

## ABSTRAK

Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mengeksplorasi pengaruh antara *Workplace ostracism* terhadap *task performance*, *servant leadership* dengan *team-member exchange* sebagai variabel mediasi yang dimoderasi oleh *task interdependence*. Diharapkan penelitian ini turut andil dalam peningkatan informasi pada tataran teori/keilmuan manajemen organisasi serta implikasi manajerial yang positif terhadap peningkatan *service excellent* pada industri perhotelan. Penelitian menggunakan metode survey sebagai teknik pengumpulan data, dengan kuesioner sebagai alat instrumen dan disebarkan baik secara *online* maupun *offline*. Teknik penentuan responden penelitian menggunakan metode *purposive sampling*. Penelitian ini berupa penelitian kuantitatif dengan metode yang digunakan adalah *Structural Equation Model (SEM)*. Penelitian ini menghasilkan beberapa temuan, pertama *Workplace ostracism* berpengaruh secara negatif terhadap *task performance* dan *team-member exchange*. Kedua, *servant leadership* mempengaruhi secara positif terhadap *team-member exchange*. Ketiga, *team-member exchange* mempengaruhi secara positif terhadap *task performance*. Sehingga, terdapat peran mediasi dari *team-member exchange* pada hubungan antara *workplace ostracism* dengan *task performance* dan terdapat peran moderasi dari *task interdependence*. Terdapat implikasi manajerial pada penelitian ini bagi organisasi, yaitu penerapan *servant leadership* dapat memudahkan efek negatif yang ditimbulkan dari *workplace ostracism* dan meningkatkan keefektifan pada anggota-tim dalam melaksanakan pekerjaan yang bermanfaat untuk meningkatkan *task performance* serta mencapai tujuan organisasi.

Kata Kunci: *Workplace Ostracism, Servant Leadership, Team-Member Exchange, Task Interdependence, Task Performance.*

## **ABSTRACT**

The purpose of this study is to explore the effect of workplace ostracism on task performance, servant leadership on team-member exchange as mediation variable and to investigate the moderation role of task interdependence. We hope this study contribute to give more information for management studies and managerial implications to organization. This study uses survey method for collect data by a purposive sampling method from 224 three star hotel's employee in Jakarta, Indonesia. This study is quantitative research and uses SEM for data analysis technique. This study finds several things, first workplace ostracism bring negative effect to task performance and team-member exchange. Second, the possitive influence between servant leadership and team-member exchange. Third, team-member exchange has positive influence on task performance. So, there is the mediation role of team-member exchange in the relationship between workplace ostracism and task performance. Fourth, there is the moderating role of task interdependence. This study also bring managerial implications for organization that servant leadership can decrease the negative effect of workplace ostracism and increase the effectiveness of team-member which is useful to improve task performance and to achieve organization goals.

**Keyword:** Workplace Ostracism, Servant Leadership, Team-Member Exchange, Task Interdependence, Task Performance.