

DAFTAR PUSTAKA

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>.
- Dea, W. P. N., Samasta, A. S., Aqmala, D., & Putra, F. I. F. S. (2025). Determinan kinerja karyawan coffee shop di Semarang Tengah. *OIKOS: Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi dan Ilmu Ekonomi*, 9(2), 112–126. <https://doi.org/10.23969/oikos.v9i2>.
- Dewi, R., & Parahyanti, E. (2022). Emotional exhaustion sebagai mediator antara emotional labor dan job satisfaction pada karyawan sales ritel. *Jurnal Psikologi Integratif*, 10(2), 167–188. <https://doi.org/10.14421/jpsi.v10i2.2262>.
- Gardapati, N. D., & Irbayuni, S. (2023). Pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT Wiharta Karya Agung Gresik. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 7(1), 1–6.
- Gustardi, Y. E., Sumaryono, R., & Sundjoto, S. (2025). Pengaruh beban kerja, stres kerja, dan kelelahan kerja terhadap kinerja karyawan pada Cafe Kopi Flores di Buduran Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 3(12), 468–477. <https://doi.org/10.61722/jiem.v3i12.7552>.
- Hair, J. F., Jr., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Black, W. C. (2022). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage.
- Hartini, S., Sherly, G., Thalia, T., Wijaya, V., & Felix, F. (2022). Hubungan emotional labor dengan burnout pada frontliner bank swasta di Kota Medan. *Cakrawala Repositori IMWI*, 5(2), 579–594. <https://doi.org/10.52851/cakrawala.v5i2.152>.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press.
- Iswara, K. C., & Wibisono, M. G. (2025). Pengaruh motivasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan kafe di Kavling DPR Sidoarjo. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 3(9). <https://doi.org/10.62281/nhrk3467>.
- Koesomowidjojo, S. R. M. (2017). *Analisis beban kerja*. Penebar Swadaya Group.

- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Prajiyanto, D. (2023). *Pengaruh emotional labor terhadap burnout, kepuasan kerja dan kinerja (Studi pada karyawan marketing Bank BRI Cabang Kebumen)* [Doctoral dissertation, Universitas Putra Bangsa].
- Previtali, F., Picco, E., Gragnano, A., & Miglioretti, M. (2022). The relationship between work, health and job performance for a sustainable working life: A case study on older manual employees in an Italian steel factory. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(21), 14586. <https://doi.org/10.3390/ijerph192114586>.
- Putri, A. S., & Rino, R. (2023). Pengaruh beban kerja dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja barista pada coffee shop di Kota Padang dengan motivasi kerja sebagai variabel mediasi. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 16683–16694.
- Ramadani, L. A., Halin, H., & Purnamasari, E. D. (2024). Pengaruh beban kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan Rindang Coffee Shop di Palembang. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(3), 771–783. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v3i3.3106>.
- Rusty, A. S. A., & Efendi, A. (2025). Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada generasi Z di Pizza Hut Kota Samarinda. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 11(3), 1659–1666. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v11i3.4183>.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.