Manajemen Gereja dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan di Gereja Masehi Injili di Minahasa". *Jurnal Teologi Fidei et Ratio*, 4(1), 45–58.
- Pakpahan, B. J. (2022). Partisipasi aktif dalam ibadah online sebagai tanda persekutuan. *Kurios*, 8(1), 42. <https://doi.org/10.30995/kur.v8i1.467>
- Paulin Maurel Titiheru, Irene Ludji, S. J. (2023). Tinjauan Etika Kepemimpinan Kristen Terhadap Kolegialitas. *Jurnal Teologi Dan Kepemimpinan Kristen*, 8(1), 1–18.
- Phuong Do-Thi, & Ivy Do. (2022). Quantitative Methodology: Applied Modeling by Using AMOS (Step-By-Step. In *Quantitative Methodology: Applied Modeling by Using AMOS (Step-By-Step)*, (pp. 645–660).
- Saiyidi Mat Roni, & Hadrian Geri Djajadikerta. (2021). Data Analysis with SPSS for Survey-based Research. In *Data Analysis with SPSS for Survey-based Research* (1st ed., Vol. 1). Springer Nature Singapore Pte Ltd. 2021.
- Silaban Pantas H. (2019). *Laporan Hasil Penelitian PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN WARGA JEMAAT PADA GEREJA RESORT 1 BANUA NIHA KRISTEN PROTESTAN*. [eponitory.uhn.ac.id/bitstream/handle/123456789/4779/PANTAS%20\(GANJIL%202018_2019\).pdf?sequence=3](https://www.academia.edu/102694716/MEM_BANGUN_BUDAYA_ORGANISASI_GEREJA_Oleh_Ampera_Matippanna)
- Simon and Poluan. (2021). Model Kepemimpinan yang ideal dalam penataan Organisasi. *SHAMAYIM: Jurnal Teologi Dan Pendidikan Kristiani*, 1(2), 133–147.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian* (2nd ed.). Alfabeta.
- Tambunan, L. A. (2022). *Analisis Gaya Kepemimpinan Perempuan di Era Modern*.
- Tambunan, L. A. (2025a). *Hubungan Kualitas Layanan Gereja terhadap Loyalitas dan Komitmen Jemaat*. https://www.academia.edu/129795674/Hubungan_Kualitas_Layanan_Gereja_terhadap_Loyalitas_dan_Komitment_Jemaat
- Tambunan, L. A. (2025b). *Kepemimpinan Hamba dalam Konteks Pelayanan Gereja: Sebuah Kajian Teologis dan Praktis*. https://www.academia.edu/129788598/Kepemimpinan_Hamba_dalam_Konteks_Pelayanan_Gereja_Sebuah_Kajian_Teologis_dan_Praktis_Oleh
- Tanugraha, Y., Yulien, F., Havish, F., & Hadi, T. (2024). Servant Leadership: Biblical Evidences and Path to Organizational Effectiveness. *Indonesian Journal of Christian Education and Theology*. <https://doi.org/10.55927/ijcet.v3i4.11949>
- Theofilus, J. A., & Tamburian, H. H. D. (2020). Gaya Komunikasi Pemimpin Jemaat Gereja Every Nation Jakarta dalam Membangun Loyalitas Jemaat. *Koneksi*, 4(2), 352. <https://doi.org/10.24912/kn.v4i2.8180>
- Titiheru, P. M., Ludji, I., & Julianto, S. (2023). Tinjauan Etika Kepemimpinan Kristen Terhadap Kolegialitas Pelayan Di GPIB ATK Ambarawa. *HARVESTER: Jurnal Teologi Dan Kepemimpinan Kristen*. <https://doi.org/10.52104/harvester.v8i1.111>
- Yengkopiong, J. P. (2023). Biblical Foundation of Servant Leadership: An Inner-Textural Analysis of Mark 10:41-45. *East African Journal of Traditions, Culture and Religion*, 6(1), 40–55. <https://doi.org/10.37284/eajtr.v6i1.1212>
- Zhang, J. (2023). A STUDY ON THE IMPACT OF ORGANIZATIONAL SUPPORT ON EMPLOYEE LOYALTY: USING ORGANIZATIONAL IDENTITY AS A MEDIATION. In *The EURASEANS: journal on global socio-economic dynamics* (Vol. 6, Issue 43). <https://www.euraseans.com/6>
- Zwijze-Koning, K., & De Roest, H. P. (2023). Auditing Congregational Health: Exploring Members' Well-Being in the Church and Commitment to the Congregation. *Religions*, 14(10). <https://doi.org/10.3390/rel14101236>