



ARTIKEL PENELITIAN

## **Pengaruh *Job Satisfaction* dan *Job Embeddedness* terhadap *Turnover Intention* pada Pekerja Bidang *Food & Beverage* selama Pandemi COVID-19**

CATHARINA RATRIAYU AXELSIA & CHOLICHUL HADI\*  
Fakultas Psikologi Universitas Airlangga

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *job satisfaction* dan *job embeddedness* terhadap *turnover intention* pada pekerja bidang *food & beverage* selama pandemi COVID-19. Sebanyak 71 pekerja bidang *food & beverage* dengan usia minimal 18 tahun hingga >40 tahun berpartisipasi dalam penelitian ini. Pengumpulan data menggunakan metode survei dengan alat ukur yang digunakan, antara lain skala *Job Satisfaction* milik Tsai & Huang, skala *Job Embeddedness* milik Crossley dkk., dan skala *Turnover Intention* milik Saeed dkk. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan *Jamovi 1.2.27 for Windows*. Hasil penelitian menunjukkan nilai  $p < 0,001$  dan nilai *R Square* menunjukkan skor sebesar 0,202 yang berarti *job satisfaction* dan *job embeddedness* menyumbang 20,2% terhadap *turnover intention*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara *job satisfaction* dan *job embeddedness* terhadap *turnover intention* pada pekerja bidang *food & beverage* selama pandemi COVID-19.

**Kata kunci:** COVID-19, *food & beverage*, *job satisfaction*, *job embeddedness*, *turnover intention*,

### **ABSTRACT**

This study aims to determine the effect of job satisfaction and job embeddedness on turnover intention in food & beverage workers during the COVID-19 pandemic. A total of 71 food & beverage workers with a minimum age of 18 years to >40 years participated in this study. Data was collected using a survey method with measuring instruments used, including Tsai & Huang's Job Satisfaction scale, Crossley et al.'s Job Embeddedness scale, and Saeed et al.'s Turnover Intention scale. Data were analyzed using multiple linear regression with the help of *Jamovi 1.2.27 for Windows*. The results showed a  $p$  value  $< 0.001$  and the *R Square* value showed a score of 0.202, which means that job satisfaction and job embeddedness contributed 20.2% to turnover intention. The results of this study indicate that there is an influence between job satisfaction and job embeddedness on turnover intention in food & beverage workers during the COVID-19 pandemic.

**Keywords:** COVID-19, *food & beverage*, *job satisfaction*, *job embeddedness*, *turnover intention*

Buletin Penelitian Psikologi dan Kesehatan Mental (BRPKM), tahun, Vol. X(no), pp,

\*Alamat korespondensi: Fakultas Psikologi Universitas Airlangga, Kampus B Universitas Airlangga Jalan Airlangga 4-6 Surabaya 60286. Surel: [cholichul.hadi@psikologi.unair.ac.id](mailto:cholichul.hadi@psikologi.unair.ac.id)



Naskah ini merupakan naskah dengan akses terbuka dibawah ketentuan the Creative Common Attribution License (CC-BY-4.0) (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>),

sehingga penggunaan, distribusi, reproduksi dalam media apapun atas artikel ini tidak dibatasi, selama sumber aslinya disitir dengan baik.

## PENDAHULUAN

COVID-19 adalah penyakit atau virus yang menyerang orang di seluruh dunia. Menurut *World Health Organization* atau WHO (2020 dalam Labrague & de los Santos, 2020), penyakit mirip pneumonia ini pertama kali muncul di Wuhan, China pada bulan November tahun 2019 lalu, yang kemudian dijuluki *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19). COVID-19 menyebar secara cepat ke seluruh dunia dan menimbulkan konsekuensi yang serius (Wong dkk., 2021). Terjadinya pandemi atau wabah COVID-19 ini telah memengaruhi aspek-aspek kehidupan manusia, terutama bagi para pekerja. Baik secara ekonomi maupun sosial yang paling mencolok pengaruhnya. Salah satu dampaknya yaitu, bekerja dari rumah telah menjadi norma bagi jutaan pekerja di seluruh dunia sejak pandemi COVID-19 merebak (Bulińska-Stangrecka & Bagieńska, 2021). Selain itu, pembatasan perjalanan, isolasi sosial, dan penutupan sementara pada banyak bisnis juga telah dilakukan untuk membendung penyebaran virus ini (Bufquin dkk., 2021). Dampak lainnya dari pandemi COVID-19 pada para pekerja, yaitu mengenai komitmen organisasi, kinerja karyawan, kesejahteraan subjektif, perilaku prososial, kepuasan kerja, serta niat berpindah.

Pandemi COVID-19 berdampak pada pekerja di sektor hotel, maskapai penerbangan, dan sektor wisata, serta restoran (Abdalla dkk., 2021). Pekerja tersebut adalah pekerja di bidang *food & beverage* pada sektor kuliner seperti di restoran dan *cafe* untuk memberikan pelayanan terkait makanan dan minuman kepada para pelanggan. Restoran memiliki karakteristik lingkungan kerja dimana alokasi waktu merupakan faktor penting dan *multitasking* sering diperlukan dalam jangka waktu tertentu (Zhang dkk., 2021). Bisnis kuliner merupakan salah satu bisnis yang mudah berkembang. Perkembangan tersebut tentu saja harus diselaraskan dengan sumber daya manusia (SDM) yang bekerja didalamnya, sebab SDM memiliki peran yang sangat penting dalam kemajuan suatu organisasi atau perusahaan.

Permasalahan yang seringkali terjadi yaitu tingkat perputaran karyawan yang tinggi; yang tidak dapat terhindarkan (Setiyanto & Hidayati, 2018), terlebih saat ini sedang terjadi pandemi COVID-19. *Turnover* dibagi menjadi dua, yaitu *voluntary turnover* dan *involuntary turnover* (Ayari & AlHamaqi, 2021). *Voluntary turnover* merupakan keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan secara sukarela tanpa paksaan dari organisasi, sedangkan *involuntary turnover* karyawan meninggalkan perusahaan atas kehendak perusahaan, bukan karyawan itu sendiri.

Menanggapi dampak pandemi COVID-19 ini, sebanyak 77% perusahaan di Indonesia yang mengikuti survei, sedang mempertimbangkan dan menerapkan pengaturan kerja yang fleksibel (Mercer, 2020). Namun, sebanyak 6% diantaranya telah menerapkan pengurangan gaji. Hal tersebut merupakan penawaran yang dilakukan oleh perusahaan di Indonesia. Dengan demikian, tanpa perusahaan melakukan pengurangan karyawan, pengunduran diri yang dilakukan oleh para karyawan bersifat sukarela, bukan karena penawaran dari perusahaan. Dari 17 kota di Indonesia menurut hasil survei internal Moka, industri F&B merupakan industri yang paling terdampak dari pandemi ini (Moka, 2020). 13 kota diantaranya mengalami penurunan pendapatan yang cukup signifikan. Selain itu, sering terjadi *overtime* kerja yang membuat pekerja F&B merasa tertekan karena banyaknya karyawan yang *resign*, serta hubungan dengan rekan kerja dan pemimpin yang kurang harmonis dan kurang mendukung pekerjaan mereka, sehingga memengaruhi tingginya *turnover* pada pekerja F&B

(Pranadika dkk., 2020). Dimana kondisi yang dialami tersebut membuat para pekerja menjadi tidak puas atas pekerjaannya dan memilih mengundurkan diri secara sukarela dari pekerjaannya.

Selama pandemi COVID-19, para pekerja harus menerima pemotongan gaji atau disebut dengan kontribusi untuk skala upah tertentu (Juangta, 2021). Selain itu, bonus tahunan juga dihilangkan. Hal tersebut dikarenakan beberapa alasan terkait terjadinya pandemi COVID-19 ini, misalnya faktor jumlah penurunan pelanggan yang berdampak pada pemasukan restoran atau *cafe* tersebut. Meskipun begitu, mungkin ada perubahan dalam hal lain, seperti lingkungan kerja yang kurang nyaman atau rekan kerja yang kurang suportif. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hinkin & Tracey (2000 dalam Bufquin dkk., 2017), bahwa lingkungan kerja yang buruk seringkali menjadi penyebab tingginya tingkat *turnover* pekerja. Salah satu penentu terpenting dari pergantian pekerja adalah hubungan dengan supervisor atau manajer dan anggota tim lainnya. Pada penelitian lain milik Robinson (2005 dalam Tongchaiprasit & Ariyabuddhiphongs, 2016), menyatakan bahwa jam kerja yang panjang dan tidak ramah merupakan sumber ketidakpuasan. Hal ini juga dapat menjadi pemicu dari *turnover*. Selain ketidakpuasan, konsep keterikatan individu pada organisasinya yang akan mendorong individu untuk tetap bertahan dalam organisasi juga menjadi konsep yang akan dipilih.

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari *job satisfaction* dan *job embeddedness* terhadap *turnover intention* pada pekerja bidang *food & beverage* selama pandemi COVID-19.

## METODE

### *Desain Penelitian*

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menjelaskan pengaruh *job satisfaction* dan *job embeddedness* terhadap *turnover intention*. Metode survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara daring melalui beberapa aplikasi media sosial menggunakan media *google form*. Tipe penelitian yang digunakan adalah eksplanatori.

### *Partisipan*

Partisipan pada penelitian ini adalah pekerja di bidang *food & beverage* baik laki-laki maupun perempuan yang berusia minimal 18 tahun hingga >40 tahun, yang bekerja selama masa pandemi COVID-19. Penelitian ini memiliki populasi yang tidak diketahui dengan jelas jumlahnya, oleh karena itu teknik sampling dilakukan secara *non-probability sampling* dengan teknik *convenience sampling*, karena sampel diambil berdasarkan kemudahan peneliti, yaitu yang ditemui peneliti secara tidak sengaja, bersedia menjadi sumber data, dianggap cocok dan sesuai dengan kriteria subjek pada penelitian. Penentuan jumlah sampel menggunakan bantuan aplikasi *G\*Power 3.1.9.7*. Hasil dari perhitungan *G\*Power* menunjukkan bahwa sampel minimum yang dibutuhkan adalah 36. Jumlah partisipan dalam penelitian ini sebanyak 71 orang dengan jumlah laki-laki 35 orang (49,3%) dan perempuan 36 orang (50,7%). Partisipan mengisi *informed consent*, lalu mengisi jawaban pada ketiga alat ukur.

### *Pengukuran*

Pengukuran dilakukan menggunakan tiga alat ukur. Pengukuran untuk *job satisfaction* menggunakan skala *Job Satisfaction* sebanyak 16 aitem milik Tsai & Huang (2008) yang telah ditranslasi oleh Fitri

(2018) dengan reliabilitas sebesar ( $\alpha=0,928$ ). Pada pengukuran *job embeddedness* menggunakan skala *Job Embeddedness* sebanyak 7 aitem milik Crossley dkk. (2007) yang telah ditranslasi oleh Widyasari (2017) yang memiliki reliabilitas sebesar ( $\alpha=0,899$ ). Untuk mengukur *turnover intention* menggunakan skala *Turnover Intention* dengan jumlah item 4 milik Saeed (2014) yang telah ditranslasi oleh Hakim (2016) dengan reliabilitas sebesar ( $\alpha=0,937$ ). Ketiga alat ukur tersebut menggunakan skala *likert* 5 poin (1=Sangat Tidak Setuju, 2=Tidak Setuju, 3=Netral, 4=Setuju, 5=Sangat Setuju). Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik *Cronbach's alpha*.

### Analisis Data

Teknik analisis yang akan digunakan dalam menguji pengaruh *job satisfaction* ( $X_1$ ), *job embeddedness* ( $X_2$ ), dan *turnover intention* ( $Y$ ) adalah dengan uji regresi linear berganda yang dilakukan dengan menggunakan bantuan aplikasi *Jamovi 1.2.27 for Windows*.

## HASIL PENELITIAN

Pada penelitian ini terdapat 71 partisipan dengan persentase 49,3% laki-laki dan 50,7% perempuan. Nilai yang didapat melalui analisis deskriptif diantaranya adalah *mean*, *standard deviation*, nilai minimum dan nilai maksimum. Hasil analisis deskriptif dari variabel *job satisfaction* memiliki nilai ( $M=59,9$ ;  $SD=8,65$ ;  $Min=44$ ;  $Max=76$ ), variabel *job embeddedness* menghasilkan ( $M=24,9$ ;  $SD=4,36$ ;  $Min=17$ ;  $Max=35$ ), serta pada variabel *turnover intention* ( $M=12,9$ ;  $SD=4,00$ ;  $Min=4$ ;  $Max=20$ ). Berdasarkan hasil analisis deskriptif, partisipan dengan *job satisfaction* tingkat tinggi berjumlah 38 partisipan (53,5%), sisanya pada tingkat sedang berjumlah 33 partisipan (46,5%), dan tidak terdapat partisipan dalam tingkat rendah. Selanjutnya, pada variabel *job embeddedness* tingkat tinggi berjumlah 28 partisipan (39,4%) dan 43 partisipan (60,6%) pada tingkat sedang, serta tidak terdapat partisipan pada tingkat rendah. Pada variabel *turnover intention* tingkat tinggi terdapat 28 partisipan (39,4%), tingkat sedang sebanyak 27 partisipan (38,1%), dan tingkat rendah sebanyak 16 partisipan (22,5%).

Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa *job satisfaction* dan *job embeddedness* memiliki nilai  $p<0,001$  yang diartikan bahwa hasilnya signifikan, sehingga kedua variabel tersebut berpengaruh terhadap *turnover intention*. Secara simultan, ditemukan nilai ( $F(2,86)= 8,62$ ;  $R^2=0,202$ ) yang berarti *job satisfaction* dan *job embeddedness* menyumbang pengaruh sebesar 20,2% terhadap *turnover intention*, sedangkan 79,8% sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

## DISKUSI

Hasil analisis sampai pada kesimpulan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *job satisfaction* dan *job embeddedness* terhadap *turnover intention*. Adanya pengaruh dari kedua variabel tersebut terhadap variabel *turnover intention* dapat dilihat dari nilai  $p<0,001$  yang berarti kurang dari 0,05, maka hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima.

Hasil temuan pada penelitian ini mengenai *job satisfaction* dan *turnover intention* sejalan dengan hasil yang ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Syaefudin & Prayekti (2020) dimana penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kepuasan kerja (*job satisfaction*) berpengaruh negatif, namun tidak signifikan terhadap *turnover intention*. Pada penelitian Susiani (2014 dalam Syaefudin & Prayekti (2020) menyatakan bahwa individu akan mempertahankan pekerjaannya apabila mereka merasa

puas dengan pekerjaan tersebut, dan sebaliknya apabila individu kurang puas dengan pekerjaannya, maka akan melakukan usaha untuk keluar dari perusahaan tempatnya bekerja. Penelitian yang dilakukan oleh Kiarie dkk. (2017 dalam Aristana dkk., 2021) menyatakan bahwa orang-orang terbaik yang sedang bekerja akan bertahan dalam organisasi apabila mereka mendapatkan kepuasan kerja, didukung dengan komitmen dan tanggung jawab atas pekerjaan mereka. Persentase pengaruh *job satisfaction* terhadap *turnover intention* pada pekerja F&B selama pandemi COVID-19 dalam penelitian ini cenderung dalam angka yang kecil, meskipun begitu tetap dapat menunjukkan pengaruh antara kedua variabel tersebut.

Hasil temuan untuk variabel *job embeddedness* dan *turnover intention* ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Monika dkk. (2021), yang menyatakan bahwa *job embeddedness* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Karyawan cenderung bertahan dengan perusahaan daripada berhenti dari pekerjaannya apabila organisasi mampu menarik karyawan tersebut dengan baik. Maka dari itu, *job embeddedness* (keterikatan kerja) pada karyawan yang tinggi dapat membantu mengurangi pergantian karyawan.

### SIMPULAN

Kesimpulan pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara *job satisfaction* dan *job embeddedness* terhadap *turnover intention* pada pekerja bidang *food & beverage* selama pandemi COVID-19. Secara parsial, *job satisfaction* tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention*. Sedangkan, *job embeddedness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *turnover intention*. Berdasarkan keterbatasan pada penelitian ini, penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan variabel lain yang masih jarang diteliti pengaruhnya terhadap *turnover intention*. Selain itu, dapat juga menambahkan jumlah dari partisipan pada penelitian dan menyeimbangkan usia dari partisipan.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa, kepada seluruh partisipan yang telah bersedia dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner pada penelitian ini, serta kepada seluruh pihak lain yang telah membantu hingga terselesaikannya penelitian dan terbitnya naskah ini.

### DEKLARASI POTENSI TERJADINYA KONFLIK KEPENTINGAN

Catharina Ratriayu Axelsia dan Cholichul Hadi tidak bekerja, menjadi konsultan, memiliki saham, atau menerima dana dari perusahaan atau organisasi manapun yang mungkin akan mengambil untung dari diterbitkannya naskah ini.

### PUSTAKA ACUAN

Abdalla, M. J., Said, H., Ali, L., Ali, F., & Chen, X. (2021). COVID-19 and unpaid leave: Impacts of psychological contract breach on organizational distrust and turnover intention: Mediating role of emotional exhaustion. *Tourism Management Perspectives*, 39(June), 100854. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2021.100854>

- Adi Irawan Setiyanto, S. N. H. (2018). Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap turnover intention (pada perusahaan manufaktur di kawasan industri anbil kota Batam). *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 1(1), 9–25. <https://mix.mercubuana.ac.id/media/293236-model-kelelahan-emosional-antaseden-dan-d69d4bd4.pdf>
- Aristana, I. N., Arsawan, I. W. E., & Rustiarini, N. W. (2021). Employee loyalty during slowdown of Covid-19: Do satisfaction and trust matter? *International Journal of Tourism Cities, ahead-of-p*(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/ijtc-03-2021-0036>
- Ayari, A., & AlHamaqi, A. (2021). Investigation of Organizational Commitment and Turnover Intention: A Study of Bahraini Oil and Gas Industry. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 0123456789. <https://doi.org/10.1007/s10672-021-09382-2>
- Bufoquin, D., DiPietro, R., Orłowski, M., & Partlow, C. (2017). The influence of restaurant co-workers' perceived warmth and competence on employees' turnover intentions: The mediating role of job attitudes. *International Journal of Hospitality Management*, 60, 13–22. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2016.09.008>
- Bufoquin, D., Park, J. Y., Back, R. M., de Souza Meira, J. V., & Hight, S. K. (2021). Employee work status, mental health, substance use, and career turnover intentions: An examination of restaurant employees during COVID-19. *International Journal of Hospitality Management*, 93(June 2020), 102764. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102764>
- Bulińska-Stangrecka, H., & Bagieńska, A. (2021). The role of employee relations in shaping job satisfaction as an element promoting positive mental health at work in the era of covid-19. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(4), 1–19. <https://doi.org/10.3390/ijerph18041903>
- Crossley, C. D., Bennett, R. J., Jex, S. M., & Burnfield, J. L. (2007). Development of a Global Measure of Job Embeddedness and Integration Into a Traditional Model of Voluntary Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 92(4), 1031–1042. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.4.1031>
- Fitri, N. A. (2018). *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Turnover Intention Karyawan Hotel Bintang 3 di Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Hakim, M. L. (2016). *Pengaruh Stres Kerja dan Kesempatan Promosi terhadap Turnover Intention (Studi Pada Karyawan Royal Ambarrukmo Hotel Yogyakarta)* (Issue May) [Universitas Negeri Yogyakarta]. <http://etd.lib.metu.edu.tr/upload/12620012/index.pdf>
- Juangta, M. E. (2021). *PENGALAMAN PADA PEGAWAI YANG MENGALAMI PEMOTONGAN GAJI DI MASA PANDEMI COVID-19*. 8(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.34308/eqien.v8i2.275>
- Labrague, L. J., & de los Santos, J. A. A. (2020). Fear of COVID-19, psychological distress, work satisfaction and turnover intention among frontline nurses. *Journal of Nursing Management*. <https://doi.org/10.1111/jonm.13168>
- Mercer. (2020). *Companies in Indonesia cautiously optimistic with salaries in Indonesia set to rise in 2021, says Mercer survey*. <https://www.asean.mercer.com/newsroom/trs-2020-indonesia.html>
- Moka. (2020). *Industri F&B Terkena Dampak Paling Signifikan Akibat Virus Corona, sedang Pendapatan Harian Industri Ritel Terjun Bebas*. Moka Blog. <https://blog.mokapos.com/industri-fb-terkena->

dampak-paling-signifikan-akibat-virus-corona

- Monika, S. R., Ahmad, U., Yogyakarta, D., Nurmayana, E., Ahmad, U., Yogyakarta, D., & Commitment, O. (2021). Pengaruh Job Embeddedness , Organizational Commitment , dan Self- Efficacy Terhadap Turnover Intention Karyawan Pada PT . PLN ( Persero ) UP3 Yogyakarta. 04(September), 482–493.
- Pranadika, I. M. M., Ariani, N. M., & Putra, A. M. (2020). Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada food and beverage service department di hotel artotel sanur bali. *Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas*, 4(1), 96. <https://doi.org/10.24843/jkh.2020.v04.i01.p08>
- Saeed, I. M. W. S. S. M. R. (2014). The relationship of Turnover intention with job satisfaction, job performance, Leader member exchange, Emotional intelligence and organizational commitment. *International Journal of Learning & Development*, 4(2). <https://doi.org/10.5296>
- Syaefudin, M. F., & Prayekti. (2020). Pengaruh Job Embeddedness, Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Studi Pada Karyawan Gembira Loka Zoo Yogyakarta. *E B B a N K*, 11(2), 57–64.
- Tongchaiprasit, P., & Ariyabuddhiphongs, V. (2016). Creativity and turnover intention among hotel chefs: The mediating effects of job satisfaction and job stress. *International Journal of Hospitality Management*, 55, 33–40. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2016.02.009>
- Tsai, M. T., & Huang, C. C. (2008). The relationship among ethical climate types, facets of job satisfaction, and the three components of organizational commitment: A study of nurses in Taiwan. *Journal of Business Ethics*, 80(3), 565–581. <https://doi.org/10.1007/s10551-007-9455-8>
- Widyasari, A. (2017). Pengaruh Work Overload terhadap Job Embeddedness yang Dimediasi oleh Emotional Exhaustion (Case Study di Hotel Aria Gajayana Malang). In *Ir-perpustakaan Universitas AIRLANGGA*. Universitas Airlangga.
- Wong, A. K. F., Kim, S. (Sam), Kim, J., & Han, H. (2021). How the COVID-19 pandemic affected hotel Employee stress: Employee perceptions of occupational stressors and their consequences. *International Journal of Hospitality Management*, 93(November 2020), 102798. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102798>
- Zhang, W., Roberts, K. R., Jang, J., & Durtschi, J. (2021). Why Do People Leave? a Study Of Nonsupervisory Restaurant Employees' Polychronic Time Use Preference and Turnover Intention. *International Journal of Hospitality and Tourism Administration*, 22(1), 45–63. <https://doi.org/10.1080/15256480.2018.1547237>