

## ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada implikasi gaya kepemimpinan dalam sistem pengendalian informal terhadap loyalitas karyawan. Melalui gaya kepemimpinan seorang pemilik dapat membentuk suatu sistem untuk mengendalikan perilaku karyawannya. Fokus utama dalam penelitian ini adalah karyawan yang berstatus anggota non-keluarga di perusahaan tempat ia bekerja. Peneliti melakukan penelitian baru bahwa karyawan yang statusnya anggota non-keluarga dapat dikendalikan melalui sebuah sistem pengendalian yang bersifat informal dan berimplikasi pada loyalitas karyawan. Objek penelitian adalah sebuah *Laundry* yang bergerak di bidang jasa namanya disamarkan menjadi “X”, terletak di kawasan Surabaya Timur. Ruang lingkup penelitian berfokus pada karyawan yang bekerja di retail pakaian bagian depan dan karyawan *counter* Margorejo.

**Kata Kunci:** *gaya kepemimpinan, sistem pengendalian informal, loyalitas karyawan*



## ABSTRACT

This research focus on the implications of leadership style in the informal control systems on employee loyalty. Through the leadership style of an owner can form a system to control the behavior of employees. The main focus in this study is the employee who is a non-family member in the company where he works. Researchers conducted a new study that employees whose status is non-family members can be controlled through an informal control system and implications for employee loyalty. The object of research is a laundry engaged in services whose name is disguised as "X", located in East Surabaya. The scope of the study focus on employees who work in front of clothing retailers and Margorejo counter employees.

**Keywords:** *leadership style, informal control systems, employee loyalty*

