Daftar Pustaka

Abdurrahman, A., Roswandi, I., & Junaedi, D. (2024). *Analisis Beban Kerja Dalam Penentuan Tenaga Kerja Optimal Dengan Metode Workload Analysis dan Full Time Equivalent di Konveksi Gradatie Vendor*. *3*(July), 55–63. https://publikasi.mercubuana.ac.id/index.php/mbcie/article/view/25152

Alfajar, Y., & Hidayati, R. A. (2022). Dampak Kelelahan Mental (*Burnout*) Terhadap. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, *3*(1), 16–24.

Anggawa, D., & Wartini, S. (2026). *Self Efficacy Job Performance : Peran Mediasi Work Engagement pada Lingkungan Kerja Berbasis Proyek*.

Arroisi, J., & Afifah, H. (2022). Sindrom *Burnout* Perspektif Herbert J. Freudenberger. *Cakrawala Repositori IMWI*, *5*(2), 290–302. https://doi.org/10.52851/cakrawala.v5i2.114

Banjarnahor, S. C., & Fazira, A. (2024). Peran Karyawan Frontliner Dalam Memberikan Assurance (Jaminan) Layanan: Studi Kualitatif Di Restoran the Eatery Medan. *Politeknik Unggulan Cipta Mandiri*, *1*, 80–88.

Berlianti, A., & Hapsari, M. T. B. (2024). Kebahagiaan Di Tempat Kerja Pada Karyawan Frontliner Di Industri Perhotelan. *Jurnal Sublimapsi*, *5*(3), 379–388. https://doi.org/10.36709/sublimapsi.v5i3.8

Chandra. (2024). Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap *Burnout*. *Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Burnout*, *13*(1), 137–145.

Cheng, P., Zhou, L., Liu, T., & Ge, N. (2025). Empowering leadership and frontline employees' emotional labor: the mediation effects of job passion. *Frontiers in Psychology*, *16*(April), 1–12. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2025.1437736

Degustia, F., & Damri, M. (2022). Pengaruh Self-Efficacy Terhadap Kepuasan Kerja Dengan. *Pengaruh Self-Efficacy Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Variabel Burnout Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan Organisasi Sektor Bisnis*, *7*(2), 205–214.

Demerouti, E. (2025). Job demands-resources and conservation of resources theories: How do they help to explain employee well-being and future job design? *Journal of Business Research*, *192*(May 2024), 115296. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2025.115296

Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2025). Revitalising *burnout* research. *Work and Stress*, *39*(2), 153–161. https://doi.org/10.1080/02678373.2025.2473385

Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The Job Demands Resources Model of Burnot. *The Job Demands Resources Model of Burnot*, *86*(3), 499–512.

Fhauzan, R. F., & Ali, H. (2024). Pengaruh Beban Kerja dan *Burnout* Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Stress Kerja. *Jurnal Pendidikan Siber Nusantara*, *2*(4), 169–176. https://doi.org/10.38035/jpsn.v2i4.290

Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Staff Burn-Out*, *30*(1), 159–165.

Galis, E. E., & Puspitadewi, N. W. S. (2023). Hubungan Work Life Balance Dengan *Burnout* Pada Karyawan PT . X The Relationship between Work Life Balance and *Burnout* in PT . X Abstrak Pendahuluan. *Hubungan Work Life Balance Dengan Burnout Pada Karyawan PT. X*, *10*(03), 888–898.

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate* (10th ed.). Badan Penerbit - Undip.

Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, *5*(1), 95–110.

https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95

Gumay, S. R., Terbuka, U., Cabe, P., & Selatan, T. (2026). *Burnout* Dan Turnover Intention : Studi *Burnout* Dan Turnover Intention : Studi. *Burnout Danturnover Intention: Studi Fenomenologis Pada Pada Karyawan Pt Xyz*, *4*(4).

Hapsari, M. T. B. (2026). Efikasi diri dan job crafting pada karyawan perhotelan: Menguji peran person job-fit sebagai moderator Self-efficacy and job crafting in the hospitality sector: The moderating role of person job-fit. *Efikasi Diri Dan Job Crafting Pada Karyawan Perhotelan: Menguji Peran Person Job-Fit Sebagai Moderator*, *14*(2), 195–208.

Haq Ibnu, M. M., & Wahyuni, S. (2023). *Seminar Nasional LPPM UMMAT Pengaruh High Performance Work System (HPWS) Untuk Kepuasan Kerja Karyawan yang dimediasi Burnout pada Karyawan Hotel di Surakarta*. *2*(April), 362–368.

Harjanti, D., & Charistianty, A. (2024). Job *Burnout* Among Hotel Employees: The Impact on OCB and Employee Performance. *Journal of Applied Management and Business*, *5*(1), 7–14. https://doi.org/10.37802/jamb.v5i1.675

Hartanti, L. I., Mukti, M., & Cardias, E. R. (2024). Analisis Beban Kerja Mental Karyawan Human Resources Development di Aston Banyuwangi Hotel & Conference Center. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, *7*(1), 1–9. https://doi.org/10.23887/jmpp.v7i1.76790

Hasnan, D. H., & Supina. (2024). Kajian *Burnout* sebagai Prediktor Kinerja Buruk dan Intensi Turnover dalam Manajemen Perhotelan . Studi Kasus di Hotel Santika Premiere ICE BSD Daniel Howard Hasnan *, Supina Industri perhotelan merupakan sektor yang sangat kompetitif , terutama di adalah. *Kajian Burnout Sebagai Prediktor Kinerja Buruk Dan Intensi Turnover Dalam Manajemen Perhotelan. Studi Kasus Di Hotel Santika Premiere ICE BSD*, *29*(2), 136–146.

Hidayat, N., Estu, B., Ayu Widyautami, P., & Maulana, I. (2025). Efikasi Diri dan Harapan Sebagai Prediktor *Burnout* pada Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis Dan Kewirausahaan*, *5*(2), 721–732. https://doi.org/10.55606/jurimbik.v5i2.1547

Lianto, L. (2019). Self-Efficacy: A Brief Literature Review. *Jurnal Manajemen Motivasi*, *15*(2), 55–61. https://doi.org/10.29406/jmm.v15i2.1409

Lisna, Y. P. (2024). Workload And Its Influence On Employee Performance : Evidence From The Hospitality Industry In Padang City. *Beban Kerja Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan: Bukti Empiris Dari Industri Perhotelan Di Kota Padang*, *16*(02), 1–7. Https://Doi.Org/10.24036/Jpk/Vol16-Iss02/1285

Lukić-Nikolić, J., & Garabinović, D. (2023). Personal and organizational factors impacting *burnout* syndrome among hotel employees: A bibliometric and content analysis. *Menadzment u Hotelijerstvu i Turizmu*, *11*(2), 129–145. https://doi.org/10.5937/menhottur2302129l

Manvi, K. I., & Kurniawan, T. (2024). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kelelahan Emosional Karyawan Di Turi Beach Resort Batam. *Fillgap in Management and Tourism*, *2*(2), 313–325. https://orcid.org/_____

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job *burnout*. *Journal of Psychology*, *V 58*(N 1-4), 11–15.

Nabella, R. I. (2023). Pengaruh Surface Acting Dan Deep Acting Terhadap *Burnout* Melalui Emotional Dissonance Yang Dipengaruhi Oleh Workplace Social Support. *Jurnal Manajemen Dan Retail*, *3*(01), 14–35. https://doi.org/10.47080/jumerita.v3i01.2526

Nasr, F. R. (2026). *Jurnal Manajemen dan Budaya Analisis Pengaruh Job Stress , Work-Life Balance , dan Dukungan Organisasi terhadap Burnout pada Karyawan : Sebuah Systematic Literature Review*. *6*, 20–26.

Nugroho, Y. A., & Ariani, A. (2019). *Pengaruh Occupational…./Adelina Ariani, Yohanes Arianto Nugroho*. *16*(2), 167–179.

Octaviani, D., & Natalia, D. (2019). Persepsi Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan Frontliner pada Bank BRI Unit Mentebah Kabupaten Kapuas Hulu. *E-Journal Equilibrium Manajemen*, *5*(2), 47.

Parashakti, R. D., & Ekhsan, M. (2022). Peran *Burnout* sebagai Mediasi pada Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, *5*(1), 365–373. https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.609

Ratnaningsih, I. Z. (2015). Manajemen Emosi Sesuai Tuntutan Kerja (Emotional Labor) Ditinjau Dari Tipe Kepribadian Pada Wiraniaga. *Jurnal Psikologi Undip*, *14*(1). https://doi.org/10.14710/jpu.14.1.21-28

Sakimandoko, A. B., & Purba, H. P. (2021). *Buletin Riset Psikologi dan Kesehatan Mental Pengaruh Work Overload terhadap Burnout dengan Work Social Support sebagai Moderator pada Karyawan Millennials*. *1*(2), 1397–1409.

Sanjaya, I. W. K., Astina, I. M. A., Muliadiasa, I. ketut, & Praminatih, G. A. (2024). Kajian Beban Kerja pada Industri Perhotelan – Studi Kasus Departemen Kantor. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, *17*(2), 300–308.

Saputri, D., & Farhani, A. (2024). *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Karya Jalur Bersama Desa Tamiyang Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong*. *7*.

Sengkey, M. M., Sinaulan, N. L., Hiola, T. R., Menggala, N. P., & Riung, V. (2025). Gambaran Emotional Labour pada Pengemudi Ojek Online di Kota Manado. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Riset Pendidikan*, *3*(4), 4388–4395. https://doi.org/10.31004/jerkin.v3i4.1279

Sugiyono, S. (2019). Metodologi Penelitian Kualitatif Kuantitatif Dan R&D. *Bandung: Cv. Alfabeta*.

Suherman, K. M., Cuangdinata, J. E., Budiono, R. F., Khoo, D., & Chandhika, J. (2025). Hubungan Emotional Labor Dengan Organizational. *Hubungan Emotional Labor Dengan Organizational Commitment Pada Karyawan Perhotelan*, *8*(2), 236–246.

Tomas, J. (2021). Occupational self-efficacy as a mediator in the reciprocal relationship between job demands and mental health complaints: A three-wave investigation. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *18*(21). https://doi.org/10.3390/ijerph182111532

Widjaya, I. P., & Achmadi, H. (2022). Jurnal ilmiah manajemen bisnis dan inovasi universitas sam ratulangi (jmbi unsrat) analisa pengaruh kualitas pelayanan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (Jmbi Unsrat)*, *9*(3), 1091–1106.

Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model. In *International Journal of Stress Management* (Vol. 14, Number 2, pp. 121–141). Educational Publishing Foundation. https://doi.org/10.1037/1072-5245.14.2.121

Yosanti, F., & Kasmita, K. (2020). Pengaruh *Burnout* Terhadap Kinerja Karyawan Hotel

Crowne Plaza Bandung. *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan*, *1*(2), 64–67. https://doi.org/10.24036/jkpbp.v1i2.7672

Yulianti, Rifani, et al. (2025). "Mengelola emosi dan suasana hati dalam membangun produktivitas dan kreativitas pegawai di lingkungan kerja." *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik*, *2.1*(1), 170–178. https://ejurnal.kampusakademik.co.id/index.php/jmia/article/view/3179

Zahro, S. F., Ayu, P. D., & Nurmiyati, N. (2025). Job Satisfaction As an Intervener: Workload, *Burnout*, and Hotel Employee Performance. *Dynamic Management Journal*, *9*(4), 733. https://doi.org/10.31000/dmj.v9i4.14793