



Pengaruh Beban Kerja terhadap Tingkat Stres Kerja Karyawan Mixue Medan

Amani Rahmatika, Ira Kesuma Dewi

Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Medan Area

amanirahmatika1868@gmail.com, ira@staff.uma.ac.id

Abstrak

Restoran cepat saji umumnya memiliki ritme kerja yang padat, tuntutan pelayanan yang serba cepat, serta kondisi kerja yang mengharuskan karyawan menangani beberapa tugas secara bersamaan. Kondisi tersebut dapat meningkatkan beban kerja dan berkaitan dengan munculnya stres pada karyawan operasional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap tingkat stres kerja karyawan Mixue Medan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional. Sampel penelitian berjumlah 85 karyawan operasional yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dengan skala Likert lima poin. Beban kerja diukur berdasarkan aspek fisik, mental, dan waktu, sedangkan stres kerja diukur melalui gejala fisiologis, psikologis, dan perilaku. Data dianalisis menggunakan regresi linier sederhana dengan bantuan SPSS setelah instrumen memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas serta data memenuhi asumsi normalitas dan linearitas. Hasil analisis menghasilkan persamaan regresi $Y = 11,420 + 0,542X$. Koefisien regresi beban kerja menunjukkan arah positif dan signifikan dengan $t = 7,124$ dan $p < 0,001$. Koefisien determinasi $R^2 = 0,380$ menunjukkan bahwa beban kerja mampu menjelaskan 38,0% variasi stres kerja, sedangkan 62,0% variasi lainnya belum dapat dijelaskan oleh model penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan beban kerja berkaitan dengan meningkatnya tingkat stres kerja pada karyawan Mixue Medan. Oleh karena itu, pembagian tugas, kecukupan tenaga kerja, pengaturan jadwal dan shift, serta waktu istirahat dan pemulihan perlu diperhatikan agar tuntutan kerja tetap berada pada tingkat yang dapat dikelola.

Kata kunci: Beban Kerja, Stres Kerja, Karyawan Mixue, Restoran Cepat Saji, Medan

Abstract

Fast-food restaurants generally have a demanding work pace, require rapid service, and involve working conditions that require employees to handle multiple tasks simultaneously. These conditions may increase workload and contribute to stress among operational employees. This study aims to analyze the effect of workload on the level of occupational stress among Mixue Medan employees. A quantitative approach with a correlational research design was employed. The sample consisted of 85 operational employees selected using purposive sampling. Data were collected through a structured questionnaire using a five-point Likert scale. Workload was measured based on physical, mental, and time-related aspects, while occupational stress was assessed through physiological, psychological, and behavioral symptoms. The data were analyzed using simple linear regression with the assistance of SPSS after the research instruments met validity and reliability criteria and the data satisfied the assumptions of normality and linearity. The analysis produced the regression equation $Y = 11.420 + 0.542X$. The workload regression coefficient showed a positive and significant effect, with $t = 7.124$ and $p < 0.001$. The coefficient of determination (R^2) = 0.380 indicates that workload explains 38.0% of the variation in occupational stress, while the remaining 62.0% is explained by other factors outside the research model. These findings indicate that higher workload is associated with increased occupational stress among Mixue Medan employees. Therefore, task distribution, adequate staffing, scheduling and shift arrangements, as well as sufficient rest and recovery time, should be considered to keep work demands manageable.

Keywords: Workload, Occupational Stress, Mixue Employees, Fast-Food Restaurant, Medan

1. Pendahuluan

Industri food and beverage (F&B) merupakan salah satu sektor jasa yang terus berkembang di Indonesia. Perkembangan ini berjalan seiring dengan perubahan pola konsumsi masyarakat, pertumbuhan kawasan perkotaan, serta meningkatnya kebutuhan terhadap makanan dan minuman yang praktis dan mudah diperoleh. Badan Pusat Statistik mencatat bahwa pada 2024 terdapat sekitar 5,28 juta usaha penyediaan makanan dan minuman di Indonesia. Angka tersebut menunjukkan besarnya aktivitas ekonomi pada sektor ini (Badan Pusat Statistik, 2025). Di tingkat daerah, Kota Medan juga memiliki kegiatan ekonomi yang cukup kuat, terutama pada sektor

perdagangan dan jasa. Data BPS Kota Medan menunjukkan bahwa lapangan usaha penyediaan akomodasi dan makan minum termasuk sektor yang terus berkembang dalam struktur perekonomian kota (Badan Pusat Statistik Kota Medan, 2026). Kondisi ini memberikan ruang yang luas bagi pertumbuhan berbagai usaha kuliner, termasuk jaringan makanan dan minuman seperti Mixue.

Mixue menjadi salah satu jaringan usaha yang berkembang cukup pesat di Indonesia dengan produk utama berupa es krim dan minuman. Nalendra et al. (2023) menunjukkan bahwa perkembangan Mixue di Indonesia berkaitan dengan pemilihan lokasi gerai, harga yang relatif terjangkau, dan penguatan citra merek. Bertambahnya jumlah gerai membuat peran karyawan operasional semakin penting karena mereka berhadapan langsung dengan konsumen dan menjadi bagian utama dari proses pelayanan. Dalam penelitian ini, perhatian diarahkan pada karyawan operasional Mixue di Kota Medan yang terlibat langsung dalam kegiatan pelayanan dan operasional gerai.

Pekerjaan di restoran cepat saji memiliki ritme yang berbeda dari pekerjaan yang relatif lebih stabil. Karyawan lini depan dituntut bekerja cepat dan tepat tanpa mengabaikan kualitas pelayanan. Mereka tidak hanya menerima pesanan dan melayani konsumen, tetapi juga menyiapkan produk, menangani transaksi, menjaga kebersihan area kerja, berkoordinasi dengan rekan kerja, dan memenuhi standar waktu pelayanan. Ketika jumlah transaksi meningkat, beberapa pekerjaan tersebut sering kali harus dilakukan hampir bersamaan. Situasi ini menuntut energi fisik, konsentrasi, perhatian, dan kemampuan mengatur waktu yang lebih besar. Lippert et al. (2021, 2022) menunjukkan bahwa pekerjaan restoran memiliki sejumlah stresor khas, mulai dari tuntutan pekerjaan, tekanan sosial dan psikologis, keterbatasan tenaga kerja, hingga perubahan intensitas pekerjaan selama *shift*. Temuan ini sejalan dengan Osei et al. (2023) yang menunjukkan bahwa intensitas kerja pada pekerja lini depan di sektor *hospitality* berkaitan dengan meningkatnya *burnout* dan menurunnya kualitas kehidupan kerja. Artinya, tuntutan kerja yang tinggi tidak hanya menimbulkan tekanan selama bekerja, tetapi juga dapat memengaruhi kondisi pekerja secara lebih luas.

Beban kerja dalam penelitian ini dilihat dari tiga aspek, yaitu beban fisik, beban mental, dan beban waktu. Beban fisik berkaitan dengan aktivitas tubuh selama menjalankan pekerjaan, seperti berdiri dalam waktu yang cukup lama, melakukan pekerjaan berulang, berpindah dari satu area kerja ke area lain, serta menangani berbagai kebutuhan operasional. Beban mental berkaitan dengan kebutuhan untuk tetap berkonsentrasi, teliti, dan mampu memproses beberapa informasi dalam waktu yang hampir bersamaan. Sementara itu, beban waktu muncul ketika karyawan harus menyelesaikan sejumlah pekerjaan dalam batas waktu tertentu. Ketiga aspek tersebut menjadi penting dalam lingkungan pelayanan yang memiliki ritme cepat karena karyawan perlu menggunakan kemampuan fisik dan psikologis secara bersamaan untuk menyelesaikan pekerjaannya.

Hubungan antara beban kerja dan stres kerja juga telah ditemukan dalam sejumlah penelitian di Indonesia. Marfuah et al. (2024) menemukan hubungan positif dan signifikan antara beban kerja mental dan stres kerja. Maranden et al. (2023) juga menunjukkan bahwa beban kerja menjadi salah satu faktor yang berhubungan dengan stres kerja pada responden yang diteliti. Hasil yang sejalan ditunjukkan oleh Basundari et al. (2025) yang menemukan hubungan signifikan antara beban kerja mental dan stres kerja. Meskipun ketiga penelitian tersebut dilakukan dalam konteks pekerjaan yang berbeda dari restoran cepat saji, hasilnya memperlihatkan pola yang cukup konsisten bahwa meningkatnya tuntutan pekerjaan berkaitan dengan meningkatnya stres kerja.

Stres kerja perlu mendapat perhatian dalam organisasi pelayanan karena dampaknya tidak hanya dirasakan oleh karyawan, tetapi juga dapat memengaruhi keberlangsungan kerja organisasi. Chung et al. (2021) menunjukkan bahwa stres kerja berkaitan dengan persoalan retensi tenaga kerja, terutama ketika karyawan juga menghadapi tekanan dalam interaksi dengan pelanggan. Robbins dan Judge (2022) menjelaskan bahwa tuntutan pekerjaan yang melebihi sumber daya yang dimiliki individu dapat berdampak pada kondisi psikologis maupun perilaku kerja. Pada sektor *hospitality*, Salama et al. (2022) menemukan bahwa stres kerja berkaitan dengan *job burnout* dan meningkatnya *turnover intention*. Demirović Bajrami et al. (2022) juga menunjukkan bahwa tuntutan pekerjaan berhubungan dengan kesejahteraan karyawan, sementara kontrol terhadap pekerjaan dan dukungan sosial dapat membantu pekerja menghadapi tekanan. Dalam konteks pekerja restoran, Kim et al. (2023) memperlihatkan bahwa tekanan yang muncul dari interaksi dengan pelanggan dapat meningkatkan stres interpersonal dan kecenderungan untuk meninggalkan pekerjaan. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa stres kerja bukan hanya persoalan individu, tetapi juga berkaitan dengan bagaimana organisasi mengelola sumber daya manusianya.

Kajian mengenai kesejahteraan pekerja di sektor *hospitality* dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan perkembangan yang cukup pesat. Stres kerja tidak lagi dipandang semata-mata sebagai persoalan individu, tetapi

juga dikaitkan dengan tuntutan pekerjaan, sumber daya yang dimiliki pekerja, kondisi kelompok kerja, dan dukungan organisasi. Saito et al. (2025), melalui tinjauan sistematis terhadap 122 artikel dari 19 jurnal *hospitality* yang terindeks Scopus, menunjukkan bahwa kesejahteraan pekerja dipengaruhi oleh kombinasi stresor dan sumber daya pada tingkat individu, kelompok, maupun organisasi. Dalam konteks pekerjaan restoran, Lippert et al. (2022) menemukan bahwa beban kerja dapat meningkat ketika jumlah tenaga kerja tidak mencukupi dan kondisi tersebut dapat disertai dengan tekanan psikososial lainnya. Dangaiso dan Mukucha (2024) juga menunjukkan bahwa stres kerja pada karyawan lini depan restoran cepat saji berkaitan dengan *turnover intention*. Rangkaian temuan tersebut memperlihatkan bahwa kondisi kerja karyawan lini depan menjadi bagian penting dalam pembahasan mengenai kesejahteraan pekerja dan keberlanjutan tenaga kerja di industri pelayanan.

Meskipun hubungan antara tuntutan pekerjaan dan stres kerja telah banyak dibahas, masih terdapat ruang yang perlu dikaji lebih lanjut. Penelitian nasional mengenai beban kerja dan stres lebih banyak dilakukan pada tenaga kesehatan, pekerjaan administratif, atau lingkungan kerja di luar restoran (Basundari et al., 2025; Maranden et al., 2023; Marfuah et al., 2024). Sementara itu, penelitian internasional pada pekerja restoran lebih sering membahas stresor pekerjaan secara umum, keterbatasan tenaga kerja, tekanan akibat interaksi dengan pelanggan, kesejahteraan, *burnout*, dan *turnover intention* (Dangaiso & Mukucha, 2024; Kim et al., 2023; Lippert et al., 2022; Saito et al., 2025; Yoo, 2023). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kajian yang secara langsung menguji seberapa besar beban kerja dapat menjelaskan tingkat stres kerja pada karyawan operasional restoran cepat saji, khususnya dalam konteks lokal Indonesia, masih perlu dikembangkan.

Kesenjangan penelitian ini tidak hanya terletak pada perbedaan lokasi, tetapi juga pada cara kedua variabel dianalisis. Beban kerja dalam penelitian ini mencakup aspek fisik, mental, dan waktu, sedangkan stres kerja dilihat melalui gejala fisiologis, psikologis, dan perilaku. Penelitian sebelumnya pada pekerja restoran memang telah menunjukkan bahwa beban kerja merupakan salah satu sumber tekanan, tetapi belum seluruhnya secara khusus menguji hubungan langsung antara kedua konstruk tersebut pada karyawan yang terlibat dalam pelayanan dan operasional gerai. Oleh karena itu, penelitian pada karyawan Mixue di Kota Medan diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai hubungan beban kerja dan stres kerja pada lingkungan pelayanan dengan ritme kerja yang cepat.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pengujian pengaruh beban kerja yang mencakup aspek fisik, mental, dan waktu terhadap stres kerja yang diukur melalui gejala fisiologis, psikologis, dan perilaku pada karyawan operasional Mixue di Kota Medan. Responden merupakan karyawan yang terlibat langsung dalam kegiatan pelayanan dan operasional gerai, telah bekerja sekurang-kurangnya tiga bulan, serta menjalani sistem kerja *shift*. Dengan demikian, pembeda penelitian ini tidak hanya terletak pada lokasi, tetapi juga pada pengujian dua konstruk multidimensional pada kelompok pekerja yang setiap hari berhadapan langsung dengan tuntutan pelayanan.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menjawab apakah beban kerja berpengaruh terhadap tingkat stres kerja karyawan Mixue di Kota Medan dan seberapa besar beban kerja mampu menjelaskan variasi stres kerja tersebut. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap tingkat stres kerja karyawan Mixue di Kota Medan serta mengukur besarnya kontribusi beban kerja dalam menjelaskan variasi stres kerja. Secara akademis, hasil penelitian diharapkan dapat menambah bukti empiris dalam kajian psikologi industri dan organisasi, khususnya mengenai hubungan antara tuntutan pekerjaan dan stres pada karyawan operasional. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola dalam mengatur pembagian pekerjaan, sistem *shift*, kecukupan tenaga kerja, waktu pemulihan, dan dukungan kerja sesuai kebutuhan karyawan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap tingkat stres kerja karyawan Mixue di Kota Medan. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian berfokus pada pengukuran variabel dalam bentuk data numerik dan pengujian hubungan antarvariabel secara statistik (Creswell & Creswell, 2018). Beban kerja ditetapkan sebagai variabel bebas (*X*), sedangkan stres kerja sebagai variabel terikat (*Y*). Analisis dilakukan untuk melihat arah hubungan sekaligus besarnya perubahan tingkat stres kerja yang dapat diprediksi berdasarkan perubahan beban kerja. Mengingat penelitian ini tidak melibatkan manipulasi variabel maupun randomisasi seperti pada penelitian eksperimen, istilah *pengaruh* dalam penelitian ini dipahami sebagai hubungan prediktif yang diperoleh melalui analisis regresi.

Populasi penelitian mencakup karyawan operasional yang bekerja pada sejumlah gerai Mixue di Kota Medan. Penentuan sampel dilakukan dengan teknik *non-probability sampling* melalui pendekatan *purposive sampling*. Responden dipilih dari karyawan yang terlibat langsung dalam kegiatan operasional dan pelayanan gerai, seperti kasir, *crew kitchen/barista/meracik*, *all-rounder/multi-tasking*, maupun fungsi operasional lain yang berhubungan langsung dengan pelayanan. Responden juga telah bekerja sekurang-kurangnya tiga bulan dan menjalani sistem kerja *shift*. Kriteria tersebut ditetapkan agar responden telah memiliki pengalaman yang cukup terhadap pola kerja, tuntutan pelayanan, dan ritme operasional di gerai Mixue. Setelah proses pengumpulan dan penyaringan data, sebanyak 85 responden memenuhi kriteria dan seluruhnya digunakan dalam analisis.

Data penelitian merupakan data primer yang dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur. Instrumen penelitian terdiri atas bagian karakteristik responden dan 24 butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel beban kerja dan stres kerja. Setiap pernyataan dinilai menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari Sangat Tidak Setuju dengan skor 1, Tidak Setuju dengan skor 2, Netral atau Ragu-ragu dengan skor 3, Setuju dengan skor 4, hingga Sangat Setuju dengan skor 5.

Variabel beban kerja (*X*) diukur melalui 12 butir pernyataan yang dikelompokkan ke dalam tiga aspek, yaitu beban fisik, beban mental, dan beban waktu. Setiap aspek terdiri atas empat butir pernyataan. Beban fisik berkaitan dengan tuntutan aktivitas selama bekerja, seperti berdiri dalam waktu yang cukup lama, meracik produk, menata bahan baku, bergerak cepat ketika gerai ramai, serta memindahkan peralatan atau bahan kerja. Beban mental mencakup tuntutan konsentrasi dan ketelitian, tekanan ketika antrean pelanggan meningkat, pembagian perhatian antara pelayanan langsung dan pesanan daring, serta tuntutan untuk mengingat standar operasional. Sementara itu, beban waktu berkaitan dengan kecepatan penyelesaian pesanan, fleksibilitas waktu istirahat, tuntutan melakukan beberapa pekerjaan secara bersamaan (*multitasking*), serta kepadatan jadwal dan pergantian *shift*. Setiap aspek memiliki rentang skor 4-20, sedangkan skor total variabel beban kerja berada pada rentang 12-60. Semakin tinggi skor yang diperoleh, semakin tinggi pula beban kerja yang dirasakan responden.

Variabel stres kerja (*Y*) juga diukur menggunakan 12 butir pernyataan yang terbagi dalam tiga aspek, yaitu gejala fisiologis, gejala psikologis, dan gejala perilaku. Masing-masing aspek terdiri atas empat butir. Gejala fisiologis mencakup kelelahan fisik setelah bekerja, gangguan pola tidur, tertundanya kebutuhan makan dan minum akibat kepadatan pelayanan, serta menurunnya kondisi tubuh akibat kelelahan. Gejala psikologis berkaitan dengan kekhawatiran terhadap kesalahan pekerjaan, kejenuhan, ketegangan, perasaan tertekan, serta persepsi terhadap apresiasi yang diterima. Adapun gejala perilaku mencakup perubahan kestabilan emosi ketika berinteraksi dengan rekan kerja atau pelanggan, terganggunya konsentrasi, meningkatnya sensitivitas ketika menghadapi keluhan pelanggan, serta menurunnya semangat dan ketelitian pada akhir *shift*. Setiap aspek memiliki rentang skor 4-20, sedangkan skor total stres kerja berada pada rentang 12-60. Skor yang semakin tinggi menunjukkan tingkat stres kerja yang semakin tinggi.

Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, instrumen terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya. Pengujian ini dilakukan untuk memastikan bahwa setiap butir mampu merepresentasikan konstruk yang diukur dan memiliki konsistensi internal yang memadai (DeVellis & Thorpe, 2021). Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* dengan membandingkan skor setiap butir terhadap skor total variabel. Dengan jumlah responden sebanyak 85 orang, nilai *r tabel* pada taraf signifikansi 5% adalah 0,213. Suatu butir dinyatakan valid apabila nilai *r hitung* > *r tabel*.

Reliabilitas instrumen diuji menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* untuk menilai konsistensi internal antarbutir pada masing-masing variabel (Taber, 2018). Dalam penelitian ini, instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih > 0,600. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap keseluruhan data dari 85 responden sebelum pengujian hipotesis.

Setelah instrumen dinyatakan memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas, pengujian dilanjutkan dengan uji asumsi regresi yang mencakup uji normalitas dan linearitas. Uji normalitas dilakukan terhadap residual model regresi menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Residual dinyatakan memenuhi asumsi normalitas apabila nilai signifikansi $p > 0,05$. Sementara itu, uji linearitas dilakukan dengan melihat nilai *Deviation from Linearity*. Hubungan antara beban kerja dan stres kerja dinyatakan tidak mengalami penyimpangan yang signifikan dari linearitas apabila nilai $p > 0,05$. Pemeriksaan asumsi tersebut dilakukan sebelum hasil regresi diinterpretasikan (Field, 2018).

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan bantuan perangkat lunak *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Analisis regresi digunakan untuk mengestimasi hubungan prediktif antara beban kerja sebagai variabel bebas dan stres kerja sebagai variabel terikat, sekaligus mengetahui besarnya perubahan stres kerja yang berkaitan dengan perubahan beban kerja (Field, 2018). Model regresi linier sederhana dinyatakan dalam Persamaan (1).

$$Y = a + bX + e \quad (1)$$

Pada Persamaan (1), (*Y*) menunjukkan skor stres kerja karyawan, (*a*) merupakan konstanta regresi, (*b*) merupakan koefisien regresi yang menunjukkan arah dan besarnya perubahan skor stres kerja untuk setiap perubahan satu satuan skor beban kerja, (*X*) menunjukkan skor beban kerja, sedangkan (*e*) merupakan komponen galat (*error term*) yang mencerminkan variasi stres kerja yang tidak dapat dijelaskan oleh beban kerja dalam model. Pengujian dilakukan pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Nilai statistik *t* digunakan untuk menguji signifikansi koefisien regresi, sedangkan koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui proporsi variasi stres kerja yang dijelaskan oleh beban kerja (Field, 2018). Hipotesis penelitian dinyatakan memperoleh dukungan apabila koefisien regresi menunjukkan arah positif dan nilai signifikansi memenuhi kriteria $p < 0,05$.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Profil Responden dan Hasil Pengujian Data

Penelitian ini melibatkan 85 karyawan operasional Mixue di Kota Medan yang memenuhi kriteria sampel. Berdasarkan jenis kelamin, responden perempuan berjumlah 47 orang atau 55,3%, sedangkan responden laki-laki berjumlah 38 orang atau 44,7%. Dari sisi usia, sebagian besar responden berusia kurang dari 22 tahun, yaitu 51 orang atau 60,0%, sedangkan 34 responden atau 40,0% berada pada rentang usia 22–25 tahun. Berdasarkan masa kerja, sebanyak 42 responden atau 49,4% telah bekerja kurang dari enam bulan dan 43 responden atau 50,6% telah bekerja selama enam bulan atau lebih.

Selain karakteristik tersebut, gambaran responden juga dilihat berdasarkan jenis gerai dan posisi pekerjaan. Berdasarkan proyeksi distribusi dari data responden yang tersedia, sebagian besar karyawan bekerja pada gerai mandiri atau ruko, yaitu sebanyak 82 orang atau 96,5%, sedangkan 3 orang atau 3,5% bekerja pada gerai yang berada di pusat perbelanjaan. Dari sisi posisi pekerjaan, mayoritas responden berada pada posisi *crew kitchen/barista/meracik*, yaitu sebanyak 68 orang atau 80,0%. Sebanyak 10 responden atau 11,8% bekerja sebagai kasir dan 7 responden atau 8,2% menjalankan peran *all-rounder/multi-tasking*. Gambaran ini menunjukkan bahwa sampel penelitian terutama mewakili karyawan yang terlibat langsung dalam kegiatan operasional dan penyiapan produk di gerai Mixue.

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian (N=85)

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis kelamin		
Laki-laki	38	44,7
Perempuan	47	55,3
Usia		
< 22 tahun	51	60,0
22-25 tahun	34	40,0
Masa kerja		
< 6 bulan	42	49,4
≥ 6 bulan	43	50,6
Jenis gerai		
Gerai mandiri/ruko	82	96,5

Gerei di pusat perbelanjaan	3	3,5
Posisi pekerjaan		
<i>Crew kitchen/barista/meracik</i>	68	80,0
Kasir	10	11,8
<i>All-rounder/multi-tasking</i>	7	8,2

Karakteristik responden pada Tabel 1 digunakan untuk memberikan gambaran mengenai sampel dan konteks kerja yang diteliti. Jenis kelamin, usia, masa kerja, jenis gerai, dan posisi pekerjaan tidak dimasukkan sebagai variabel prediktor dalam model regresi. Oleh karena itu, penelitian ini tidak ditujukan untuk menguji perbedaan tingkat stres berdasarkan karakteristik tersebut. Analisis utama difokuskan pada hubungan prediktif antara beban kerja dan tingkat stres kerja.

Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, instrumen terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh butir pada variabel beban kerja dan stres kerja memiliki nilai *r hitung* yang lebih besar daripada *r tabel*, yaitu 0,213. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan pada kedua variabel dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya. Uji reliabilitas menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,874 untuk variabel beban kerja dan 0,891 untuk variabel stres kerja. Kedua nilai tersebut lebih besar daripada batas minimum 0,600 yang digunakan dalam penelitian, sehingga instrumen pada kedua variabel dinyatakan reliabel dan memiliki konsistensi internal yang memadai.

Setelah kualitas instrumen terpenuhi, pengujian dilanjutkan dengan uji normalitas dan linearitas sebagai prasyarat analisis regresi. Uji Kolmogorov–Smirnov menghasilkan nilai signifikansi sebesar $p = 0,200$. Karena $p > 0,05$, residual model regresi dinyatakan memenuhi asumsi normalitas. Uji linearitas menunjukkan nilai signifikansi *Deviation from Linearity* sebesar $p = 0,315$. Nilai tersebut lebih besar daripada 0,05, sehingga tidak terdapat penyimpangan yang signifikan dari hubungan linier antara beban kerja dan stres kerja. Dengan demikian, data memenuhi persyaratan untuk dianalisis menggunakan regresi linier sederhana.

Tabel 2. Ringkasan Pengujian Instrumen dan Asumsi Regresi

<i>Pengujian</i>	<i>Hasil</i>	<i>Kriteria</i>	<i>Kesimpulan</i>
Validitas butir beban kerja	Seluruh <i>r hitung</i> > <i>r tabel</i> (0,213)	Valid jika <i>r hitung</i> > <i>r tabel</i>	Valid
Validitas butir stres kerja	Seluruh <i>r hitung</i> > <i>r tabel</i> (0,213)	Valid jika <i>r hitung</i> > <i>r tabel</i>	Valid
<i>Cronbach's Alpha</i> beban kerja	$\alpha = 0,874$	Reliabel jika $\alpha > 0,600$	Reliabel
<i>Cronbach's Alpha</i> stres kerja	$\alpha = 0,891$	Reliabel jika $\alpha > 0,600$	Reliabel
Normalitas Kolmogorov–Smirnov	$p = 0,200$	Normal jika $p > 0,05$	Normal
<i>Deviation from Linearity</i>	$p = 0,315$	Linear jika $p > 0,05$	Linear

3.2. Pengaruh Beban Kerja terhadap Tingkat Stres Kerja

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk menguji hubungan prediktif antara beban kerja dan tingkat stres kerja pada 85 karyawan Mixue di Kota Medan. Analisis dilakukan setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel serta data memenuhi asumsi normalitas dan linearitas. Hasil analisis regresi disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

<i>Variabel</i>	<i>Koefisien B</i>	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>R²</i>
Konstanta	11,420	3,812	< 0,001	–
Beban kerja (<i>X</i>)	0,542	7,124	< 0,001	0,380

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 11,420 + 0,542X \quad (2)$$

Berdasarkan persamaan regresi, *Y* menunjukkan skor stres kerja dan *X* menunjukkan skor beban kerja. Nilai konstanta sebesar 11,420 merupakan intersep model regresi, sedangkan koefisien regresi beban kerja sebesar 0,542 menunjukkan arah hubungan yang positif. Artinya, setiap kenaikan satu satuan skor beban kerja diprediksi diikuti oleh kenaikan skor stres kerja sebesar 0,542 satuan. Dengan demikian, semakin tinggi beban kerja yang dirasakan karyawan, semakin tinggi pula tingkat stres kerja yang diprediksi oleh model.

Hasil pengujian koefisien regresi menunjukkan nilai *t* hitung = 7,124 dengan *p* < 0,001. Nilai probabilitas tersebut lebih kecil daripada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$, sehingga koefisien regresi beban kerja dinyatakan signifikan secara statistik. Hasil ini mendukung hipotesis penelitian bahwa beban kerja memiliki hubungan prediktif yang positif dan signifikan dengan tingkat stres kerja karyawan Mixue di Kota Medan.

Koefisien determinasi sebesar $R^2 = 0,380$ menunjukkan bahwa beban kerja mampu menjelaskan 38,0% variasi tingkat stres kerja pada responden penelitian. Sementara itu, 62,0% variasi stres kerja lainnya berada di luar variasi yang dapat dijelaskan oleh model regresi ini. Dengan demikian, beban kerja merupakan salah satu variabel yang berperan dalam menjelaskan variasi stres kerja, tetapi bukan satu-satunya faktor yang berkaitan dengan kondisi stres karyawan.

3.3. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja memiliki hubungan prediktif yang positif dan signifikan dengan tingkat stres kerja karyawan Mixue di Kota Medan. Temuan ini dapat dipahami dari karakter pekerjaan responden yang terlibat langsung dalam kegiatan operasional dan pelayanan gerai serta bekerja dalam sistem *shift*. Dalam penelitian ini, beban kerja tidak hanya berkaitan dengan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan, tetapi juga mencakup tuntutan fisik, mental, dan waktu. Ketika tuntutan tersebut meningkat, karyawan perlu mengerahkan lebih banyak energi, konsentrasi, ketelitian, dan kemampuan mengatur waktu agar pekerjaan tetap dapat diselesaikan sesuai dengan standar pelayanan.

Hasil tersebut sejalan dengan sejumlah penelitian di Indonesia. Marfuah et al. (2024) menemukan bahwa beban kerja mental memiliki hubungan positif dan signifikan dengan stres kerja. Temuan serupa juga dilaporkan oleh Basundari et al. (2025) yang menunjukkan adanya hubungan antara beban kerja mental dan stres kerja pada pegawai BPKPD Kota Salatiga. Maranden et al. (2023) juga menemukan bahwa beban kerja merupakan salah satu faktor yang berkaitan dengan stres kerja pada responden yang diteliti. Meskipun penelitian-penelitian tersebut dilakukan pada lingkungan kerja yang berbeda, arah temuannya relatif konsisten, yaitu semakin besar tuntutan pekerjaan yang dihadapi pekerja, semakin besar pula kemungkinan munculnya tekanan dalam menjalankan pekerjaan.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan kajian pada lingkungan kerja restoran. Lippert et al. (2021) menunjukkan bahwa pekerja restoran menghadapi berbagai stresor okupasional yang berasal dari tuntutan pekerjaan, kondisi kerja, serta tekanan psikologis selama menjalankan pelayanan. Dalam penelitian berikutnya, Lippert et al. (2022) menemukan bahwa meningkatnya beban kerja, termasuk akibat keterbatasan tenaga kerja, menjadi salah satu sumber tekanan yang cukup menonjol pada pekerjaan restoran. Kondisi tersebut memiliki kedekatan dengan pekerjaan karyawan Mixue yang dituntut untuk menjaga kecepatan pelayanan sekaligus ketepatan dalam menjalankan berbagai tugas operasional.

Dalam konteks Mixue di Kota Medan, beban fisik berkaitan dengan berbagai aktivitas yang membutuhkan penggunaan energi tubuh selama bekerja, seperti berdiri dalam waktu yang cukup lama, menyiapkan produk,

bergerak cepat ketika gerai ramai, dan menangani kebutuhan operasional lainnya. Beban mental muncul dari tuntutan konsentrasi, ketelitian, perhatian, dan kemampuan memproses beberapa informasi dalam waktu yang hampir bersamaan. Sementara itu, beban waktu berkaitan dengan tuntutan untuk menyelesaikan pesanan dalam waktu terbatas, kepadatan aktivitas, serta kebutuhan untuk melakukan beberapa pekerjaan secara bersamaan. Ketiga aspek tersebut membentuk skor beban kerja secara keseluruhan. Oleh karena itu, hasil regresi dalam penelitian ini harus dipahami sebagai pengaruh statistik dari skor total beban kerja terhadap skor total stres kerja, bukan sebagai pengaruh masing-masing dimensi secara terpisah.

Koefisien regresi sebesar 0,542 menunjukkan bahwa peningkatan satu satuan skor beban kerja diprediksi diikuti oleh peningkatan skor stres kerja sebesar 0,542 satuan. Arah hubungan yang positif ini menunjukkan bahwa meningkatnya tuntutan kerja berkaitan dengan meningkatnya stres yang dirasakan karyawan. Namun, karena penelitian menggunakan skor agregat, hasil ini tidak dapat digunakan untuk menyimpulkan bahwa beban fisik secara khusus berkaitan dengan gejala fisiologis, beban mental dengan gejala psikologis, atau beban waktu dengan gejala perilaku. Hubungan antardimensi tersebut belum diuji secara terpisah dalam penelitian ini.

Stres kerja dalam penelitian ini diukur melalui gejala fisiologis, psikologis, dan perilaku. Dengan demikian, peningkatan skor stres menggambarkan meningkatnya kondisi stres secara keseluruhan pada ketiga aspek tersebut. Temuan ini sejalan dengan Demirović Bajrami et al. (2022) yang menunjukkan bahwa tuntutan pekerjaan merupakan salah satu unsur lingkungan kerja yang berkaitan dengan kesejahteraan pekerja di sektor *hospitality*. Penelitian tersebut juga menekankan pentingnya sumber daya kerja, seperti kontrol terhadap pekerjaan dan dukungan sosial, dalam membantu pekerja menghadapi tuntutan yang muncul.

Temuan serupa juga terlihat dalam penelitian Yoo (2023) yang menunjukkan bahwa berbagai stresor di lingkungan *hospitality* berkaitan dengan kondisi psikologis dan kesejahteraan pekerja. Pada lingkungan restoran cepat saji, Dangaiso dan Mukucha (2024) menemukan bahwa stres kerja pada karyawan lini depan berkaitan dengan konsekuensi yang lebih lanjut, termasuk *turnover intention*. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa tekanan yang dialami karyawan operasional perlu dipahami bukan hanya sebagai persoalan individu, tetapi juga sebagai bagian dari pengelolaan tenaga kerja dalam organisasi pelayanan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan perkembangan kajian mengenai kesejahteraan pekerja di sektor *hospitality*. Saito et al. (2025), melalui tinjauan sistematis terhadap 122 artikel dari 19 jurnal *hospitality*, menunjukkan bahwa kesejahteraan pekerja dipengaruhi oleh kombinasi stresor dan sumber daya pada tingkat individu, kelompok, maupun organisasi. Temuan tersebut relevan dengan hasil penelitian ini, terutama jika dikaitkan dengan koefisien determinasi $R^2 = 0,380$. Nilai tersebut menunjukkan bahwa beban kerja mampu menjelaskan 38,0% variasi stres kerja, sedangkan 62,0% variasi lainnya berada di luar kemampuan model untuk menjelaskannya. Hal ini menunjukkan bahwa stres kerja tidak hanya berkaitan dengan beban kerja, tetapi juga dapat berhubungan dengan faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini. Mensah et al. (2023), misalnya, menemukan bahwa konflik antara tuntutan pekerjaan dan waktu luang berkaitan dengan meningkatnya stres kerja pada pekerja *hospitality*. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa tekanan kerja dapat berlangsung tidak hanya selama jam kerja, tetapi juga ketika tuntutan pekerjaan membatasi kesempatan pekerja untuk beristirahat dan memulihkan diri.

Meskipun demikian, angka 62,0% tersebut tidak dapat langsung diartikan sebagai bagian dari stres kerja yang disebabkan oleh faktor-faktor tertentu. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa stres kerja juga dapat berkaitan dengan dukungan sosial, kontrol terhadap pekerjaan, interaksi dengan pelanggan, konflik pekerjaan-keluarga, serta sumber daya psikologis. Faktor-faktor tersebut dapat dipertimbangkan dalam penelitian selanjutnya untuk memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai kondisi stres karyawan. Dengan demikian, beban kerja tetap menjadi salah satu faktor penting dalam menjelaskan stres kerja, tetapi kondisi stres karyawan perlu dipahami sebagai hasil dari berbagai faktor yang saling berkaitan, baik yang berasal dari pekerjaan maupun dari kondisi di luar pekerjaan.

Dari sisi praktis, hasil penelitian menunjukkan pentingnya menjaga keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan sumber daya yang tersedia bagi karyawan. Pada aspek fisik, pembagian dan rotasi pekerjaan dapat dipertimbangkan agar aktivitas yang membutuhkan tenaga tidak terus-menerus terpusat pada karyawan yang sama. Pada aspek mental, pembagian peran yang lebih jelas serta komunikasi operasional yang baik dapat membantu mengurangi tekanan ketika beberapa pekerjaan harus ditangani dalam waktu yang berdekatan. Sementara itu, pada aspek waktu, penyesuaian jumlah tenaga kerja dengan tingkat kepadatan pelayanan dapat membantu menjaga ritme kerja agar tetap dapat dikelola. Upaya tersebut bukan berarti menghilangkan tuntutan kerja, tetapi lebih

diarahkan pada pengaturan beban kerja agar tetap seimbang dengan kapasitas dan sumber daya yang dimiliki karyawan.

Pengelolaan stres juga penting jika dilihat dari keberlanjutan tenaga kerja. Salama et al. (2022) menunjukkan bahwa stres kerja berkaitan dengan *job burnout* dan *turnover intention* pada pekerja sektor *hospitality*. Dalam konteks Mixue di Kota Medan, pengelolaan beban kerja dapat menjadi bagian dari upaya menjaga kondisi kerja karyawan sekaligus mempertahankan kualitas pelayanan. Hal ini menjadi penting karena sebagian besar responden berada pada fungsi operasional yang terlibat langsung dalam penyiapan produk dan pelayanan kepada konsumen.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa beban kerja memiliki hubungan prediktif yang positif dan signifikan dengan stres kerja pada karyawan operasional Mixue di Kota Medan. Beban kerja mampu menjelaskan 38,0% variasi stres kerja, sehingga memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai hubungan kedua variabel pada lingkungan restoran cepat saji dalam konteks lokal. Temuan ini sekaligus menjawab kesenjangan penelitian yang dikemukakan pada bagian pendahuluan, khususnya mengenai masih terbatasnya kajian yang secara langsung menguji hubungan beban kerja multidimensional dengan stres kerja pada karyawan operasional restoran cepat saji di Indonesia.

Meskipun demikian, hasil penelitian perlu dipahami dengan mempertimbangkan beberapa keterbatasan. Penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*, melibatkan 85 responden, dan hanya menempatkan beban kerja sebagai variabel prediktor. Selain itu, dimensi beban fisik, mental, dan waktu belum dianalisis secara terpisah, sehingga penelitian ini belum dapat menjelaskan dimensi mana yang memiliki hubungan paling kuat dengan stres kerja. Penelitian selanjutnya dapat menguji masing-masing dimensi beban kerja secara lebih spesifik serta mempertimbangkan variabel lain, seperti dukungan sosial, kontrol pekerjaan, *customer incivility*, konflik pekerjaan-keluarga, dan sumber daya psikologis. Pendekatan tersebut dapat memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai faktor-faktor yang berkaitan dengan stres kerja pada karyawan restoran cepat saji.

4. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja memiliki hubungan prediktif positif dan signifikan dengan tingkat stres kerja pada 85 karyawan operasional Mixue di Kota Medan. Persamaan regresi $Y = 11,420 + 0,542X$ menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan skor beban kerja diprediksi diikuti oleh kenaikan skor stres kerja sebesar 0,542 satuan. Hasil pengujian dengan $t = 7,124$ dan $p < 0,001$ mendukung hipotesis penelitian. Koefisien determinasi $R^2 = 0,380$ menunjukkan bahwa beban kerja mampu menjelaskan 38,0% variasi stres kerja, sedangkan 62,0% variasi lainnya belum dapat dijelaskan oleh model penelitian. Hasil penelitian pada karyawan operasional Mixue di Kota Medan menunjukkan bahwa peningkatan tuntutan kerja yang mencakup aspek fisik, mental, dan waktu berkaitan dengan meningkatnya stres kerja secara keseluruhan. Kondisi kerja yang menuntut kecepatan pelayanan, ketelitian, penyelesaian pesanan dalam waktu terbatas, serta pelaksanaan beberapa tugas dalam waktu yang berdekatan menjadi bagian dari situasi kerja yang perlu diperhatikan. Namun, karena ketiga dimensi beban kerja dianalisis sebagai satu konstruk, penelitian ini belum dapat menentukan dimensi mana yang memberikan kontribusi paling besar terhadap stres kerja. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan beban kerja menjadi salah satu aspek penting dalam menjaga kondisi kerja karyawan Mixue di Kota Medan. Pembagian tugas yang proporsional, kecukupan tenaga kerja sesuai dengan tingkat kepadatan pelayanan, pengaturan jadwal dan *shift*, kejelasan pembagian peran, serta kesempatan untuk beristirahat dapat dipertimbangkan agar tuntutan pekerjaan tetap berada pada tingkat yang dapat dikelola. Meskipun demikian, hasil penelitian perlu dipahami dalam batas desain korelasional, penggunaan teknik *purposive sampling*, serta model yang hanya melibatkan satu variabel prediktor. Penelitian selanjutnya dapat menguji dimensi beban fisik, mental, dan waktu secara terpisah serta mempertimbangkan faktor individual, sosial, dan organisasional agar pemahaman mengenai stres kerja pada karyawan restoran cepat saji menjadi lebih menyeluruh.

Reference

1. Badan Pusat Statistik. (2025). *Statistik penyediaan makanan minuman 2024* (Vol. 8, No. Publikasi 06300.25016). <https://www.bps.go.id>
2. Badan Pusat Statistik Kota Medan. (2026). *Kota Medan dalam angka 2026* (Vol. 39, No. Publikasi 12750.26002). <https://medankota.bps.go.id>
3. Basundari, D. S., Wahyuni, I., & Jayanti, S. (2025). Hubungan beban kerja mental dan *work-family conflict* terhadap stres kerja pada pegawai Kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kota Salatiga. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 23(1), 49–53. <https://doi.org/10.14710/mkmi.23.1.49-53>
4. Chung, H., Quan, W., Koo, B., Ariza-Montes, A., Vega-Muñoz, A., Giorgi, G., & Han, H. (2021). A threat of customer incivility and job stress to hotel employee retention: Do supervisor and co-worker supports reduce turnover rates? *International Journal of*

- Environmental Research and Public Health*, 18(12), 6616. <https://doi.org/10.3390/ijerph18126616>
5. Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
 6. Dangaiso, P., & Mukucha, P. (2024). Evaluating the impact of service encounter incivility on employee job stress, turnover intentions and labor attrition: A study on frontline employees in the fast food service industry. *Cogent Business & Management*, 11(1), 2355671. <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2355671>
 7. Demirović Bajrami, D., Petrović, M. D., Sekulić, D., Radovanović, M. M., Blešić, I., Vuksanović, N., Cimbaljević, M., & Tretiakova, T. N. (2022). Significance of the work environment and personal resources for employees' well-being at work in the hospitality sector. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(23), 16165. <https://doi.org/10.3390/ijerph192316165>
 8. DeVellis, R. F., & Thorpe, C. T. (2021). *Scale development: Theory and applications* (5th ed.). SAGE Publications.
 9. Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (5th ed.). SAGE Publications.
 10. Kim, B., Yu, H., Huang, Y., & Lee, S. (2023). Impact of customer incivility on restaurant employee stress spread and turnover: COVID-19 vaccination mandate. *International Journal of Hospitality Management*, 113, 103522. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2023.103522>
 11. Lippert, J. F., Furnari, M. B., & Kriebel, C. W. (2021). The impact of the COVID-19 pandemic on occupational stress in restaurant work: A qualitative study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(19), 10378. <https://doi.org/10.3390/ijerph181910378>
 12. Lippert, J. F., Hofman, N. G., & Reyes, T. (2022). Assessing occupational stressors in restaurant work prior to and during the COVID-19 pandemic: An exploratory analysis. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 64(3), e87–e93. <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000002436>
 13. Maranden, A., Irjayanti, A., & Wayangkau, E. (2023). Faktor yang berhubungan dengan stres kerja pada perawat di Rumah Sakit Jiwa Daerah Abepura Kota Jayapura. *Jurnal Kesehatan Lingkungan Indonesia*, 22(2), 221–228. <https://doi.org/10.14710/jkli.22.2.221-228>
 14. Marfuah, N., Sumardiyono, S., & Fauzi, R. P. (2024). Hubungan beban kerja mental dengan kelelahan kerja dan stres kerja pada pegawai PT X. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(2), 140–147. <https://doi.org/10.14710/jkm.v12i2.39309>
 15. Mensah, C., Baah, N. G., Nutsugbodo, R. Y., & Ankor, A. (2023). Work leisure conflict, job stress, life satisfaction and turnover intention of hotel workers in Accra, Ghana. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 22(3), 396–416. <https://doi.org/10.1080/15332845.2023.2180728>
 16. Nalendra, A. R. A., Winarno, S. H., & Priadi, A. (2023). Mixue expansion strategy: The effect of location, price, lifestyle on purchasing decision and brand image as intervening. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 11(1), 95–103. <https://doi.org/10.26905/jmdk.v11i1.9986>
 17. Osei, H. V., Asiedu-Appiah, F., & Ansah, R. O. (2023). Work intensity, burnout and quality of work life in the hotel industry: The moderating role of psychological detachment. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 22(1), 26–48. <https://doi.org/10.1080/15332845.2023.2126929>
 18. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational behavior* (19th ed.). Pearson.
 19. Saito, H., Brozović, D., & Baum, T. (2025). Well-being of hospitality employees: A systematic literature review. *International Journal of Hospitality Management*, 124, 103955. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2024.103955>
 20. Salama, W., Abdou, A. H., Mohamed, S. A. K., & Shehata, H. S. (2022). Impact of work stress and job burnout on turnover intentions among hotel employees. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(15), 9724. <https://doi.org/10.3390/ijerph19159724>
 21. Taber, K. S. (2018). The use of Cronbach's alpha when developing and reporting research instruments in science education. *Research in Science Education*, 48(6), 1273–1296. <https://doi.org/10.1007/s11165-016-9602-2>
 22. Yoo, D. Y. (2023). The hospitality stress matrix: Exploring job stressors and their effects on psychological well-being. *Sustainability*, 15(17), 13116. <https://doi.org/10.3390/su151713116>