

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, P. D., Dinanty, D., Nasution, J. H., Abdurahman, Pitriyadi, M. S., & Zainarti. (2025). Analisis Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Shafa Snack. *Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi*, ISSN : 3025-9495.
- Ananda, I. A., Eksani, K. A., & Sinaga, F. (2023). Kinerja Profesional Pelayanan Restoran di Hotel Plataran Ubud. *Jurnal Pariwisata dan Bisnis*, Vol 02 No 5, 2023: 1153 – 1176.
- Azwar, S. (2017). *Metode Penelitian Psikologi Edisi II*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Baranik, L. E., Wang, M., Gong, Y., & Shi, J. (2017). Customer Mistreatment, Employee Health, and Job Performance: Cognitive Rumination and Social Sharing as Mediating Mechanisms. *Journal of Management*, DOI: 10.1177/0149206314550995.
- Batampos. (2023, October 5). *Hasil survei: Banyak pekerja di Indonesia alami stres karena beban kerja overload dan self-work balance rendah*. Retrieved from <https://news.batampos.co.id/hasil-survei-banyak-pekerja-di-indonesia-alami-stres-karena-beban-kerja-overload-dan-self-work-balance-rendah/>
- Bi, Y., Choi, S., Yin, J., & Kim, I. (2021). Stress on Frontline Employees from Customer Aggression in the Restaurant Industry: The Moderating Effect of Empowerment. *Sustainability*, 13(3), 1433. Retrieved from <https://doi.org/10.3390/su13031433>
- Cakici, A. C., Azoglu, N. I., & Altinay, L. (2021). Impact of Crowded Restaurant Perception on Affectivity and Behavioral Intentions. *An International Interdisciplinary Journal*, Vol. 69/ No. 3/ 2021/ 429 - 442.
- Dahmer, S. J., & Kahl, K. W. (2009). *Restaurant Service Basic*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Health, D. (2023, July 25). *Stres di tempat kerja bikin risiko sakit jantung naik 2 kali lipat*. Retrieved from <https://health.detik.com/berita-detikhealth/d-6941659/stres-di-tempat-kerja-bikin-risiko-sakit-jantung-naik-2-kali-lipat>
- Hernadi, N. A., Wulandari, D. A., & Prasetyo, D. (2024). Pengaruh Pendidikan Pariwisata terhadap Pengembangan Sumber Daya Manusia di Industri Pariwisata. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, Volume 7, Nomor 8 (8721-8727) .

- Irwanti, N. K., & Wisnawa, I. M. (2023). Analisis Faktor Ergonomi Terhadap Stres Kerja dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Front Office Hotel di Bali. *Journal of Applied Management Studies*, 175-193.
- Machali, I. (2021). *Metode Penilitin Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- McCullough, G. (2025). Daniel Levinson. *Essays in Developmental Psychology*.
- Mindtera. (2024, Mei 6). *Riset: 15 persen pekerja Indonesia stres di tempat kerja*. Retrieved from Detikcom: <https://www.detik.com/sumut/berita/d-7889596/riset-15-persen-pekerja-indonesia-stres-di-tempat-kerja>
- Ningsih, F. A. (2020). Pengaruh Kompetensi, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT.POS INDONESIA (Studi Kasus Pada Delivery Center Surabaya Utara). *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, e-ISSN: 2461-0593.
- Periantalo, J. (2016). *Penelitian Kuantitatif Untuk Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Periantalo, J. (2017). *Statistika Dasar Untuk Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Puspitasari, R. A., & Putra, H. B. (2024). Apakah Pelanggan Kasar Mendorong Pengunduran Diri Karyawan? Peran Stres Kerja Sebagai Pemediiasi. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, E-ISSN : 2599-3410 | P-ISSN : 2614-3259.
- Putra, E. J., & Wardhana, A. (2016). Analisis Kepuasan Pelanggan atas Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) (Studi Pada Pelanggan PT. PLN (Persero) di Tanjung Karang, Bandar Lampung). *e-Proceeding of Management*, Vol.3, No.2 | Page 1924.
- Radio Republik Indonesia (RRI). (2020, January 15). *Inilah dampak stres akibat pekerjaan*. Retrieved from RRI: <https://rri.co.id/ekonomi/769607/inilah-dampak-stres-akibat-pekerjaan>
- Rahmadani, K. R., & Sari, E. Y. (2024). Komitmen Organisasi Ditinjau Dari Keterikatan Kerja Psychological Well Being Sebagai Mediator Pada Karyawan PT X. *Jurnal Psikologi : Media Ilmiah Psikologi*, P-ISSN (1907-7483).
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2012). *Organizational Behavior Edition. 15th*. Pearson.

- Satyaningrum, D. I., & Djastuti, I. (2020). Relationship Between Emotional Labor, Work Stress, Employee Creativity, and Turnover Intention: Study on Indonesian Bank Frontliners. *Diponegoro International Journal of Business*, Vol. 3, No. 1, 2020, pp. 1-16.
- Shao, Y., Jiang, W., Zhu, H., Zhang, C., & Xu, W. (2025). The Relationship Between Work Stress and Well-being Among Chinese Primary and Secondary School Teachers: The Chain Mediation of Affective Rumination and Work Engagement. *BMC Psychology*, 13:337.
- Sonnentag, S., & Frese, M. (2003). Stress in organizations. In D. R. W. C. Borman, *Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology* (pp. 453–491). John Wiley & Sons.
- Stranks, J. (2005). *Stress at Work; Management and Prevention*. Linacre House, Jordan Hill, Oxford OX2 8DP: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Suasapha, A. H. (2020). Skala Likert Untuk Penelitian Pariwisata; Beberapa Catatan Untuk Menyusunnya Dengan Baik. *Jurnal Kepariwisataaan*, P-ISSN 1412-5498 E-ISSN 2581-1053.
- Tahalele, S. M., & Dewi, D. N. (2024). Pengaruh Occupational Self-Efficacy terhadap Emotional Labor pada Pramusaji Restoran di Surabaya. *Jurnal Experientia*, Hal. 34-54.
- Virgiawan, I. G., & Aryati, K. F. (2025). Peranan Server pada Jaya Restoran di The Setai Miami Beach. *Jurnal Pariwisata dan Bisnis*, Vol 4 No 2: 2054-2064.
- Zahara, M., Andreansyah, N., & Sanjaya, V. F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran KFC Lampung. *Jurnal Ilmu Manajemen Saburai*, VOL 7, NO 1, E-ISSN = 2621-7937, P-ISSN = 2774-7026.
- Zulkifli, Shinta, T., & Akbar, S. A. (2019). Hubungan Usia, Masa Kerja dan Beban Kerja Dengan Stres Kerja Pada Karyawan Service Well Company PT. ELNUSA TBK Wilayah Muara Badak. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, P-ISSN: 2477-1880; E-ISSN: 2502-6623.