

**PENGARUH EMOTIONAL LABOR SURFACE ACTING, DEEP ACTING, DAN CUSTOMER MISTREATMENT TERHADAP WITHDRAWAL BEHAVIOR DIMEDIASI EMOTIONAL EXHAUSTION PADA KARYAWAN RESTORAN DI JAKARTA**

Efysastiana Putri<sup>1</sup>, Wiwik Robiatul Adawiyah<sup>2</sup>

Program Studi Manajemen (S1), Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Trisakti  
[efysastiana@gmail.com](mailto:efysastiana@gmail.com), [wiwik.r@trisakti.ac.id](mailto:wiwik.r@trisakti.ac.id)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *surface acting*, *deep acting* dan *customer mistreatment* terhadap *withdrawal behavior* yang dimediasi oleh *emotional exhaustion*. Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode survei dengan mengambil sampel dari karyawan restoran di wilayah Jakarta Selatan. Rancangan pada penelitian ini dilaksanakan melalui pengujian hipotesis (*hypothesis testing*). Pengumpulan data berlangsung secara *cross-sectional*. Data bersifat data primer dan dihimpun dengan menyebarkan kuesioner melalui *google form* yang diisi oleh 175 karyawan restoran yang diteliti. Teknik pengolahan data yang digunakan mencakup pengujian instrumen seperti uji validitas dan reliabilitas, *structural equation modeling* (SEM), serta uji statistik deskriptif dengan menggunakan perangkat lunak SPSS dan AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *surface acting* berpengaruh positif terhadap *emotional exhaustion*, *deep acting* berpengaruh negatif terhadap *emotional exhaustion*, *customer mistreatment* berpengaruh positif terhadap *emotional exhaustion* dan *emotional exhaustion* berpengaruh positif terhadap *withdrawal behavior*. Selain itu, *emotional exhaustion* mampu memediasi pengaruh *surface acting*, *deep acting* dan *customer mistreatment* terhadap *withdrawal behavior*. Manajemen perlu memberikan pelatihan *emotional intelligence* untuk membantu karyawan dalam mengelola emosi sendiri dan orang lain menjadi lebih baik.

**Kata Kunci:** *surface acting*, *deep acting*, *customer mistreatment*, *emotional exhaustion* *withdrawal behavior*

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the influence of surface acting, deep acting, and customer mistreatment on withdrawal behavior mediated by emotional exhaustion. The study was conducted using a quantitative approach and survey method, taking a sample of restaurant employees in the South Jakarta area. The design in this study was implemented through hypothesis testing. Data collection was cross-sectional. The data were primary data and collected by distributing questionnaires via Google Forms filled out by 175 restaurant employees. Data processing techniques used included instrument testing such as validity and reliability tests, structural equation modeling (SEM), and descriptive statistical tests using SPSS and AMOS software. The results showed that surface acting had a positive effect on emotional exhaustion, deep acting had a negative effect on emotional exhaustion, customer mistreatment had a positive effect on emotional exhaustion, and emotional exhaustion had a positive effect on withdrawal behavior. In addition, emotional exhaustion was able to mediate the influence of surface acting, deep acting, and customer mistreatment on withdrawal behavior. Management needs to provide emotional intelligence training to help employees better manage their own emotions and those of others.*

**Keywords:** *surface acting*, *deep acting*, *customer mistreatment*, *emotional exhaustion* *withdrawal behavior*

## I. PENDAHULUAN

Industri jasa, khususnya restoran, merupakan sektor dengan interaksi pelanggan yang tinggi, menuntut karyawan untuk tampil ramah dan profesional meskipun berada dalam tekanan emosional. Dalam konteks ini, emotional labor menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari pekerjaan sehari-hari. Karyawan dituntut untuk melakukan surface acting (menampilkan emosi yang tidak dirasakan) maupun deep acting (berusaha merasakan emosi yang sesuai), demi memberikan pelayanan terbaik. Namun, tekanan yang terus-menerus untuk menampilkan emosi tertentu dapat menimbulkan kelelahan emosional (emotional exhaustion), yang berdampak pada meningkatnya perilaku penarikan diri dari pekerjaan (withdrawal behavior). Fenomena customer mistreatment, yakni perlakuan tidak menyenangkan dari pelanggan seperti komentar kasar, merendahkan, atau keluhan tidak berdasar, memperburuk kondisi psikologis karyawan.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya memahami bagaimana emotional labor dan customer mistreatment berdampak pada perilaku withdrawal karyawan restoran, dengan emotional exhaustion sebagai mediator. Penelitian ini tidak hanya relevan secara akademik, tetapi juga praktis bagi manajemen restoran dalam menciptakan strategi kerja yang mendukung kesejahteraan psikologis karyawan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh surface acting, deep acting, dan customer mistreatment terhadap withdrawal behavior dengan emotional exhaustion sebagai variabel mediasi. Untuk menjawab permasalahan tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik survei terhadap karyawan restoran di Jakarta. Data dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel. Pemecahan masalah dilakukan dengan menyajikan temuan empiris mengenai hubungan antar variabel yang dapat dijadikan dasar rekomendasi kebijakan manajerial.

Penelitian ini dilakukan pada industri yang berbeda dari peneliti sebelumnya yaitu oleh Peng & Li (2023) pada studi ini penelitian dilakukan pada beberapa restoran di Jakarta. Selanjutnya penelitian ini juga memperdalam pembahasan dan menambahkan variabel yaitu "Customer Mistreatment" yang dikembangkan dari penelitian sebelumnya Wang & Wang (2016). Dari penjelasan di atas maka penelitian ini berjudul Pengaruh *Emotional Labor*, *Customer Mistreatment* terhadap *Withdrawal Behavior* Dimediasi *Emotional Exhaustion* Pada Karyawan restoran di Jakarta.

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausalitas untuk menguji hubungan antar variabel, yakni pengaruh emotional labor (surface acting dan deep acting) serta customer mistreatment terhadap withdrawal behavior, dengan emotional exhaustion sebagai variabel mediasi. Rancangan ini bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah dikembangkan berdasarkan teori dan penelitian sebelumnya melalui pengumpulan data primer dari lapangan.

Ruang lingkup penelitian ini difokuskan pada industri restoran di wilayah Jakarta Selatan, dengan objek penelitian berupa karyawan restoran yang memiliki interaksi langsung dengan pelanggan. Alasan pemilihan objek ini adalah karena sektor restoran memiliki intensitas emotional labor yang tinggi dan seringkali menghadapi perlakuan tidak menyenangkan dari pelanggan, yang dapat memicu kelelahan emosional dan perilaku penarikan diri dari pekerjaan. Penelitian ini dilakukan pada beberapa restoran menengah di Jakarta seperti Solaria, Cerita Rasa Nusantara, Remboelan Pondok Indah, dan Sate Khas Senayan Kemang, selama periode Februari hingga April 2025.

Alat utama yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner terstruktur dengan skala Likert 5 poin (1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju), yang disusun berdasarkan indikator teoritis dari masing-masing variabel penelitian. Kuesioner ini disebarluaskan secara daring menggunakan Google Form. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan teknik non-probability sampling, tepatnya purposive sampling, yaitu dengan kriteria responden yang telah

bekerja minimal enam bulan dan terlibat langsung dalam pelayanan pelanggan. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 175 orang.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A.Uji Hipotesis

**Tabel 4. 10**  
**Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian**

Hipotesis	Estimated	p-value	Keputusan
H1. <i>Surface Acting</i> berpengaruh positif terhadap <i>Withdrawal Behavior</i>	-0,044	0,436	Tidak didukung
H2. <i>Deep Acting</i> berpengaruh negatif terhadap <i>Withdrawal Behavior</i>	-0,059	0,473	Tidak didukung
H3: <i>Customer Mistreatment</i> berpengaruh positif terhadap <i>Withdrawal Behavior</i>	0,259	0,046	didukung
H4. <i>Surface Acting</i> berpengaruh positif terhadap <i>Emotional Exhaustion</i>	0,118	0,038	didukung
H5. <i>Deep Acting</i> berpengaruh negatif terhadap <i>Emotional Exhaustion</i>	-0,189	0,020	didukung
H6: <i>Customer Mistreatment</i> berpengaruh positif terhadap <i>Emotional Exhaustion</i>	0,786	0,000	didukung
H7: <i>Emotional Exhaustion</i> berpengaruh positif terhadap <i>Withdrawal Behavior</i>	0,635	0,000	didukung
H8: <i>Emotional Exhaustion</i> memediasi pengaruh <i>Surface Acting</i> terhadap <i>Withdrawal Behavior</i>	0,074	0,026	didukung
H9: <i>Emotional Exhaustion</i> memediasi pengaruh <i>Deep Acting</i> terhadap <i>Withdrawal Behavior</i>	-0,120	0,016	didukung
H10: <i>Emotional Exhaustion</i> memediasi pengaruh <i>Customer Mistreatment</i> terhadap <i>Withdrawal Behavior</i>	0,499	0,000	didukung

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 25.0

Uji hipotesis ini menggunakan metode *Structural Equational Model (SEM)* yang bertujuan untuk menganalisa apakah terdapat hubungan positif atau negatif antara variable independent, mediasi dan variable dependen. Metode yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut:

- a. Jika  $p\text{-value} \leq 0,05$  maka,  $H_0$  tidak didukung,  $H_a$  didukung.
- b. Jika  $p\text{-value} > 0,05$  maka,  $H_0$  didukung,  $H_a$  tidak didukung.

Adapun pembahasan dari masing – masing hipotesis penelitian sebagai berikut:

#### 1. Analisis Pengaruh *Surface Acting* terhadap *Withdrawal Behavior*

Hipotesis ini menguji pengaruh *surface acting* terhadap *withdrawal behavior* dimana bunyi hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) adalah sebagai berikut:

$H_{01}$ : Tidak terdapat pengaruh positif *surface acting* terhadap *withdrawal behavior*

$H_{a1}$ : Terdapat pengaruh positif *surface acting* terhadap *withdrawal behavior*

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengujian hipotesis pertama sebesar  $0,436 > 0,05$  artinya  $H_{a1}$  ditolak dan  $H_{01}$  didukung. Sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh *surface acting* terhadap *withdrawal behavior*.

## 2. Analisis Pengaruh *Deep Acting* terhadap *Withdrawal Behavior*

Hipotesis ini menguji pengaruh *deep acting* terhadap *withdrawal behavior* dimana bunyi hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) adalah sebagai berikut:

$H_{02}$ : Tidak terdapat pengaruh negatif *deep acting* terhadap *withdrawal behavior*

$H_{a2}$ : Terdapat pengaruh negatif *deep acting* terhadap *withdrawal behavior*

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengujian hipotesis kelima sebesar  $0,473 > 0,05$  artinya  $H_{a2}$  ditolak dan  $H_{02}$  didukung. Sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh *deep acting* terhadap *withdrawal behavior*.

## 3. Analisis Pengaruh *Customer Mistreatment* terhadap *Withdrawal Behavior*

Hipotesis ini menguji pengaruh *customer mistreatment* terhadap *withdrawal behavior* dimana bunyi hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) adalah sebagai berikut:

$H_{03}$ : Tidak terdapat pengaruh positif *customer mistreatment* terhadap *withdrawal behavior*

$H_{a3}$ : Terdapat pengaruh positif *customer mistreatment* terhadap *withdrawal behavior*

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengujian hipotesis ketiga sebesar  $0,046 < 0,05$  artinya  $H_{a3}$  didukung dan  $H_{03}$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif *customer mistreatment* terhadap *Withdrawal Behavior*. Artinya karyawan secara rutin menghadapi perlakuan buruk dari pelanggan dalam pekerjaannya dapat meningkatkan *withdrawal behavior* karyawan pada pekerjaan mereka.

## 4. Analisis Pengaruh *Surface Acting* terhadap *Emotional Exhaustion*

Hipotesis ini menguji pengaruh *surface acting* terhadap *emotional exhaustion* dimana bunyi hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) adalah sebagai berikut:

$H_{04}$ : Tidak terdapat pengaruh positif *surface acting* terhadap *emotional exhaustion*

$H_{a4}$ : Terdapat pengaruh positif *surface acting* terhadap *emotional exhaustion*

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengujian hipotesis pertama sebesar  $0,038 < 0,05$  artinya  $H_{a4}$  didukung dan  $H_{04}$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif *surface acting* terhadap *emotional exhaustion*. Artinya pengelolaan emosi dimana karyawan memalsukan emosi yang berbeda dari apa yang dirasakan seperti tersenyum dan ramah hanya karena tuntutan pekerjaan maka situasi ini dapat meningkatkan *emotional exhaustion* karyawan pada pekerjaan mereka.

## 5. Analisis Pengaruh *Deep Acting* terhadap *Emotional Exhaustion*

Hipotesis ini menguji pengaruh *deep acting* terhadap *emotional exhaustion* dimana bunyi hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) adalah sebagai berikut:

$H_{05}$ : Tidak terdapat pengaruh negatif *deep acting* terhadap *emotional exhaustion*

$H_{a5}$ : Terdapat pengaruh negatif *deep acting* terhadap *emotional exhaustion*

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengujian hipotesis kedua sebesar  $0,020 < 0,05$  artinya  $H_{a5}$  didukung dan  $H_{05}$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh negatif *deep acting* terhadap *emotional exhaustion*.

## 6. Analisis Pengaruh *Customer Mistreatment* terhadap *Emotional Exhaustion*

Hipotesis ini menguji pengaruh *Customer Mistreatment* terhadap *Emotional Exhaustion* dimana bunyi hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) adalah sebagai berikut:

$H_{06}$ : Tidak terdapat pengaruh positif *Customer Mistreatment* terhadap *Emotional Exhaustion*

$H_{a6}$ : Terdapat pengaruh positif *Customer Mistreatment* terhadap *Emotional Exhaustion*

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengujian hipotesis ketiga sebesar  $0,000 < 0,05$  artinya  $H_{a6}$  didukung dan  $H_{06}$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh *Customer Mistreatment* terhadap *Emotional Exhaustion*.

**7. Analisis Pengaruh Emotional Exhaustion terhadap Withdrawal Behavior**

Hipotesis ini menguji pengaruh *emotional exhaustion* terhadap *withdrawal behavior* dimana bunyi hipotesis nol (H0) dan hipotesis alternatif (Ha) adalah sebagai berikut:

H<sub>0</sub>7: Tidak terdapat pengaruh positif *emotional exhaustion* terhadap *withdrawal behavior*

H<sub>a</sub>7: Terdapat pengaruh positif *emotional exhaustion* terhadap *withdrawal behavior*

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengujian hipotesis keempat sebesar  $0,000 < 0,05$  artinya H<sub>a</sub>7 didukung dan H<sub>0</sub>7 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh *emotional exhaustion* terhadap *withdrawal behavior*. Artinya karyawan karyawan yang melaporkan tingkat penurunan sumber daya yang lebih tinggi cenderung menunjukkan lebih banyak perilaku penarikan diri dari pekerjaan mereka akibat kelelahan emosional maka situasi ini dapat meningkatkan *withdrawal behavior* karyawan pada pekerjaan mereka.

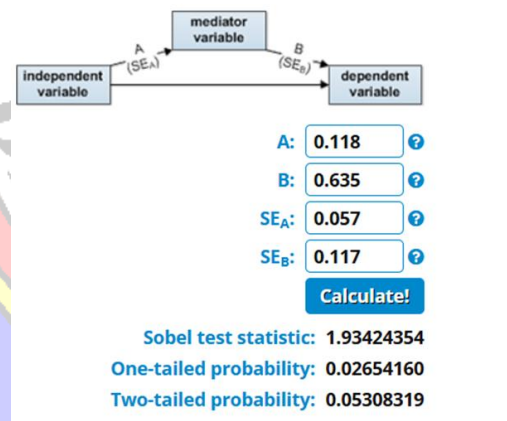
**8. Emotional Exhaustion memediasi pengaruh Surface Acting terhadap Withdrawal Behavior**

Hipotesis ini menguji pengaruh *surface acting* terhadap *withdrawal behavior* yang dimediasi oleh *emotional exhaustion* dimana bunyi hipotesis nol (H0) dan hipotesis alternatif (Ha) adalah sebagai berikut:

H<sub>0</sub>8: Tidak terdapat pengaruh mediasi *emotional exhaustion* pada pengaruh *surface acting* terhadap *withdrawal behavior*

H<sub>a</sub>8: Terdapat pengaruh mediasi *emotional exhaustion* pada pengaruh *surface acting* terhadap *withdrawal behavior*

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengujian hipotesis sebesar  $0,026 < 0,05$  artinya H<sub>a</sub>8 didukung dan H<sub>0</sub>8 ditolak. Dengan menggunakan kalkulator online nilai *estimate axb* =  $0,118 \times 0,635 = 0,074$ , lebih besar dari nilai koefisien pengaruh langsung *surface acting* terhadap *withdrawal behavior* (-0,044). Sehingga terbukti *emotional exhaustion* berperan sebagai *full mediation*, artinya *surface acting* berpengaruh terhadap *withdrawal behavior* yang dimediasi oleh *emotional exhaustion*.



**Uji Sobel Test Pada Surface Acting**

**9. Emotional Exhaustion memediasi pengaruh Deep Acting terhadap Withdrawal Behavior**

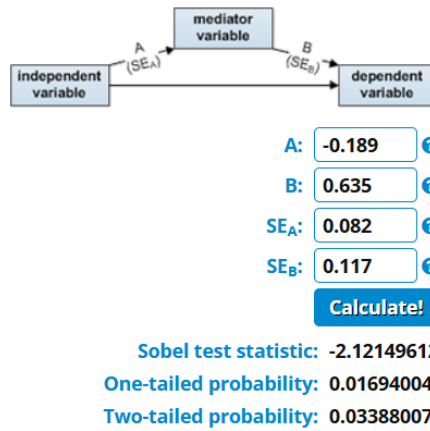
Hipotesis ini menguji pengaruh *deep acting* terhadap *withdrawal behavior* yang dimediasi oleh *emotional exhaustion* dimana bunyi hipotesis nol (H0) dan hipotesis alternatif (Ha) adalah sebagai berikut:

H<sub>0</sub>9: Tidak terdapat pengaruh mediasi *emotional exhaustion* pada pengaruh *deep acting* terhadap *withdrawal behavior*

H<sub>a</sub>9: Terdapat pengaruh mediasi *emotional exhaustion* pada pengaruh *deep acting* terhadap *withdrawal behavior*

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengujian hipotesis sebesar  $0,016 < 0,05$  artinya H<sub>a</sub>9 didukung dan H<sub>0</sub>9 ditolak. Dengan menggunakan

kalkulator online nilai  $estimate\ axb = -0,189 \times 0,635 = -0,120$ , lebih besar dari nilai koefisien pengaruh langsung *deep acting* terhadap *withdrawal behavior* (-0,059). Sehingga terbukti *emotional exhaustion* berperan sebagai *full mediation*, artinya *deep acting* berpengaruh terhadap *withdrawal behavior* yang dimediasi oleh *emotional exhaustion*.



**Uji Sobel Test Pada Deep Acting**

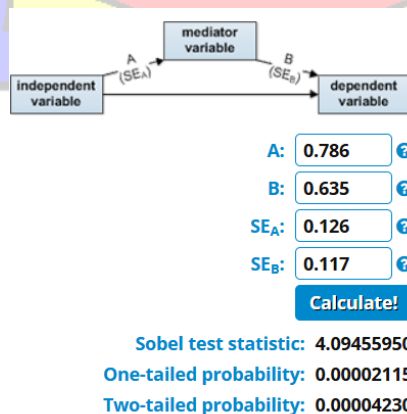
**10. Emotional Exhaustion memediasi pengaruh Customer Mistreatment terhadap Withdrawal Behavior**

Hipotesis ini menguji pengaruh *customer mistreatment* terhadap *withdrawal behavior* yang dimediasi oleh *emotional exhaustion* dimana bunyi hipotesis nol (H<sub>0</sub>) dan hipotesis alternatif (H<sub>a</sub>) adalah sebagai berikut:

H<sub>0</sub>10: Tidak terdapat pengaruh mediasi *emotional exhaustion* pada pengaruh *customer mistreatment* terhadap *withdrawal behavior*

H<sub>a</sub>10: Terdapat pengaruh mediasi *emotional exhaustion* pada pengaruh *customer mistreatment* terhadap *withdrawal behavior*

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengujian hipotesis sebesar  $0,000 < 0,05$  artinya H<sub>a</sub>10 didukung dan H<sub>0</sub>10 ditolak. Dengan menggunakan kalkulator online nilai  $estimate\ axb = 0,786 \times 0,635 = 0,499$ , lebih besar dari nilai koefisien pengaruh langsung *customer mistreatment* terhadap *withdrawal behavior* (0,259). Sehingga terbukti *emotional exhaustion* berperan sebagai *full mediation*, artinya *customer mistreatment* berpengaruh terhadap *withdrawal behavior* yang dimediasi oleh *emotional exhaustion*.



**Uji Sobel Test Pada Customer Mistreatment**

## B. Pembahasan Hasil Penelitian

### H1: Pengaruh *Surface Acting* terhadap *Withdrawal Behavior*

Setelah dilakukan pengujian pada hipotesis, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh positif yang signifikan secara statistik antara *surface acting* terhadap *withdrawal*. Berdasarkan hasil pengamatan, ditemukan bahwa karyawan sering melakukan *surface acting*, terutama dalam pekerjaan yang membutuhkan interaksi dengan pelanggan atau rekan kerja. Ketidaksihesuaian antara emosi yang ditampilkan dan yang dirasakan dapat menciptakan kelelahan emosional, yang membuat karyawan merasa tidak nyaman atau stres.

Perilaku *withdrawal* di tempat kerja merujuk pada tindakan yang dilakukan oleh karyawan yang menciptakan jarak psikologis atau fisik antara diri mereka dan lingkungan kerja mereka (Khawaja *et al.*, 2022). Hasil ini tidak didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Peng & Li (2023) yang menyatakan *Surface acting* berpengaruh pada *Withdrawal Behavior*. Namun hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Putri & Berliyanti, 2025) yang juga menyatakan *surface acting* tidak berpengaruh terhadap *withdrawal behavior*. Dalam situasi kerja yang berorientasi layanan, karyawan akan melakukan pekerjaan emosional untuk memenuhi tuntutan organisasi dalam hal penampilan emosional. Meskipun persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan dan kepuasan meningkat melalui pekerjaan emosional, penekanan dan penyembunyian emosi yang berkepanjangan oleh karyawan akan menimbulkan tekanan psikologis dan menghasilkan serangkaian perilaku penarikan diri dari pekerjaan. Ketika karyawan melakukan *surface acting*, emosi internal mereka sangat berbeda dengan ekspresi eksternal mereka. Akibatnya, karyawan rentan terhadap perilaku negatif seperti gangguan emosional, kelelahan emosional, dan perilaku penarikan diri dari pekerjaan (Chen & Eyoun, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian dari statistik deskriptif diperoleh hasil bahwa mayoritas responden karyawan Restoran melakukan *surface acting* di tempat kerja dengan berpura-pura agar dapat melayani pelanggan dengan baik sehingga responden sering menghabiskan waktu kerja untuk urusan pribadi sebagai bentuk penarikan diri dari pekerjaan.

### H2: Pengaruh *Deep Acting* terhadap *Withdrawal Behavior*

Setelah dilakukan pengujian pada hipotesis, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh secara statistik antara *deep acting* terhadap *withdrawal behavior*. Berdasarkan hasil pengamatan, ditemukan bahwa beberapa karyawan sering melakukan *deep acting*. Ketidaksihesuaian antara emosi yang ditampilkan semata-mata karena tuntutan pekerjaan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Peng & Li (2023) yang menyatakan tidak terdapat pengaruh *deep acting* terhadap *withdrawal behavior*.

*Deep acting*, menunjukkan karyawan berupaya menyembunyikan emosi yang diinginkan sehingga berdampak negatif pada *withdrawal behavior* (Kim *et al.*, 2019). Karyawan yang menggunakan *deep acting* cenderung menunjukkan perilaku menarik diri yang lebih rendah (Oliveira & Najnudel (2022). *Deep acting* melibatkan karyawan berusaha merasakan emosi yang positif, meskipun mereka mungkin tidak benar-benar merasakan emosi. Karyawan menggunakan *deep acting* menunjukkan peningkatan kemampuan untuk mengelola emosi mereka, yang dapat membantu mengurangi stres dan kelelahan. Hal ini dapat berdampak positif pada keterlibatan mereka dalam pekerjaan, sehingga mengurangi kecenderungan untuk menarik diri dari pekerjaan.

Berdasarkan hasil penelitian dari statistik deskriptif diperoleh hasil bahwa mayoritas responden menjalankan *deep acting* di tempat kerja dengan merasakan emosi positif membantu dalam berinteraksi dengan orang lain di tempat kerja sehingga mengurangi keinginan menghindari interaksi dengan rekan kerja atau pelanggan.

**H3: Pengaruh *Customer Mistreatment* terhadap *Withdrawal Behavior***

Setelah dilakukan pengujian pada hipotesis, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan secara statistik antara *customer mistreatment* terhadap *withdrawal behavior*. Hal tersebut dapat diartikan bahwa mayoritas karyawan restoran di Jakarta Selatan merasakan bahwa perlakuan negatif yang diterima oleh karyawan dari pelanggan, yang dapat berdampak signifikan pada perilaku mereka di tempat kerja sehingga meningkatkan *Withdrawal Behavior*.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Wang & Wang (2017) yang menemukan perlakuan buruk dari pelanggan dapat menyebabkan peningkatan perilaku penarikan diri di kalangan karyawan. Hal ini terjadi karena *customer mistreatment* memicu emosi negatif, seperti frustrasi dan keputusasaan, yang mendorong karyawan untuk menarik diri dari tugas-tugas mereka. Ketika pekerja layanan mengalami tingkat emosi negatif yang tinggi yang diaktifkan oleh perlakuan buruk terhadap pelanggan, mereka mungkin menarik diri (*Withdrawal Behavior*) dari pekerjaan mereka untuk sementara waktu guna mengatasi emosi negatif tersebut (Qiaoling *et al.*, 2024).

Berdasarkan hasil penelitian dari statistik deskriptif diperoleh hasil bahwa mayoritas responden merasakan adanya perlakuan *customer mistreatment* di tempat kerja. Hal ini dibuktikan dengan nilai rata-rata tertinggi pada jawaban responden yang menyatakan bahwa responden sering mengalami situasi dimana pelanggan memperlakukan karyawan dengan tidak hormat dan kasar. Hal ini menyebabkan tekanan untuk menunjukkan emosi tertentu di tempat kerja membuat responden lebih cenderung untuk menarik diri dari tugas-tugas dan interaksi sosial.

**H4: Pengaruh *Surface Acting* terhadap *Emotional Exhaustion***

Setelah dilakukan pengujian pada hipotesis, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan secara statistik antara *surface acting* terhadap *emotional exhaustion*. Hal tersebut dapat diartikan bahwa mayoritas karyawan restoran di Jakarta Selatan merasakan bahwa karyawan menampilkan emosi yang berbeda dari apa yang dirasakan secara internal hanya karena tuntutan pekerjaan atau situasi tertentu sehingga dapat meningkatkan *emotional exhaustion*.

*Surface acting* memiliki pengaruh positif terhadap kelelahan emosional banyak terjadi pada karyawan restoran yang telah bekerja lebih dari satu tahun yaitu pada rentang kerja 1-5 tahun hal ini karena dalam akting ini ada lebih banyak disonansi emosional yang menyebabkan kelelahan dan penurunan terhadap kepuasan kerja. *Surface acting* menciptakan emosional, stres kerja dan *turnover intention* sehingga membahayakan kesejahteraan karyawan dan juga organisasi. Hasil ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Peng & Li (2023) yang menyatakan *surface acting* berdampak positif pada *emotional exhaustion*. Dalam situasi kerja yang berorientasi layanan, karyawan akan melakukan pekerjaan emosional untuk memenuhi tuntutan organisasi dalam hal penampilan emosional. Meskipun persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan dan kepuasan meningkat melalui pekerjaan emosional, penekanan dan penyembunyian emosi yang berkepanjangan oleh karyawan akan menimbulkan tekanan psikologis dan menghasilkan serangkaian perilaku penarikan diri dari pekerjaan. Ketika karyawan melakukan *surface acting*, emosi internal mereka sangat berbeda dengan ekspresi eksternal mereka. Akibatnya, karyawan rentan terhadap perilaku negatif seperti gangguan emosional, kelelahan emosional, dan perilaku penarikan diri dari pekerjaan (Chen & Eyoun, 2021).

**H5: Pengaruh *Deep Acting* terhadap *Emotional Exhaustion***

Setelah dilakukan pengujian pada hipotesis, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh negatif yang signifikan secara statistik antara *deep acting* terhadap *emotional exhaustion*. Hal tersebut dapat diartikan bahwa mayoritas karyawan restoran di Jakarta Selatan merasakan bahwa karyawan pekerjaan mengharuskan karyawan untuk menyesuaikan emosi internal mereka dan menunjukkan emosi kerja positif dari dalam sehingga dapat mengatasi masalah *emotional exhaustion*.

Kemampuan pengaturan emosi *deep acting* sejalan dengan partisipan yang menjadi responden dengan tingkat usia 24-34 tahun, dimana tingkat adaptasi dan keterampilan emosi lebih baik karena pengalaman yang dimiliki. Konsistensi emosi internal dan eksternal ini lebih mungkin beresonansi dengan konsumen, dan karyawan juga merasakan pencapaian yang didapat dari pekerjaan mereka, sehingga mengurangi niat untuk mengundurkan diri. Hasil ini sejalan dengan penelitian Karatepe *et al.* (2024) yang menemukan korelasi negatif yang signifikan *deep acting* dengan perilaku penarikan diri dari pekerjaan. Strategi pengaturan emosi di mana seseorang secara sadar berusaha untuk mengubah perasaan batinnya agar sesuai dengan emosi yang ingin ditunjukkan. *Deep acting* melibatkan upaya untuk benar-benar merasakan emosi yang diinginkan sehingga karyawan mampu mengatasi kelelahan emosional yang sebanding dengan pencapaian kerja mereka (Nguyen *et al.*, 2025).

**H6: Pengaruh *Customer Mistreatment* terhadap *Emotional Exhaustion***

Setelah dilakukan pengujian pada hipotesis, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan secara statistik antara *customer mistreatment* terhadap *emotional exhaustion*. Hal tersebut dapat diartikan bahwa mayoritas karyawan restoran di Jakarta Selatan merasakan bahwa perlakuan negatif yang diterima oleh karyawan dari pelanggan, yang dapat berdampak signifikan pada perilaku mereka di tempat kerja sehingga meningkatkan *emotional exhaustion*.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Wang & Wang (2017) yang menemukan perlakuan buruk dari pelanggan dapat menyebabkan peningkatan perilaku penarikan diri di kalangan karyawan. Hal ini terjadi karena *customer mistreatment* memicu emosi negatif, seperti frustrasi dan keputusasaan, yang mendorong karyawan untuk menarik diri dari tugas-tugas mereka. Ketika pekerja layanan mengalami tingkat emosi negatif yang tinggi yang diaktifkan oleh perlakuan buruk terhadap pelanggan, mereka mungkin menarik diri dari pekerjaan mereka untuk sementara waktu guna mengatasi emosi negatif tersebut (Qiaoling *et al.*, 2024).

**H7: Pengaruh *Emotional Exhaustion* terhadap *Withdrawal Behavior***

Setelah dilakukan pengujian pada hipotesis, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan secara statistik antara *emotional exhaustion* terhadap *withdrawal behavior*. Hal tersebut dapat diartikan bahwa karyawan restoran di Jakarta Selatan yang mengalami kelelahan emosional cenderung lebih sering terlibat dalam perilaku *withdrawal*, yaitu tindakan menarik diri secara fisik atau psikologis dari lingkungan kerja. Kelelahan emosional dapat menyebabkan perasaan tidak nyaman, stres, atau bahkan trauma, yang mendorong karyawan untuk menghindari interaksi di tempat kerja dan memutuskan keluar terhadap situasi tersebut.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Peng & Li (2023) yang menemukan pengaruh positif *emotional exhaustion* terhadap *withdrawal behavior*. Salah satu cara umum bagi karyawan untuk mengatasi kelelahan emosional adalah menarik diri dari situasi yang dianggap mengancam (Oliveira & Najnudel, 2022). Secara spesifik, dengan melakukan perilaku seperti mengurangi upaya dalam pekerjaannya atau mengambil waktu istirahat lebih lama. Karyawan yang mengalami kekurangan

sumber daya biasanya mengadopsi strategi defensif dengan mengurangi upaya dan energi yang mereka curahkan dalam pekerjaan untuk mempertahankan sumber daya yang mereka anggap penting (Dasgupta, 2022).

#### **H8: Pengaruh *Surface Acting* terhadap *Withdrawal Behavior* yang dimediasi oleh *Emotional Exhaustion***

Setelah dilakukan pengujian pada hipotesis, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *emotional exhaustion* terbukti berperan secara penuh (*fully mediating*) pada pengaruh *surface acting* terhadap *withdrawal*. Hal tersebut dapat diartikan bahwa karyawan restoran di Jakarta Selatan yang melakukan pengelolaan emosi dimana karyawan memalsukan emosi dari perasaan yang dirasakan sebenarnya menyebabkan kelelahan emosional maka situasi ini dapat meningkatkan *Withdrawal Behavior* karyawan pada pekerjaan mereka.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Peng & Li (2023) yang juga menyatakan *emotional exhaustion* mampu memediasi pengaruh *surface acting* terhadap *withdrawal Behavior*. Intervensi kerja emosional terhadap *emotional exhaustion* di tempat kerja menyebabkan kehabisan sumber daya saat karyawan menekan ekspresi perasaan mereka, menghasilkan perbedaan antara perasaan internal dan emosi yang ditampilkan (Kmieciak, 2022).

#### **H9: Pengaruh *Deep Acting* terhadap *Withdrawal Behavior* yang dimediasi oleh *Emotional Exhaustion***

Setelah dilakukan pengujian pada hipotesis keenam, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *emotional exhaustion* terbukti berperan secara penuh (*fully mediating*) pada pengaruh *deep acting* terhadap *withdrawal*. Hal tersebut dapat diartikan bahwa karyawan restoran di Jakarta yang mampu mengatur emosi dalam hati dan menampilkan kesan yang baik pada pelanggan mengurangi kelelahan emosional maka situasi ini dapat mengurangi tingkat *Withdrawal Behavior* karyawan pada pekerjaan mereka.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian terdahulu oleh Peng & Li (2023) yang juga menyatakan *emotional exhaustion* mampu memediasi pengaruh *deep acting* terhadap *Withdrawal Behavior*. *Deep acting* memungkinkan karyawan menyesuaikan emosi internal dan menunjukkan emosi kerja yang positif dari dalam, yang lebih konsisten dengan perasaan mereka dan cenderung beresonansi dengan konsumen, sehingga mengurangi niat untuk mengundurkan diri (Deale & Lee, 2024).

#### **H10: Pengaruh *Customer Mistreatment* terhadap *Withdrawal Behavior* yang dimediasi oleh *Emotional Exhaustion***

Setelah dilakukan pengujian pada hipotesis ketujuh, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *emotional exhaustion* terbukti berperan secara penuh (*fully mediating*) pada pengaruh *customer mistreatment* terhadap *withdrawal*. Hal tersebut dapat diartikan bahwa karyawan restoran di Jakarta Selatan karyawan yang sering menghadapi perlakuan buruk dari pelanggan dalam pekerjaannya menyebabkan kelelahan emosional maka situasi ini dapat meningkatkan *Withdrawal Behavior* karyawan pada pekerjaan mereka.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Wang & Wang (2017) yang juga menyatakan *emotional exhaustion* mampu memediasi pengaruh *customer mistreatment* terhadap *withdrawal behavior*. Karyawan yang secara rutin menghadapi perlakuan buruk dari pelanggan dalam pekerjaannya akan mengalami gejala kelelahan emosional yang memicu penarikan diri. *Customer mistreatment* melemahkan kemampuan karyawan untuk menghadapi peristiwa stres di

masa depan. Selanjutnya, karyawan yang kelelahan akan berusaha melindungi kesejahteraan mereka dengan menarik sumber daya dan upaya dari pekerjaan dan organisasi mereka (Peng & Li, 2023).

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan tentang Pengaruh *Emotional Labor Surface Acting*, *Deep Acting* Dan *Customer Mistreatment* Terhadap *Withdrawal Behavior* dengan responden sebanyak 175 karyawan Restoran di Jakarta Selatan mempunyai mayoritas gender wanita berusia 24-34 tahun yang berpendidikan terakhir SMA/SMK dengan lama kerja 1-5 tahun. Terdapat sepuluh hipotesis, dimana delapan didukung dan dua hipotesis tidak didukung. Berdasarkan analisis penelitian ini, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif pada setiap variabel utama, dapat dinyatakan bahwa:
  - a. Analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa mayoritas karyawan restoran di Jakarta Selatan mempersepsikan telah menjalankan *Surface Acting* di tempat kerja.
  - b. Analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa mayoritas karyawan Restoran di Jakarta Selatan mempersepsikan dirinya menjalankan *deep acting* di tempat kerja.
  - c. Analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa karyawan restoran di Jakarta Selatan mempersepsikan bahwa mereka merasakan adanya perlakuan *customer mistreatment* di tempat kerja.
  - d. Analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa karyawan restoran di Jakarta Selatan mempersepsikan bahwa karyawan restoran merasakan *emotional exhaustion* di tempat kerja.
  - e. Analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa karyawan restoran di Jakarta Selatan mempersepsikan bahwa karyawan restoran di Jakarta Selatan cenderung memiliki keinginan untuk *withdrawal behavior* di tempat kerja.
2. Hasil Uji hipotesis 1 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *Surface Acting* terhadap *Emotional Exhaustion*. Artinya pengelolaan emosi dimana karyawan memalsukan emosi yang berbeda dari apa yang dirasakan seperti tersenyum dan ramah hanya karena tuntutan pekerjaan maka situasi ini dapat meningkatkan *Emotional Exhaustion* karyawan pada pekerjaan mereka
3. Hasil Uji hipotesis 2 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *Deep Acting* terhadap *Emotional Exhaustion*. Artinya pengaturan emosi dimana karyawan secara sadar berusaha mengubah perasaan batinnya dengan menutupi perasaan sebenarnya maka situasi ini dapat mengurangi *Emotional Exhaustion* karyawan pada pekerjaan mereka
4. Hasil Uji hipotesis 3 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *Customer Mistreatment* terhadap *Emotional Exhaustion*. Artinya karyawan secara rutin menghadapi perlakuan buruk dari pelanggan dalam pekerjaannya mencerminkan pengurangan sumber daya dan keinginan untuk keluar dari pekerjaan maka situasi ini dapat meningkatkan *Emotional Exhaustion* karyawan pada pekerjaan mereka
5. Hasil Uji hipotesis 4 menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh *Surface Acting* terhadap *Withdrawal Behavior*.

6. Hasil Uji hipotesis 5 menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh *Deep Acting* terhadap *Withdrawal Behavior*
7. Hasil Uji hipotesis 6 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *Customer Mistreatment* terhadap *Withdrawal Behavior*. Artinya karyawan yang sering mengalami perlakuan kasar meningkatkan *withdrawal behavior* karyawan dari pekerjaan.
8. Hasil Uji hipotesis 7 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *Emotional Exhaustion* terhadap *Withdrawal Behavior*. Artinya karyawan karyawan yang melaporkan tingkat penurunan sumber daya yang lebih tinggi cenderung menunjukkan lebih banyak perilaku penarikan diri dari pekerjaan mereka akibat kelelahan emosional maka situasi ini dapat meningkatkan *Withdrawal Behavior* karyawan pada pekerjaan mereka
9. Hasil Uji hipotesis 8 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh mediasi *Emotional Exhaustion* pada pengaruh *Surface Acting* terhadap *Withdrawal Behavior*. Artinya pengelolaan emosi dimana karyawan memalsukan emosi dari perasaan yang dirasakan sebenarnya menyebabkan kelelahan emosional maka situasi ini dapat meningkatkan *Withdrawal Behavior* karyawan pada pekerjaan mereka
10. Hasil Uji hipotesis 9 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh mediasi *Emotional Exhaustion* pada pengaruh *Deep Acting* terhadap *Withdrawal Behavior*. Artinya karyawan yang mampu mengatur emosi dalam hati dan menampilkan kesan yang baik pada pelanggan mengurangi kelelahan emosional maka situasi ini dapat mengurangi tingkat *Withdrawal Behavior* karyawan pada pekerjaan mereka
11. Hasil Uji hipotesis 10 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh mediasi *Emotional Exhaustion* pada pengaruh *Customer Mistreatment* terhadap *Withdrawal Behavior*. Artinya karyawan yang sering menghadapi perlakuan buruk dari pelanggan dalam pekerjaannya menyebabkan kelelahan emosional maka situasi ini dapat meningkatkan *Withdrawal Behavior* karyawan pada pekerjaan mereka.

## V. REFERENSI

- Aggarwal, A., Chand, P. K., Jhamb, D., & Mittal, A. (2020). Leader–Member Exchange, Work Engagement, and Psychological Withdrawal Behavior: The Mediating Role of Psychological Empowerment. *Frontiers in Psychology*, 11(March), 1–17. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00423>
- AL-kiyumi, R. K., AL-hattali, Z. N., & Ahmed, E. R. (2021). Operational Risk Management and Customer Complaints in Omani Banks. *Journal of Governance and Integrity*, 5(1), 200–210. <https://doi.org/10.15282/jgi.5.1.2021.7031>
- Castro-Casal, C., Vila-Vázquez, G., & Pardo-Gayoso, Á. (2019). Sustaining affective commitment and extra-role service among hospitality employees: Interactive effect of empowerment and service training. *Sustainability (Switzerland)*, 11(15). <https://doi.org/10.3390/su11154092>
- Chela-Alvarez, X., Leiva, A., Gallardo-Alfaro, L., Bulilete, O., Vidal-Thomas, Mc., & Llobera, J. (2022). Anxiety, Depression, and Concern About Employment Status of Hotel Housekeepers in the Balearic Islands During the COVID-19 Pandemic: A Longitudinal Study. *Frontiers in Psychology*, 13(April). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.842335>
- Chen, H., & Eyou, K. (2021). Do mindfulness and perceived organizational support work? Fear

- of COVID-19 on restaurant frontline employees' job insecurity and emotional exhaustion. *International Journal of Hospitality Management*, 94(August 2020). <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102850>
- Costa, A. I. L. da, Barros, L., & Diogo, P. (2025). Emotional Labor in Pediatric Palliative Care: A Scoping Review. *Nursing Reports*, 15(4). <https://doi.org/10.3390/nursrep15040118>
- Dasgupta, P. (2022). A study on the effect of team support and emotional exhaustion on organizational citizenship behavior of nurses in COVID-19 pandemic: mediation by team commitments. *IIM Ranchi Journal of Management Studies*. <https://doi.org/10.1108/irjms-09-2021-0129>
- Deale, C. S., & Lee, S.-H. (2024). The Case of Hazel Hollow Lodge; Focusing on Employee Recruitment and Retention. *Journal of Hospitality & Tourism Cases*, 12(1), 20–25. <https://doi.org/10.1177/21649987241241910>
- Dickason, R. (2024). "It Comes With the Territory": a Fluoroscopy of Emotional Labor. In *Research on Emotion in Organizations* (Vol. 19). <https://doi.org/10.1108/S1746-979120240000019009>
- Formica, S., & Sfodera, F. (2022). The Great Resignation and Quiet Quitting paradigm shifts: An overview of current situation and future research directions. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 31(8), 899–907. <https://doi.org/10.1080/19368623.2022.2136601>
- Fuchs, R. M. (2022). Links, fit or sacrifice: job embeddedness and intention to quit among Generation Y. *European Journal of Management and Business Economics*, 31(2), 160–175. <https://doi.org/10.1108/EJMBE-05-2021-0156>
- Grobelna, A. (2021). Emotional exhaustion and its consequences for hotel service quality: the critical role of workload and supervisor support. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 30(4), 395–418. <https://doi.org/10.1080/19368623.2021.1841704>
- Hair, J., Hult, G., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2021). *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications Inc.
- Ibrahim, R. N., & Suhariadi, F. (2021). Pengaruh Kepuasan dan Stres Kerja terhadap Turnover Intention pada Pengurangan Gaji Karyawan Saat Pandemi. *Buletin Riset Psikologi Dan Kesehatan Mental (BRPKM)*, 1(2), 1388–1396. <https://doi.org/10.20473/brpkm.v1i2.28619>
- Karatepe, O. M., Okumus, F., & Saydam, M. B. (2024). Outcomes of job insecurity among hotel employees during COVID-19. *International Hospitality Review*, 38(1), 101–118. <https://doi.org/10.1108/ihr-11-2021-0070>
- Khademi-Gerashi, M., Akhgari, F., Damberg, S., & Moradi, F. (2024). Pandemic-oriented customer mistreatment, service sabotage and service performance: a self-presentation perspective. *International Hospitality Review*, 38(2), 317–333. <https://doi.org/10.1108/ihr-10-2022-0044>
- Kim, T. Y., Gilbreath, B., David, E. M., & Kim, S. P. (2019). Self-verification striving and employee outcomes: The mediating effects of emotional labor of South Korean employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(7), 2845–2861. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-08-2018-0620>
- Kmiecziak, R. (2022). Co-worker support, voluntary turnover intention and knowledge withholding among IT specialists: the mediating role of affective organizational commitment. *Baltic Journal of Management*, 17(3), 375–391. <https://doi.org/10.1108/BJM-03-2021-0085>

- Kosakoy, Y. I. (2021). Motivasi Kerja Karyawan Restoran Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Bali. *Journal of Accounting and Management ...*, April 2020, 70–76.
- Liu, P., Ma, Y., Li, X., Peng, C., & Li, Y. (2022). The antecedents of customer mistreatment: a meta-analytic review. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34(8), 3162–3200. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2021-1337>
- Machado, Á. S., da Silva, C. B. P., da Rocha, E. S., & Carpes, F. P. (2017). Effects of plantar foot sensitivity manipulation on postural control of young adult and elderly. *Revista Brasileira de Reumatologia*, 57(1), 30–36. <https://doi.org/10.1016/j.rbre.2016.03.007>
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Early Predictors of Job Burnout and Engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 498–512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.3.498>
- Mehta, P. (2022). Work alienation as a mediator between work from home-related isolation, loss of task identity and job insecurity amid the COVID-19 pandemic. *International Journal of Workplace Health Management*, 15(3), 287–306. <https://doi.org/10.1108/IJWHM-03-2021-0070>
- Nguyen, N., Besson, T., & Stinglhamber, F. (2022). Emotional Labor: The Role of Organizational Dehumanization. *Journal of Occupational Health Psychology*, 27(2), 179–194. <https://doi.org/10.1037/ocp0000289>
- Nguyen, Q. N., Nguyen Quynh, P., McClelland, R., Pham, T. H., & Sundaravaradhan, V. (2025). Understanding academic's job stress through a moderated-mediation model of perceived supports and working hard. *Journal of Asian Business and Economic Studies*, 32(2), 93–105. <https://doi.org/10.1108/JABES-05-2024-0262>
- Oliveira, L. B., & Najnudel, P. S. (2022). The influence of abusive supervision on employee engagement, stress and turnover intention. *Revista de Gestao*. <https://doi.org/10.1108/REGE-02-2021-0025>
- Peng, P., & Li, X. (2023). The hidden costs of emotional labor on withdrawal behavior: the mediating role of emotional exhaustion, and the moderating effect of mindfulness. *BMC Psychology*, 11(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s40359-023-01392-z>
- Priyanka, Khera, S. N., & Suri, P. K. (2024). Job crafting in an emerging economy from South Asia: What do we know and where should we be heading? *Business Analyst Journal*, 45(2), 84–109. <https://doi.org/10.1108/BAJ-04-2024-0020>
- prof. dr. Sugiyono. (2019). prof. dr. sugiyono, metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d. intro ( PDFDrive ).pdf. In *Bandung Alf* (p. 143).
- Putri, E., & Berliyanti, D. O. (2025). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Withdrawal Behaviors pada Karyawan Perusahaan Jasa di Jakarta. *Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 5(1), 316–331.
- Qiaoling, L., Mohammadi, A., Sabermajidi, N., Tingfeng, Z., & Meihua, C. (2024). Effect of Customer Mistreatment on Employees' Turnover Intention in Star-Rated Hotels. *Journal of International Business and Management*, 7(11), 1–21.
- Rawashdeh, A. M., Elayan, M. B., Shamout, M. D., & Hamouche, S. (2022). Human resource development and turnover intention: organizational commitment's role as a mediating variable. *European Journal of Management and Business Economics*. <https://doi.org/10.1108/ejmbe-12-2021-0343>
- Rigg, J., Day, J., & Adler, H. (2013). Emotional Exhaustion in Graduate Students: The Role of

- Engagement, Self-Efficacy and Social Support. *Journal of Educational and Developmental Psychology*, 3(2), 138–152. <https://doi.org/10.5539/jedp.v3n2p138>
- Rodrigo, J., Villar, B. Del, Promduang, A., Janiam, N., Chainarin, P., Espejo, A. C., Sekar, S. K., & Mando, D. A. (2025). Emotional Labor and Job Performance of Ground Personnel in Thailand's Airline Industry. *Interdisciplinary Academic and Research Journal*, 5(April), 27–46.
- Saeed, S., Hassan, I., Dastgeer, G., & Iqbal, T. (2021). The route to well-being at workplace: examining the role of job insecurity and its antecedents. *European Journal of Management and Business Economics*. <https://doi.org/10.1108/EJMBE-02-2020-0025>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach* (8th ed.). Wiley.
- Shin, Y., Hur, W. M., & Kang, S. (2021). Mistreatment from multiple sources: Interaction effects of abusive supervision, coworker incivility, and customer incivility on work outcomes. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(10). <https://doi.org/10.3390/ijerph18105377>
- Simillidou, A., Christofi, M., Glyptis, L., Papatheodorou, A., & Vrontis, D. (2020). Engaging in emotional labour when facing customer mistreatment in hospitality. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 45(January), 429–443. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2020.10.001>
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabet.
- Thompson, R. R., Garfin, D. R., Holman, E. A., & Silver, R. C. (2017). Distress, Worry, and Functioning Following a Global Health Crisis: A National Study of Americans' Responses to Ebola. *Clinical Psychological Science*, 5(3), 513–521. <https://doi.org/10.1177/2167702617692030>
- van Gelderen, B. R., Konijn, E. A., & Bakker, A. B. (2017). Emotional labor among police officers: a diary study relating strain, emotional labor, and service performance. *International Journal of Human Resource Management*, 28(6), 852–879. <https://doi.org/10.1080/09585192.2016.1138500>
- Wang, I. A., Lin, S. Y., & Chuang, T. S. (2024). The role of customer mistreatment and emotional exhaustion in the relationship between surface acting and turnover intention. *Current Psychology*, 43(28), 1–12. <https://doi.org/10.1007/s12144-024-06128-9>
- Wang, X., & Wang, H. (2016). How to survive mistreatment by customers: Employees' work withdrawal and their coping resources. *International Journal of Conflict Management*, 28(4), 464–482. <https://doi.org/10.1108/IJCMA-11-2016-0089>
- Yao, L., Gao, J., Chen, C., & Mu, D. (2019). How does emotional labor impact employees' perceptions of well-being? Examining the mediating role of emotional disorder. *Sustainability (Switzerland)*, 11(23). <https://doi.org/10.3390/su11236798>