



Kepemimpinan Karismatik Gereja Meningkatkan Kepuasan Jemaat Gereja Bethel Indonesia di Medan

Diny Atrizka¹, Asnia Imelda², Yosia Wulandari Sihombing³

^{1,2,3}Universitas Prima Indonesia

E-mail: diny.dinyrizk@gmail.com, asniamedapanjaitan@gmail.com, yosiawulandarisihombing28@gmail.com

Article Info	Abstract
Article History Received: 2023-09-17 Revised: 2023-10-23 Published: 2023-11-01 Keywords: <i>Service Satisfaction; Charismatic Leadership Style.</i>	<p>This study aims to find out the description of the charismatic leadership of the church and the description of the satisfaction of the church congregation. The research method used in this research is descriptive quantitative with a population of 1200 GBI Medan congregations. The sample in this study were 270 people using the method of distributing questionnaires and google form media. The data collection method in this study is to use a Likert scale. Validity testing was carried out using the corrected item-total correlation, which was implemented using the SPSS for Windows version 25 computer facility. The reliability test in this study used the Alpha Cronbach technique. The results of this study indicate that overall service satisfaction to the Bethel Indonesia Medan Church congregation is in the high category, namely 91.5% or 247 out of 270 subjects. Judging from the categorization of service satisfaction data, there were no subjects with low category service satisfaction, as many as 8.5% or 23 subjects in the medium category and as many as 91.5% in the high category. Then for the results of the study the charismatic leadership style variable found as many as 88.9% or 240 people in the high category, as many as 11.1% or 30 subjects in the medium category and no subjects with low charismatic leadership style were found. So it was concluded that congregational satisfaction was high with church services, as well as charismatic leadership styles based on the results of this study were high.</p>
Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2023-09-17 Direvisi: 2023-10-23 Dipublikasi: 2023-11-01 Kata kunci: <i>Kepuasan Pelayanan; Gaya Kepemimpinan Karismatik.</i>	<p>Penelitian ini memiliki tujuan, yaitu untuk mengetahui gambaran kepemimpinan karismatik gereja dan gambaran kepuasan jemaat gereja. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan populasi yang berjumlah 1200 jemaat GBI Medan. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 270 orang dengan metode penyebaran kuesioner dan media Google Form. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala Likert. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan <i>corrected item-total correlation</i> yang pelaksanaannya menggunakan fasilitas komputer program SPSS for Windows versi 25. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik Alpha Cronbach. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kepuasan pelayanan pada jemaat Gereja Bethel Indonesia Medan berada pada kategori tinggi yaitu sebanyak 91.5% atau 247 dari 270 subjek. Dilihat dari kategorisasi data kepuasan pelayanan tidak ditemukan subjek dengan kepuasan pelayanan kategori rendah, sebanyak 8,5 % atau 23 subyek pada kategori sedang dan sebanyak 91,5 % dalam kategori tinggi. Kemudian untuk hasil penelitian variabel gaya kepemimpinan karismatik ditemukan sebanyak 88,9% atau 240 orang berada pada kategori tinggi, sebanyak 11,1 % atau 30 subjek dengan kategori sedang dan tidak ditemukan subyek dengan gaya kepemimpinan karismatik rendah. Jadi, disimpulkan bahwasanya kepuasan jemaat tinggi terhadap pelayanan gereja, demikian juga dengan gaya kepemimpinan karismatik yang berdasarkan hasil penelitian ini tinggi.</p>

I. PENDAHULUAN

Memenuhi semua kebutuhan hidup adalah kebutuhan fundamental bagi setiap manusia. Manusia memiliki banyak kebutuhan, salah satunya adalah kebutuhan rohani. Kebutuhan rohani berkaitan dengan psikologis dan jiwa seseorang. Selain itu, istilah "kebutuhan rohani" dapat mengacu pada kebutuhan spiritual. Menurut Purnama dan Prasetyo (2016), dalam

buku yang berjudul "Modul Guru Pembelajar Bimbingan Konseling SMA/SMK", seseorang yang memiliki kesehatan fisik juga mampu berkembang secara optimal.

WNI memiliki enam agama di Indonesia, dengan Kristen menjadi agama kedua yang paling banyak dianut oleh orang Indonesia. Sebagai warga negara yang beragama kristen, mereka memiliki hak untuk melakukan aktivitas

rohani di dalam gereja. Gereja didefinisikan sebagai suatu badan atau organisasi bagi umat kristen yang berbagi keyakinan, pemahaman, dan aturan ibadah, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI, 2021). Institusi dan gereja sama-sama terikat dengan definisi organisasi karena keduanya membutuhkan tatanan, pengaturan, penyusunan, dan pengelolaan proses yang dilakukan untuk mencapai tujuan dan organisasi yang baik. Pemimpin sangat penting untuk mengembangkan gereja. Pemimpin gereja diberi titel pendeta atau gembala.

Gereja memiliki pelayanan antar jemaat. Menurut Goonroos (dalam Ratminto, 2015), pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktivitas tak kasat mata dan dapat berasal dari kejadian yang tersedia oleh perusahaan yang menyediakan pelayanan untuk masalah atau kebutuhan konsumen atau pelanggan. Pelayanan adalah tindakan yang memberikan manfaat kepada pihak baik yang tidak berwujud dan tidak memiliki kepemilikan, menurut Amstrong (dalam Rangkuti, 2017). Studi Silaban (2019), menunjukkan bahwa tujuan utama pelayanan adalah untuk menciptakan keadaan jemaat agar mereka merasa puas dengan pelayanan gereja. Hal ini dapat menghasilkan beberapa keuntungan, seperti membangun hubungan harmonis antara pelayan gereja dan warga gereja, memberikan dasar yang baik untuk pertumbuhan iman jemaat, dan berhasil menumbuhkan loyalitas jemaat gereja.

Menurut Kotler dan Keller (2013), kepuasan adalah bentuk fungsi kedekatan harapan dan kinerja produk yang digunakan. Hasil barang atau jasa yang dipertimbangkan harus disesuaikan dengan kinerja sesuai permintaan, yang menyebabkan perasaan senang atau kecewa. Pelanggan dapat kecewa jika kinerja kurang dari harapan. Sebaliknya, jika hasilnya melebihi ekspektasi, pelanggan akan puas dan senang. Tingkat kepuasan muncul sebagai hasil dari perbandingan antara kinerja yang diharapkan dan hasil yang dihasilkan. Kepuasan jemaat adalah tanda bahwa mereka merasa nyaman dengan pelayanan dan jasa gereja. Ini juga menunjukkan bahwa harapan jemaat berhasil terpenuhi sehingga mereka merasa puas dan memutuskan untuk kembali melakukan pelayanan gereja. Kepuasan jemaat sangat penting karena dapat memengaruhi bagaimana gereja berkembang.

Kasus GKS Nggongi di Sumba Timur adalah subjek penelitian Dimu (2013). Jemaat berpindah ke gereja karena beberapa alasan. Salah satunya

adalah kekecewaan terhadap pelayanan karena gereja gagal menyelesaikan masalah jemaat. Ini terkait dengan kepemimpinan gereja. Gaya kepemimpinan merupakan komponen yang mempengaruhi kepuasan jemaat terhadap pelayanan gereja. Menurut Rivai dan Mulyadi (2018), gaya kepemimpinan yang menggabungkan atribut pemimpin bertujuan memengaruhi bawahan sehingga tujuan organisasi dapat dicapai. Gaya kepemimpinan juga dapat didefinisikan sebagai cara pemimpin bertindak dan juga strategi. Berkurangnya kemampuan karyawan meningkatkan kemungkinan gaya kepemimpinan yang buruk, yang mengakibatkan penurunan kinerja organisasi. Berkembangnya gereja dipengaruhi oleh pemimpinnya. Pemimpin memengaruhi orang lain yang dipimpin untuk diarahkan untuk mencapai tujuan dan arah organisasi.

Kepemimpinan agama Kristen pada dasarnya berbeda dari kepemimpinan agama lain. Pemimpin gereja memiliki tanggung jawab untuk membenahi organisasi gereja dengan baik sehingga mereka dapat memberikan pelayanan yang baik. Empat gaya kepemimpinan berbeda, menurut Tampi (2014), yaitu transformasional, transaksional, visioner, dan karismatik. Weber adalah pencipta pertama dari konsep kepemimpinan karismatik. Kepemimpinan karismatik berarti memberi wewenang kepemimpinan kepada orang yang tidak diketahui. Gibson (2012), juga mengatakan bahwa kepemimpinan karismatik adalah jenis kualitas yang menonjol seseorang yang dapat memengaruhi pengikutnya dengan menggunakan anugerah supranatural dan kekuatan mereka. Tampi (2014), menjelaskan bahwa gaya kepemimpinan karismatik muncul ketika para pengikut mengamati beberapa perilaku pemimpin. Banyak gereja yang berkembang di Indonesia, salah satunya adalah Gereja Bethel Indonesia (GBI). Gereja Bethel Indonesia berasal dari aliran kharismatik dan berada di bawah naungan PGI (Persekutuan Gereja-Gereja di Indonesia), yang salah satu anggotanya adalah GBI (Gereja Bethel Indonesia). Konsep pelayanan yang menarik menjadi magnet bagi pasar anak muda kristen, dan juga Gereja Bethel Indonesia berkembang dengan gaya kepemimpinan karismatik.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Kaharusman (2014), ada hubungan antara gaya kepemimpinan yang karismatik dan kepuasan pelayanan. MT, PD III (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik), mewawancarainya. Beliau menyatakan bahwa JA, sebagai rektor Universitas

Muhammadiyah Makassar, memiliki kemampuan untuk menyelesaikan perselisihan etnis di institusi tersebut melalui gaya kepemimpinan karismatik yang dia gunakan. Jika seorang pemimpin memiliki perspektif karismatik, dia akan menjadi seorang pemimpin yang adil, mampu mengambil keputusan dengan penuh pertimbangan, tidak berat sebelah, dan akhirnya menemukan jalan keluar. JA memiliki kemampuan untuk mempersiapkan masalah sebelum munculnya konflik. Karena itu, JA adalah pemimpin kampus yang luar biasa. Studi menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan karismatik terkait dengan kepuasan pelayanan karena keputusan dibuat dengan cara yang tidak berat sebelah atau tidak pandang bulu.

Faktor lain yang memengaruhi kepuasan pelayanan di gereja adalah cara pendeta berkomunikasi dengan orang-orang. Studi Uar (2015), menemukan bahwa komunikasi yang dilakukan pendeta dengan orang-orang dapat meningkatkan tingkat kepuasan jemaat dengan pelayanan yang diberikan di gereja. Hubungan yang baik antara jemaat dan juga pendeta, memungkinkan kepercayaan dan keterbukaan. Komunikasi interpersonal didefinisikan sebagai kumpulan peristiwa di mana pesan digunakan untuk mencapai makna antara dua individu dalam situasi di mana ada kesempatan seimbang bagi pembicara dan pendengar. Komunikasi interpersonal, menurut DeVito (dalam Mulyana, 2011), adalah interaksi verbal dan nonverbal di antara dua atau lebih orang yang bergantung satu sama lain.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dan memiliki populasi sejumlah 1200 jemaat Gereja Bethel Indonesia di Medan dengan sampel 270 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala Likert.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas skala kepuasan pelayanan dan skala gaya kepemimpinan karismatik dilakukan dengan menggunakan alat bantu program SPSS (Statistical Product and Service) versi 25. Hasil uji coba terpakai, instrument pengukur kepuasan pelayanan yang dikembangkan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dari 40 butir skala yang diuji validitasnya, terdapat semuanya valid

pada tingkat signifikansi 0,3. Indeks validitas (r) butir valid berkisar antara 0,326 - 0,614. Uji reliabilitas skala kecerdasan sosial menggunakan teknik statistik Cronbach's Alpha diperoleh koefisien reliabilitas sebesar 0,940. Untuk instrument pengukur gaya kepemimpinan karismatik yang dikembangkan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dari 42 butir skala yang diuji validitasnya, terdapat 41 item yang dinyatakan valid pada tingkat signifikansi 0,3. Indeks validitas (r) butir valid berkisar antara 0,391 - 0,611. Uji reliabilitas skala kecerdasan sosial menggunakan teknik statistik cronbach's alpha diperoleh koefisien reliabilitas sebesar 0,942. Sehingga intrumen kepuasan pelayanan dan gaya kepemimpinan karismatik dinyatakan memiliki reliabilitas dengan taraf baik.

2. Deskripsi Data Penelitian

Tabel 1. Perbandingan Empirik dan Hipotetik Kepuasan Pelayanan

Variabel	Empirik			SD	Hipotetik			SD
	Min	Max	Mean		Min	Max	Mean	
Kepuasan Pelayanan	64	160	135,01	16,16	40	160	100	20

a) Skor Skala Kepuasan Pelayanan

Jika *mean* empirik lebih besar dari *mean* hipotetik menunjukkan hasil penelitian tinggi, sebaliknya jika *mean* empirik lebih kecil dari *mean* hipotetik menunjukkan hasil penelitian yang rendah. Hasil analisis skala pada kepuasan pelayanan menunjukkan hasil bahwa *mean* empirik lebih besar dari *mean* hipotetik yaitu $135,01 > 100$. Jadi kesimpulannya kepuasan pelayanan pada subjek penelitian lebih besar dibandingkan populasi secara umum. Standar deviasi hipotetik pada penelitian ialah $\sigma = (160-40):6 = 20$ juga *mean* hipotetik ialah $\mu = (40+160):2 = 100$. Perhitungan bisa dibuat sesuai dengan rumus yang sudah dijabarkan, didapatkan $x < (100-20) = x < 80$, $(100-20) \leq x < (100+20) = 80 \leq x < 120$, dan $x \geq (100+20) = x \geq 120$.

Tabel 2. Kategorisasi Kepuasan Pelayanan

Variabel	Rentang Nilai	Kategori	Jumlah (n)	Persentase
Kepuasan Pelayanan	$x < 80$	Rendah	0	0%
	$80 \leq x < 120$	Sedang	23	8,5%
	$x \geq 120$	Tinggi	247	91,5%
Jumlah			270	100%

Berdasarkan tabel, tidak ditemukannya subjek dengan kepuasan pelayanan

kategori rendah, kemudian terdapat 23 subjek (8.5%) dengan kepuasan pelayanan kategori sedang dan 247 subjek (91.5%) dengan kepuasan pelayanan kategori tinggi.

Tabel 3. Data Perbandingan Empirik dan Hipotetik Gaya Kepemimpinan Karismatik

Variabel	Empirik			SD	Hipotetik			SD
	Min	Max	Mean		Min	Max	Mean	
Gaya Kepemimpinan Karismatik	94	164	137,75	14,09	41	164	102,5	20,5

b) Skor Skala Gaya Kepemimpinan Karismatik

Jika *mean* empirik lebih besar dari *mean* hipotetik menunjukkan hasil penelitian tinggi dan sebaliknya jika *mean* empirik lebih kecil dari *mean* hipotetik maka hasil penelitian yang rendah. Hasil analisis skala pada gaya kepemimpinan karismatik menunjukkan hasil bahwa *mean* empirik lebih besar dari *mean* hipotetik yaitu $137,75 > 102,5$. Jadi, bisa diambil kesimpulan bahwasanya gaya kepemimpinan karismatik pada subjek penelitian lebih besar daripada populasi secara umum. Standar deviasi hipotetik pada penelitian ialah $\sigma = (164-41) : 6 = 20,5$ juga *mean* hipotetik ialah $\mu = (41+164) : 2 = 102,5$. Perhitungan bisa dibuat sesuai dengan rumus yang sudah dijabarkan, didapatkan $x < (102,5-20,5) = x < 82$, $(102,5-20,5) \leq x < (102,5+20,5) = 82 \leq x < 123$, dan $x \geq (102,5+20,5) = x \geq 123$.

Tabel 4. Kategorisasi Data Gaya Kepemimpinan Karismatik

Variabel	Rentang Nilai	Kategori	Jumlah (n)	Persentase
Gaya Kepemimpinan Karismatik	$x < 82$	Rendah	0	0%
	$82 \leq x < 123$	Sedang	30	11.1%
	$x \geq 123$	Tinggi	240	88.9%
Jumlah			270	100%

Berdasarkan tabel, tidak ditemukannya subjek dengan gaya kepemimpinan karismatik kategori rendah, kemudian 30 subjek (11,1%) dengan gaya kepemimpinan karismatik kategori sedang dan 240 subjek (88,9%) dengan gaya kepemimpinan karismatik kategori tinggi.

3. Pembahasan

Pada tingkat kepuasan pelayanan pada jemaat GBI, hasil penelitian menunjukkan bahwa 8,5 persen untuk 23 subjek pada taraf kepuasan kategori sedang. Kemudian sebesar 91,5 persen untuk 247 subjek pada taraf

kategori tinggi. Jemaat GBI pada kategori sedang merasa cukup puas terhadap pelayanan pada gereja dan sebagian besar jemaat memiliki tingkat kepuasan pelayanan yang tinggi sehingga memberi hasil sangat memuaskan perihal pelayanan yang diberikan pihak gereja. Kepuasan, menurut Sudaryono (2016), adalah hasil dari penilaian pelanggan terhadap barang atau jasa untuk menentukan tingkat pemenuhan yang lebih atau kurang. Perasaan pelanggan terhadap layanan yang mereka terima dan apakah harapan mereka telah terpenuhi disebut kepuasan pelanggan.

Pada tingkat gaya kepemimpinan karismatik pada jemaat GBI, hasil penelitian menunjukkan bahwa 11,1 persen untuk 30 subjek berada di taraf sedang, kemudian 88,9 persen untuk 240 subjek berada di taraf yang tinggi. Kategori sedang menandakan bahwa jemaat cukup puas pada gaya kepemimpinan karismatik yang diterapkan gereja. Kemudian untuk kategori tinggi, menunjukkan sebagian besar jemaat GBI menyadari kepemimpinan karismatik menjadi pendukung terbaik untuk perkembangan gereja. Menurut Sunyoto (2012), kepemimpinan adalah upaya seorang pemimpin untuk memengaruhi perilaku pengikutnya sehingga mereka ingin bekerja sama dengan produktif untuk mencapai tujuan organisasi. Gaya kepemimpinan memengaruhi reaksi pengikut, perilaku seorang pemimpin memengaruhi tingkat kepuasan yang lebih tinggi atau lebih rendah.

Sesuai dengan hasil uraian di atas, semakin tinggi gaya kepemimpinan karismatik maka akan semakin meningkat pula kepuasan pelayanan. Jemaat yang memiliki sifat *overall customer satisfaction* secara tinggi bisa mempunyai kepuasan pelayanan secara tinggi pula. Jemaat dengan sifat *overall customer satisfaction* yang tinggi bermakna tingkat perasaan puas akan jasa yang diterima. Jemaat dengan *confirmation of expectations* mempunyai konfirmasi yang sesuai dengan harapan mengenai jasa pelayanan yang diberikan gereja. Kepuasan tidak bisa diukur secara langsung, namun hanya bisa diukur kesesuaian harapan terhadap kinerja pelayanan beserta faktor pendukung lain.

Minat pada diri jemaat punya pengaruh besar pada kepuasan pelayanan. Jika minat berkurang maka kepuasan juga berkurang, individu akan memberi tanggapan kepada situasi yang menyenangkan disebabkan minat mengarah pada kepuasan tertentu. Kalau

seorang jemaat bersedia untuk merekomendasikan satu gereja kepada individu lain, bisa disimpulkan jika jemaat memandang bahwasanya gereja memiliki kualitas terbaik. *willingness to recommended* menjadi dimensi penting sebab perilaku ini mempengaruhi taraf kepuasan.

Customer dissatisfaction merupakan aspek yang dipakai untuk menganalisis ketidakpuasan pelanggan. Jemaat dengan level *customer dissatisfaction* yang tinggi berarti hasil dan harapan yang diterima tidak selaras. Ketidakpuasan jemaat atas pelayanan dalam gereja membuat nilai kadar mutu menurun. Semua dimensi hasil skor menyatakan sebagian jemaat memiliki kepuasan taraf tinggi, namun jemaat dengan kepuasan taraf sedang, cenderung pada kepuasan dengan taraf tinggi. Hal ini menandakan bahwa jemaat memang setuju jika gaya kepemimpinan karismatik berhubungan dengan kepuasan pelayanan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Qurratul dan Herianto (2022) penelitian ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan mempunyai pengaruh besar terhadap kepuasan. Ada temuan yang signifikan tentang bagaimana gaya kepemimpinan mempengaruhi kepuasan, dan nilai kontribusi yang diberikan oleh gaya kepemimpinan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan. Saat gaya kepemimpinan yang tepat diterapkan untuk mempertahankan perkembangan organisasi, ini akan menciptakan lingkungan yang positif untuk mencapai hasil terbaik. Penelitian oleh Amir (2022) menunjukkan jika kepemimpinan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan. Kepemimpinan berpengaruh besar terhadap kinerja. Semakin baik kepemimpinan, akan meningkatkan kinerja sehingga berpengaruh pada kepuasan yang positif. Adanya gaya kepemimpinan akan berakibat pada kepuasan, jadi hal itu akan menstimulasi kinerja dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Sesuai dengan hasil penjelasan sebelumnya, dapat diambil kesimpulan terjadi korelasi positif dan searah pada gaya kepemimpinan karismatik terhadap kepuasan pelayanan. Gaya kepemimpinan yang telah konsisten diterapkan pemimpin akan meningkatkan kepuasan jemaat gereja.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian, dapat disimpulkan:

1. Variabel kepuasan pelayanan, didapatkan *mean* empirik = 135,01 lebih tinggi dari pada *mean* hipotetiknya = 100. Berdasarkan kategori, 8,5 persen atau 23 orang memiliki kepuasan sedang dan 91,5 persen atau 247 orang memiliki kepuasan pelayanan yang tinggi.
2. Variabel gaya kepemimpinan karismatik, didapatkan *mean* empirik = 137,75 lebih tinggi daripada *mean* hipotetiknya = 102,5. Berdasarkan kategori, dilihat 11,1 % atau 30 orang memiliki gaya kepemimpinan karismatik sedang dan 88,9 persen atau 240 orang memiliki gaya kepemimpinan karismatik tinggi.

B. Saran

Pembahasan terkait penelitian ini masih sangat terbatas dan membutuhkan banyak masukan dan saran sebagai berikut:

1. Bagi gereja, sebaiknya menyediakan kotak saran untuk memberikan ruang pada jemaat menuangkan aspirasi perihal kepuasan pelayanan. Hal ini untuk menunjang perkembangan dan kualitas dari gereja.
2. Bagi jemaat, diharapkan bersikap terbuka terhadap suatu gereja. Berani menyuarakan aspirasi apabila merasa ada kekurangan pada gereja sehingga hal tersebut dapat menjadi pembaharuan buat pihak gereja.
3. Bagi peneliti selanjutnya, agar bisa menjangkau persebaran populasi sehingga populasi benar-benar terwakili secara akurat. Begitu pula untuk mengkaji lebih banyak sumber referensi agar menunjang hasil penelitian yang lebih maksimal.

DAFTAR RUJUKAN

- Aini, Q. & Sosilo, H. (2014) Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap A Rsup Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. *Jurnal Mediacoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 3(1), 13-14.
- Amir. (2022). Hubungan Gaya Kepemimpinan Kepala Ruangan Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana Di RSUD Leuwiliang Tahun 2021. *Dohara Publisher Open Access Journal*, 1(9), 309-310.

Azwar, S. (2015). Metode Penelitian (Edisi 2).

- Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dimu, I. M. (2013). Analisis Pastoral dan Faktor-Faktor Penyebab Jemaat Pindah Gereja (Kajian Kasus Jemaat GKS Nggongi Di Sumba Timur). *Program Studi Teologi FTEO- UKSW*, 3(12), 27-49.
- Gibson, J. L., Ivancevich, M. J., James H., & Donnelly, J. (2012). Organisasi dan Manajemen (4th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Hadi, S. (2000). Panduan Manual Seri Program Statistik (SPS 2000) (Edisi). Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada.
- Kaharusman. (2014). Kepemimpinan Karismatik Dalam Penyelesaian Konflik Antar Etnis di UNISMUH Makassar. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 6(9), 44-46.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). Marketing Management (14th Ed). Harlow: Person Education.
- Kurniawan, D. (2007). Statistika Parametrik dan Statistika Nonparametrik. Diakses pada tanggal 17 Maret 2023 dari <http://ineddeni.wordpress.com/2007/08/02/statistika-parametrik-dan-statistika-nonparametrik/>
- Mulyana, D. (2011). Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar (Edisi 3.). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muslim., & Sururin. (2016). Kepemimpinan Karismatik yang Visioner. *Jurnal Esensi*, 19(2), 16-20.
- Purnama, S. D., & Prasetyo. (2016). Modul Guru Pembelajar Bimbingan dan Konseling Sekolah Menengah Atas/Sekolah Menengah Kejuruan (SMA/SMK) Kelompok Kompetensi G Profesional: Penilaian dalam BK (Edisi 1). Jakarta: PPPPTK Pendidikan Jasmani dan Bimbingan Konseling.
- Purnomo, R. A. (2016). Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS (edisi 1). Ponorogo: Wade Group.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja* (Edisi 1). Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.
- Ratminto, D. A. (2015). Manajemen Pelayanan Prima (Edisi 1.). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rivai, V., & Mulyadi, R. (2018). Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi (Edisi3.). Jakarta: Rajawali Pers.
- Silaban, H. P. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Warga Jemaat Pada Gereja Resort 1 Banua Niha Kristen Protestan. *Jurnal Manajemen*, 4(6), 94-106.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi* (Edisi1). Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono., & Susanto, A. (2015). Cara Mudah Belajar SPSS & Lisrel (Teori dan Aplikasi untuk Analisis Data Penelitian) (Edisi 1). Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (Edisi 1.). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Edisi 1.). Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2012). Sumber Daya Manusia: Teori, Kuesioner, dan Analisis Data (Edisi 1.). Jakarta: Caps Publishing.
- Tampi, B. J. (2014). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Negara Indonesia, TBK. *Journal Acta Diurna*, 3(4), 10-11.
- Tarigan, E. E. (2015). Potensi Konflik Laten Antara Penganut Aliran Kristiani Gereja "Konvensional" dengan Gereja "Kharismatik". *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, 6(2), 13-20.
- Yusuf, M.A. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Penelitian Kualitatif dan Penelitian Gabungan (Edisi 1.). Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, F. (2012). Strategi Pemasaran (Edisi 4.). Yogyakarta: Andi.
- Uar, A. (2015). Kepuasan Rohani Jemaat Ditinjau dari Komunikasi Interpersonal Pendeta. *Jurnal Psikologi*, 3(6), 21-35.

Umar, H. (2011). Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis (Edisi 2.). Jakarta: RajaGrafindo Pers.