



**PERAN UMPAN BALIK KINERJA SEBAGAI MEDIATOR
HUBUNGAN ANTARA *ENGAGING LEADERSHIP* DAN
KETERIKATAN KERJA PADA *BARISTA***

SKRIPSI

DISUSUN OLEH:

NATALIA KUSUMA

705160031

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

JAKARTA

2020



**PERAN UMPAN BALIK KINERJA SEBAGAI MEDIATOR
HUBUNGAN ANTARA *ENGAGING LEADERSHIP* DAN
KETERIKATAN KERJA PADA *BARISTA***

**Skripsi Ini Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menempuh Ujian
Sarjana Strata Satu (S-1) Psikologi**

DISUSUN OLEH:

NATALIA KUSUMA


705160031

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

JAKARTA

2020

 UNTAR Tarumanagara University FAKULTAS PSIKOLOGI	FR-FP-04-06/R0	HAL. 1/1
05 NOVEMBER 2010	SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : **Natalia Kusuma**

NIM : **705160031**

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah yang diserahkan kepada Fakultas Psikologi Universitas Tarumanagara, berjudul:

Peran Umpan Balik Kinerja Sebagai Mediator Hubungan Antara *Engaging Leadership* dan Keterikatan Kerja pada Barista

Merupakan karya sendiri yang tidak dibuat dengan melanggar ketentuan plagiarisme dan otoplagiarisme. Saya menyatakan memahami tentang adanya larangan plagiarisme dan otoplagiarisme tersebut, dan dapat menerima segala konsekuensi jika melakukan pelanggaran menurut ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan lain yang berlaku di lingkungan Universitas Tarumanagara.


Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak mana pun.

Jakarta, 10 Juli 2020

Yang Memberikan Pernyataan



Natalia Kusuma

 UNTAR Tarumanagara University FAKULTAS PSIKOLOGI	FR-FP-04-07/R0	HAL. 1/1
	SURAT PERNYATAAN EDIT NASKAH	
05 NOVEMBER 2010		

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Natalia Kusuma
 N I M : 705160031
 Alamat : Perumahan Citra Garden 5
 Cengkareng, Jakarta Barat, 11830

Dengan ini memberi hak kepada Fakultas Psikologi Universitas Tarumanagara untuk menerbitkan sebagian atau keseluruhan karya penelitian saya, berupa skripsi yang berjudul:

Peran Umpan Balik Kinerja Sebagai Mediator Hubungan antara *Engaging Leadership* dan Keterikatan Kerja pada *Barista*

Saya juga tidak keberatan bahwa pihak editor akan mengubah, memodifikasi kalimat-kalimat dalam karya penelitian saya tersebut dengan tujuan untuk memperjelas dan mempertajam rumusan, sehingga maksud menjadi lebih jelas dan mudah dipahami oleh pembaca umum sejauh perubahan dan modifikasi tersebut tidak mengubah tujuan dan makna penelitian saya secara keseluruhan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh, secara sadar, dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 10 Juli 2020

Yang Membuat Pernyataan



Natalia Kusuma

**PROGRAM STUDI SARJANA FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Natalia Kusuma
N.I.M. : 705160031
Program Studi : Psikologi

Judul Skripsi

Peran Umpan Balik Kinerja Sebagai Mediator Hubungan antara Engaging Leadership
dan Keterikatan Kerja

Telah diuji dalam sidang Sarjana pada tanggal 6 Juli 2020 dan dinyatakan lulus, dengan majelis penguji terdiri atas:

1. Ketua : Dr. P. Tommy Suyasa, M.Si., Psi.
2. Anggota : Meike Kurniawati, S.Psi., M.M.
Dr. Rostiana, M.Si., Psi.

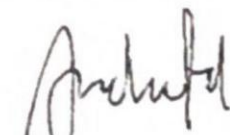
Jakarta, 18 Juli 2020

Pembimbing



Dr. Rostiana, M.Si., Psi.

Pembimbing Pendamping



Andri S. D., M.Psi., Psi

ABSTRAK

Natalia Kusuma (705160031)

Peran Umpan Balik Kinerja Sebagai Mediator Hubungan antara *Engaging Leadership* dan Keterikatan Kerja pada *Barista*; Rostiana, S.Psi., M.Si., Dr. & Andri Setia Dharma, S.Psi., M.Psi; Program Studi S-1 Psikologi Universitas Tarumanagara, (i-xiii, 61 halaman, P1-P6, L1-L32)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran umpan balik kinerja sebagai mediator hubungan *engaging leadership* dan keterikatan kerja pada *barista* dengan domisili tempat kerja di Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan kuisisioner dengan total 85 partisipan yang berprofesi sebagai *barista* baik paruh waktu maupun penuh waktu. Penelitian ini menggunakan alat ukur *engaging leadership*, *the job demand-resources questionnaire* (dimensi umpan balik kinerja), dan keterikatan kerja. Data yang diperoleh dalam penelitian ini diolah menggunakan *IBM Statistical Product and Service Solution (SPSS)*. Pengolahan data penelitian ini terdiri dari uji asumsi (uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas, dan uji korelasi) dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa umpan balik kinerja memiliki peran sebagai mediator antara hubungan *engaging leadership* dan keterikatan kerja.

Kata kunci : engaging leadership, umpan balik kinerja, keterikatan kerja, barista

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Globalisasi, perkembangan teknologi, persaingan yang ketat, permintaan dari pelanggan yang fluktuatif, serta perubahan ekonomi dan keadaan politik berpengaruh terhadap perkembangan aktivitas perusahaan atau organisasi (Korsakiene, 2014). Era perekonomian yang sangat terbuka saat ini menuntut perusahaan untuk dapat unggul dan bersaing di bidangnya dengan kompetitor yang ada (Firdaus, 2018). Salah satu yang sedang berkembang saat ini merupakan bisnis kedai kopi. Riset yang dilakukan oleh TOFFIN dan MIX MarComm mencatat bahwa hingga tahun 2019, terdapat lebih dari 2.950 gerai kopi di Indonesia (Sugianto, 2019). Indonesia menempati urutan ke-4 dalam menjadi produsen kopi terbesar di dunia dengan total

produksi mencapai 630.000 metrik ton kopi pada tahun 2017 / 2018 (Augesti, 2019). Hal ini menuntun kepada perkembangan industri kedai kopi yang semakin berkembang terutama di kota-kota besar seperti Bandung, Surabaya, Medan, dan khususnya Jakarta (Zakhri, 2019). Direktur jenderal industri argo kementerian perindustrian, Abdul Rochim yang dikutip dalam Kemenprin (2019), menyatakan bahwa dengan peta jalan Making Indonesia 4.0 yang memprioritaskan kelompok industri makanan dan minuman, besar harapan bagi industri pengolahan kopi nasional dapat berdaya saing secara global.

Saat ini, kehadiran kedai kopi atau yang lebih dikenal dengan sebutan *coffee shop* sangat dinikmati oleh masyarakat (Prakoso, 2016). Ketua *Specialty Coffee Association of Indonesia* (SCAI), Syafrudin, mengatakan bahwa pada tahun 2019, kontribusi kedai kopi terhadap serapan produksi kopi dalam negeri berada pada angka 25%-30% dan diprediksi akan terus naik hingga 35%-40% pada akhir tahun (Zuhriyah, 2019). Beragam tujuan dimiliki oleh orang-orang yang datang ke kedai kopi seperti untuk bertemu kolega bisnis, atau bahkan hanya sekedar untuk melepas penat sambil mencicipi cita rasa kopi (Zakhri, 2019). Konsumen tentu dapat secara bebas memilih kedai kopi mana yang akan didatangi sesuai dengan selera dan yang dianggap mampu memenuhi kebutuhannya (Prakoso, 2016). Oleh karena itu, banyak faktor yang diperlukan bagi sebuah kedai kopi untuk dapat menarik perhatian pelanggan untuk dapat bersaing dengan kedai kopi lainnya.

Dalam perkembangan sebuah bisnis, sumber daya manusia tentunya menjadi salah satu komponen penting untuk mencapai tujuan terutama dalam melayani pelanggan (Purbadini, 2017). Tidak hanya sekedar mencari atau merekrut karyawan

yang berpotensi baik, namun bagaimana karyawan tersebut dapat mencurahkan semua kemampuan yang dimiliki untuk organisasi dengan bersikap bertanggung jawab terhadap perkembangan mereka serta menunjukkan komitmen yang tinggi bagi standar pekerjaan mereka (Bakker & Leiter, 2010).

Industri kopi Indonesia juga tentunya memerlukan karyawan atau yang dikenal dengan sebutan *barista*, yang berkualitas untuk menghasilkan produk yang juga berkualitas. Selain faktor kenyamanan seperti dekorasi, pencahayaan, musik, dan kebersihan kedai kopi, interaksi antara karyawan (*barista*) dengan pelanggan yang baik juga menjadi salah satu faktor yang penting (Zakhri, 2019). Selain dapat membuat kopi dengan baik dan memahami produk yang dijual, adanya relasi atau interaksi antara pekerja (*barista*) dengan konsumen atau pelanggan merupakan salah satu faktor pemberi kenyamanan sehingga pelanggan memilih untuk mendatangi kedai kopi yang sama berulang kali (Purbadini, 2017). Beberapa konsumen yang sudah mengenal pekerja (*barista*) tertentu dengan baik bahkan dapat meminta dilayani oleh karyawan (*barista*) tersebut. Karena itu, penting bagi perusahaan khususnya kedai kopi untuk dapat mempertahankan sumber daya manusia atau karyawan yang berkualitas bagi kedai kopinya.

Selain membuat kopi dan dapat berinteraksi dengan pelanggan dengan baik, seorang *barista* juga memiliki tugas lain, yaitu melakukan persiapan sebelum kedai kopi dibuka, *clear up* atau bersih-bersih, menjaga kasir, serta pembersihan debu baik pada bagian *bar* ataupun meja pelanggan, serta mampu membuat minuman yang tidak berbahan dasar kopi seperti *green tea* dan lain-lain (Sugih, 2017). Sikap profesional seorang karyawan (*barista*) tentu sangat diperlukan dalam melaksanakan

pekerjaannya. Untuk menjadi seorang *barista* yang dapat meracik kopi yang enak tentu dibutuhkan waktu latihan dan biaya yang tidak sedikit, serta dibutuhkan *passion* atau ketertarikan dalam dunia kopi (Sesame Coffee, nd). Jika tidak memiliki niat awal dan *passion*, seorang *barista* umumnya tidak akan berdedikasi ataupun berkomitmen dalam pekerjaannya (Ramadhan, 2017). Hal ini mencerminkan ada masalah dalam motivasi dan keterikatan kerja.

Galup (2019) melakukan survei dari seluruh dunia yang hasilnya mengatakan bahwa hanya 15% karyawan terikat dengan pekerjaannya. Berbagai hal dilakukan oleh organisasi untuk mempertahankan, memelihara, serta mengelola sumber daya manusia atau karyawan berkualitas yang dimilikinya (Raharjo & Witiastuti, 2016). Dengan pengelolaan sumber daya manusia yang baik dan profesional, akan menciptakan perkembangan dan kemajuan bisnis perusahaan (Zakhri, 2019). Tuti Mochtar yang dinobatkan sebagai *The Indonesian Coffee Ambassador* mengatakan bahwa pelatihan atau *training* diadakan bagi para *barista* dari perusahaan tempatnya bekerja dan merupakan pilihan *barista* tersebut untuk mau berkembang atau tidak untuk menjadi lebih baik (Purba, 2019). Sugih (2017) dalam penelitiannya mengatakan bahwa pada suatu kedai kopi masih terdapat *barista* yang tidak berkonsentrasi dan tidak menikmati ketika bekerja, serta selalu memiliki keinginan untuk berhenti bekerja. Selain itu, Zakhri (2019) juga menyatakan bahwa *barista* yang tidak memiliki keterikatan kerja cenderung tidak memiliki dedikasi yang tinggi untuk memajukan kedai kopi tempat ia bekerja, serta tidak memiliki ketangguhan dalam melaksanakan tugasnya. Berdasarkan pengamatan dan pengalaman peneliti yang

pernah bekerja di industri ini, peneliti juga beberapa kali menemukan masalah yang sama terkait keterikatan kerja *barista* di sebuah kedai kopi.

Bakker dan Leiter (2010) mendefinisikan keterikatan kerja atau *work engagement* sebagai keadaan kerja positif, memuaskan, serta motivasi afektif yang dianggap mampu mencegah kelelahan bekerja dan memiliki konotasi terkait keterlibatan, komitmen, antusiasme, penyerapan, usaha untuk fokus. Rasa keterikatan yang dimiliki oleh karyawan akan membuat karyawan tersebut memberikan kemampuan terbaik mereka dan hal-hal yang memberikan manfaat bagi organisasi maupun individu lain yang terlibat dalam pekerjaannya (MacLeod dalam Zakhri, 2019). Individu yang memiliki keterikatan cenderung akan merasa antusias akan pekerjaan mereka, dan tak jarang tenggelam dalam pekerjaan yang dilakukan (Bakker & Albrecht, 2018). Bakker dan Leiter (2010) menyebutkan bahwa keterikatan kerja menjadi salah satu faktor utama bagi sebuah perusahaan untuk meningkatkan produktivitas atau kinerja, penjualan, kepuasan pelanggan, dan ketahanan karyawan yang berpengaruh bagi kesuksesan sebuah perusahaan. Hal ini juga dinyatakan Kim (2017) dalam penelitiannya yang menjelaskan bahwa keterikatan kerja dapat memotivasi dan membantu seorang karyawan untuk lebih bersemangat, berdedikasi, dan sangat fokus terhadap pekerjaannya yang akan berakibat meningkatkan kinerja karyawan tersebut. Tingginya tingkat keterikatan kerja seseorang mendorongnya kepada komitmen dan kepuasan yang lebih, rendahnya tingkat absensi atau ketidakhadiran dan tingkat pengunduran diri, meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan, serta kinerja yang lebih baik (Alzyoud, Othman, & Isa, 2014). Deviyanti dan Sasono (2015) dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa karyawan yang terikat dengan

pekerjaannya cenderung akan memiliki rasa ketertarikan yang tinggi terhadap pekerjaannya, berusaha membuatnya lebih berkembang dan produktif.

Penelitian terkait keterikatan kerja sudah sangat banyak dilakukan. Wang, Li, dan Li (2017) mengatakan bahwa kepemimpinan merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi keterikatan kerja. Salah satu variabel jenis kepemimpinan yang diteliti bersama keterikatan kerja adalah kepemimpinan transformasional (Gozukara & Simsek, 2016; Aprilinda & Aslamawati, 2018; Wang, Li, & Li, 2017). Beberapa penelitian di atas menyatakan bahwa memang terdapat peran yang signifikan dari kepemimpinan transformasional terhadap keterikatan kerja. Namun, beberapa waktu belakangan, para peneliti (Schaufeli, 2015; Rahmadani, Schaufeli, Ivanova, & Osin, 2019; Nikolava, Schaufeli, & Notelaers, 2018) banyak mengkaitkan jenis kepemimpinan baru yang disebut dengan *engaging leadership* dengan keterikatan kerja.

Konsep mengenai *engaging leadership* dikembangkan oleh Schaufeli (Rahmadani, Schaufeli, Ivanova, & Osin, 2019). *Engaging leadership* didefinisikan sebagai jenis kepemimpinan yang menunjukkan adanya rasa hormat dan peduli terhadap perkembangan serta kesejahteraan orang lain, menyatukan perbedaan kelompok dalam mengembangkan visi bersama, mendukung pengembangan budaya dalam pendelegasian tugas yang bersifat mengembangkan potensi individu dan dipasangkan dengan dorongan untuk menjadi kritis dan berpikir secara kritis (Alimo-Metcalfe, Alban-Metcalfe, Bradley, Mariathan, & Samele, 2008). *Engaging leadership* dianggap berkaitan dengan kepemimpinan transformasional. Secara umum, keduanya memang merupakan jenis kepemimpinan yang menginspirasi

pengikutnya namun keduanya tetap memiliki perbedaan, di antaranya adalah *engaging leadership* berakar kuat dalam teori motivasi (SDT), *engaging leadership* lebih berfokus terhadap cara untuk meningkatkan keterikatan karyawan. Selain itu, tidak hanya mengikutsertakan faktor individu, namun juga sosial, dan tim atau kelompok (Schaufeli, 2017). Schaufeli (2015) juga mengatakan bahwa *engaging leadership* merupakan jenis kepemimpinan yang menginspirasi, memperkuat, serta menyatukan pengikutnya. Schaufeli (2017) mengemukakan bahwa *engaging leadership* tidak memiliki pengaruh langsung terhadap peningkatan keterikatan kerja. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa adanya pengurangan permintaan kerja (*job demand*) dan peningkatan sumber daya kerja (*job resource*) dapat membantu meningkatkan keterikatan kerja karyawan.

Penelitian Schaufeli (2017) mengatakan bahwa berdasarkan model JD-R (*Job-Demand Resources*), keterikatan kerja dapat ditingkatkan dengan menstimulasi kepemimpinan dan meningkatkan sumber daya kerja (*job resources*). Chang, Hsu, Liou, & Tsai (2013) mengatakan bahwa kepemimpinan memiliki peran penting untuk menyediakan *job resources* bagi karyawannya. Bakker (2017) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa *job resources* dapat dimanfaatkan untuk mengatasi tingginya permintaan pekerjaan (*job demand*). Salah satu komponen dari sumber daya kerja atau *job resources* tersebut adalah umpan balik kinerja (*performance feedback*). Umpan balik kinerja atau *performance feedback* merupakan penyediaan informasi baik secara kualitas maupun kuantitas mengenai kinerja seseorang terdahulu (Prue & Fairbank, 1981). Umpan balik kinerja memberikan kontribusi kepada individu maupun organisasi (McCarthy & Garavan, 2006). Adanya umpan balik kinerja dari pemimpin

akan menciptakan persaingan yang menguntungkan dalam organisasi (Albretch, Bakker, Grumen, Macey, & Saks, 2015). Contohnya, dengan adanya umpan balik kinerja, karyawan dapat meningkatkan pemahaman dan keahlian yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaannya (Sommer dan Kulkarni, 2012).

Penelitian yang dilakukan Schaufeli (2015) mengatakan bahwa keterikatan kerja dapat ditingkatkan dengan adanya sumber daya kerja karena meningkatkan proses motivasi. Hal yang sama juga ditemukan dalam penelitian Kim (2017), di mana sumber daya kerja yang di dalamnya termasuk umpan balik kinerja memiliki hubungan yang positif terhadap keterikatan kerja. Penelitian yang dilakukan pada karyawan organisasi di Korea tersebut menjelaskan bahwa karyawan akan merasakan keterikatan seiring dengan bertambahnya sumber daya kerja yang diterimanya. Miner, Bickerton, Dowson, & Sterland (2015) juga menyatakan hal yang sama, di mana umpan balik kinerja memiliki hubungan yang positif dengan keterikatan kerja. Hasil tersebut mendukung pernyataan Hackman dan Oldhan, (dalam Miner, Bickerton, Dowson, & Sterland, 2015) yang menyatakan umpan balik kinerja sebagai kunci utama sumber daya kerja karena merupakan motivator intrinsik utama, serta Bakker & Demerouti (dalam Miner, Bickerton, Dowsin, & Sterland, 2015) yang menyatakan bahwa variabel tersebut sangat kondusif terhadap keterikatan kerja. Penelitian Christian & Slaughter (2007) mengatakan bahwa umpan balik kinerja merupakan salah satu dimensi yang memiliki hubungan yang sangat kuat dengan dimensi *vigor* dan *dedication* milik keterikatan kerja.

Dalam penelitian Lee, Idris, & Tuckey (2018) ditemukan bahwa umpan balik kinerja memiliki hubungan positif dengan keterikatan kerja sama halnya dengan Bakker &

Demerouti (dalam Choi 2013) yang mengungkapkan bahwa umpan balik kinerja memiliki hubungan yang positif dengan keterikatan kerja. Hasil yang sama juga ditemukan dalam penelitian Dijkhuizen, Gorgievski, van Veldhoven, dan Schalk (2016), di mana umpan balik kinerja memiliki hubungan yang paling kuat dengan variabel keterikatan kerja dibandingkan dengan dimensi lain pada sumber daya kerja atau *job resources*. Penelitian Breevaart, Bakker, dan Demerouti (2014) juga menemukan bahwa umpan balik kinerja memiliki nilai korelasi yang cukup kuat dengan variabel keterikatan kerja.

Berdasarkan hasil penelitian dan pemamparan di atas, dapat disimpulkan bahwa keterikatan kerja dapat ditimbulkan oleh sumber daya kerja yang semakin meningkat. Peningkatan sumber daya kerja dapat diperoleh, salah satunya dengan adanya kepemimpinan yang baik, dalam hal ini yaitu *engaging leadership*. Selain itu, umpan balik kinerja dijadikan sebagai mediator karena telah memenuhi syarat variabel mediator yang diajukan Baron dan Kenny (dalam Ro, 2012), bahwa variabel mediator memperjelas hubungan yang terjadi antara variabel independen dengan variabel dependen. Adanya umpan balik kinerja dinilai penting untuk meningkatkan usaha *barista* dalam bekerja dan memberikan kesempatan untuk *barista* dapat berkembang dalam pekerjaannya serta koordinasi bersama atasannya yang akan mempengaruhi keterikatan kerja *barista*. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk menguji peran umpan balik kinerja sebagai mediator hubungan antara *engaging leadership* dan keterikatan kerja.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah umpan balik kinerja berperan memediasi hubungan *engaging leadership* dengan keterikatan kerja pada *barista* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk menguji terkait peran umpan balik kinerja sebagai mediator hubungan antara *engaging leadership* dan keterikatan kerja pada *barista*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini secara teoretis dan praktis adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini bermanfaat untuk memberikan sumbangsih terhadap ilmu pengetahuan mengenai *engaging leadership*, umpan balik kinerja, dan keterikatan kerja pada karyawan. Penulisan penelitian ini juga dapat menjadi tambahan referensi baru dalam pengembangan variabel *engaging leadership* yang masih berkembang hingga saat ini dalam bidang psikologi industri dan organisasi, atau bidang lain yang terkait.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penulisan penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran pada perusahaan mengenai peran umpan balik kinerja sebagai mediator hubungan

antara *engaging leadership* dan keterikatan kerja. Penulis berharap, pihak perusahaan dapat meningkatkan keterikatan kerja *barista* melalui pengadaan umpan balik kinerja dan peran dari kepemimpinan yang terikat atau peran *engaging leadership*.

BAB V

KESIMPULAN, DISKUSI, DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil akhir pengujian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara ketiga variabel. *Engaging leadership* memiliki hubungan yang signifikan terhadap umpan balik kinerja, dan umpan balik kinerja memiliki hubungan yang signifikan terhadap keterikatan kerja. Berdasarkan pengujian, ditemukan adanya efek mediasi dalam penelitian ini. Hubungan *engaging leadership* awalnya signifikan terhadap keterikatan

kerja, namun menjadi tidak signifikan ketika umpan balik kinerja sebagai variabel mediator dipertimbangkan dengan peran sebesar.

5.2 Diskusi

Diskusi dalam penelitian ini dibagi menjadi dua bagian, yaitu diskusi hasil penelitian dan diskusi keterbatasan penelitian. Diskusi hasil penelitian didasarkan pada hasil penelitian yang diperoleh, sedangkan diskusi keterbatasan penelitian didasarkan pada kekurangan-kekurangan dalam penelitian ini.

Pada penelitian sebelumnya, dijelaskan bahwa keterikatan kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya yaitu kepemimpinan. Schaufeli (2015) mengembangkan jenis kepemimpinan baru yang disebut dengan *engaging leadership*. Jenis kepemimpinan ini merupakan pengembangan dari kepemimpinan transformasional. Hasil penelitian Schaufeli (2015) mengungkapkan bahwa *engaging leadership* memiliki hubungan yang signifikan dengan keterikatan kerja dengan adanya mediator, yaitu sumber daya kerja yang di dalamnya termasuk umpan balik kinerja. Namun dalam beberapa penelitian terdahulu, peneliti belum menemukan penelitian yang hanya menggunakan hanya satu dimensi dari sumber daya kerja. Hasil penemuan dalam penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Schaufeli (2015) yang menyatakan bahwa *engaging leadership* memiliki hubungan dengan keterikatan kerja dengan dimediasi oleh sumber daya kerja, salah satunya adalah umpan balik kinerja.

Hasil pengolahan data dalam penelitian ini menunjukkan terdapat peran umpan balik kinerja sebagai mediator terhadap hubungan *engaging leadership* dan keterikatan kerja dengan nilai koefisien $\beta=0.5767$. Hubungan tersebut signifikan dengan nilai $p<0.05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *engaging leadership* dan umpan balik kinerja memiliki hubungan yang signifikan dan bernilai positif.

Dalam penelitian ini juga didapati hasil bahwa tidak terdapat pengaruh *engaging leadership* terhadap keterikatan kerja. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa *engaging leadership* tidak memiliki efek langsung terhadap keterikatan kerja dengan koefisien $\beta=0,2191$, $p=0,2087$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat peran yang signifikan *engaging leadership* terhadap ketertikatan kerja.

Selain itu, hasil penelitian ini menyatakan bahwa *engaging leadership* memiliki pengaruh terhadap umpan balik kinerja. Hal ini dinyatakan melalui hasil uji regresi berganda variabel *engaging leadership* dan umpan balik kinerja dengan nilai $\beta = 0.5767$ dan nilai $p = 0.0000 < 0.05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *engaging leadership* yang signifikan terhadap umpan balik kinerja.

Hasil lainnya juga ditemukan dalam penelitian ini dimana umpan balik kinerja memiliki pengaruh terhadap keterikatan kerja. Hal ini ditunjukkan melalui hasil uji regresi variabel umpan balik kinerja dan keterikatan kerja dengan nilai koefisien $\beta=0,3994$, $p=0,0220<0.05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh umpan balik kinerja yang signifikan terhadap variabel keterikatan kerja.

Penelitian ini juga memiliki beberapa keterbatasan. Berdasarkan hasil pengolahan, alat ukur umpan balik kinerja yang digunakan dinilai terlalu menyederhanakan teori yang sebenarnya cukup rumit. Butir alat ukur untuk variabel umpan balik kinerja dalam

penelitian ini hanya tiga butir dan dinilai terlalu sederhana untuk menjelaskan atau mengukur sebuah variabel. Selain itu, karakteristik partisipan dalam penelitian ini juga perlu dipertimbangkan kembali. Mengingat keterikatan *barista* yang bekerja secara penuh waktu (*full time*) dengan yang bekerja secara paruh waktu (*part time*) tentunya memiliki perbedaan. Sehingga mungkin dapat ditambahkan uji beda untuk melihat perbedaan peran umpan balik kinerja terhadap *barista* penuh waktu dan paruh waktu. Berdasarkan hasil pengolahan data dalam penelitian ini, juga ditemukan bahwa tidak semua korelasi mencapai taraf signifikan. Dalam penelitian ini, hasil korelasi tertinggi terdapat pada variabel *engaging leadership* dengan dimensi *dedication* terhadap *performace feedback* dengan nilai $r_s = 0.520$, $p = 0.000 < 0.05$ yang menunjukkan signifikansi hubungan yang kuat. Sedangkan untuk korelasi terendah ditemukan pada variabel *strengthen* (STR) terhadap umpan balik kinerja dengan nilai $r_s = -0.122$, $p = 0.267 < 0.05$ yang menunjukkan hubungan yang tidak signifikan. Dalam penelitian ini, tidak semua dimensi memiliki hubungan yang signifikan. Hal tersebut dapat dilihat pada hubungan dimensi *strengthen* dengan dimensi lain pada setiap variabel yang tidak signifikan. Misalnya, hubungan dimensi STR dengan dimensi vigor pada keterikatan kerja menunjukkan nilai $p = 0.662 < 0.05$. Selain itu hubungannya dengan dimensi umpan balik kinerja juga tidak signifikan dengan nilai $p = 0.267 < 0.05$. Hubungan dimensi lain pada setiap variabel dengan dimensi STR menunjukkan tidak ada yang memiliki hubungan yang signifikan karena semua nilai p lebih besar dari 0.05.

Hasil uji mediasi menunjukkan bahwa pada awalnya hubungan antara *engaging leadership* sebagai variabel bebas dan keterikatan kerja sebagai variabel terikat

menunjukkan hubungan yang signifikan dengan nilai koefisien $\beta = 0.2191$, $p = 0.000 < 0.05$. Namun ketika mempertimbangkan umpan balik kinerja sebagai mediator, hubungannya menjadi tidak signifikan dengan nilai koefisien $\beta = 0.399$, $p = 0.220 < 0.05$. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, umpan balik kinerja memediasi hubungan *engaging leadership* dan keterikatan kerja.

Namun, berdasarkan pengolahan data yang dilakukan juga ditemukan beberapa catatan. Pertama, setelah dilakukan uji hipotesis, variabel *engaging leadership* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keterikatan kerja. Hasil uji mediator keseluruhan juga menunjukkan adanya hubungan yang signifikan. Namun dalam proses pengolahannya, ada hal yang perlu untuk diperhatikan yaitu, ditemukan bahwa terdapat satu dimensi yang bermasalah dalam *engaging leadership*, yaitu dimensi *strengthen* (STR). Berdasarkan hasil pengolahan data, dimensi STR memiliki nilai *alpha cronbach* ($\alpha = 0.281$). Hasil yang demikian menghasilkan keputusan untuk hanya menggunakan butir STR02 dan STR03, karena butir STR01 memiliki *corrected item-total correlation* di bawah 0.3 sehingga tidak dapat digunakan. Setelah butir STR01 dihilangkan, perhitungan reliabilitas menunjukkan nilai *alpha cronbach* dimensi STR menjadi $\alpha = 0.397$ yang juga cukup rendah, sehingga perlu dipertanyakan korelasinya.

Peneliti menduga permasalahan seperti ini dapat terjadi karena kemungkinan kesalahan adaptasi alat ukur. Bartram et al (2018) mengatakan bahwa adaptasi alat ukur mencakup pengertian yang lebih luas dari hanya sekedar melakukan translasi dari satu bahasa ke bahasa lainnya. Namun, adaptasi alat ukur juga meliputi beberapa hal lainnya. Contohnya adalah apakah alat ukur yang diadaptasi ke dalam bahasa

kedua dan disesuaikan dengan kultur sudah mengukur konstruk yang sama seperti alat ukur di dalam bahasa aslinya. Selain itu juga perlu diperiksa kembali terkait kesetaraan tes dalam bahasa dan budaya kedua dan dilakukan studi validitas yang diperlukan. Penelitian ini dilakukan di Indonesia dan alat ukur diadaptasi dari bahasa Inggris, sehingga memungkinkan adanya perbedaan persepsi orang Indonesia terhadap bahasa yang digunakan dalam alat ukur *Engaging Leadership Scale* dimensi *strengthen* atau STR. Selain itu, perbedaan kultur juga menjadi salah satu perhatian peneliti terhadap alat ukur dimensi *strengthen*. Bartram et al. (2018) mengatakan bahwa kultur dan bahasa menjadi pertimbangan dalam melakukan adaptasi alat ukur. Perbedaan kultur antara negara Indonesia dengan negara-negara lain tentunya juga dapat menimbulkan perspektif yang berbeda. Butir STR02 memiliki pernyataan “Atasan saya melimpahkan tugas dan tanggung jawab kepada anggota tim”, sedangkan dalam bahasa Inggrisnya dituliskan “*My supervisor delegates tasks and responsibilities to team members*”. Hal ini menimbulkan kesan yang berbeda bagi orang Indonesia, dimana kalimat “melimpahkan tugas dan tanggung jawab” memiliki konotasi yang negatif. Sedangkan mungkin bagi orang-orang di negara lain, dilimpahkan tugas dan tanggung jawab dari atasan merupakan sebuah kehormatan. Schaufeli (2015) dalam penelitiannya tidak memiliki butir negatif pada alat ukur *Engaging Leadership Scale*. Dalam hal ini, peneliti merasa diperlukan analisis lebih lanjut terkait dimensi STR pada *engaging leadership* untuk memperjelas signifikansi dimensi STR.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti melakukan uji mediasi perdimensi dengan tujuan mengurangi kesalahan dalam interpretasi mengingat *alpha cronbach* pada dimensi STR yang sangat rendah. Hasil akhir uji mediasi pada dimensi STR dan keterikatan

kerja menunjukkan nilai yang tidak signifikan karena antara rentang nilai BootLLCI dan BootULCI terdapat nilai (0) di antara keduanya. Hal ini mendukung hasil uji korelasi yang rendah pada dimensi STR.

Selain itu, peneliti juga memiliki keterbatasan dalam mengakses referensi jurnal yang berkaitan dengan umpan balik kinerja sebagai mediator tunggal antara hubungan *engaging leadership* dan keterikatan kerja. Serta adanya keterbatasan pengambilan data dikarenakan tugas akhir skripsi ini disusun ditengah pandemi *covid-19* yang sedang mewabah.

5.3 Saran

5.3.1 Saran Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoretis pada cabang ilmu Psikologi Industri dan Organisasi mengenai peran umpan balik kinerja sebagai mediator antara hubungan *engaging leadership* dan keterikatan kerja pada *barista*. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi untuk penelitian selanjutnya. Baik dengan subyek penelitian yang sama maupun berbeda secara kategori maupun jumlah. Serta, penelitian ini diharapkan juga dapat menambah sumber referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan *engaging leadership* sebagai jenis kepemimpinan baru yang sedang dikembangkan, keterikatan kerja, serta umpan balik kinerja sebagai dimensi dari *job resources* yang berperan sebagai mediator. Melalui penelitian ini, diharapkan juga peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel lain yang belum teruji menjadi mediator hubungan *engaging leadership* dan keterikatan kerja, ataupun yang memiliki hubungan yang lebih signifikan dari umpan balik kinerja.

5.3.2 Saran yang Berkaitan dengan Manfaat Praktis

5.3.2.1 Saran Praktis untuk Barista

Saran praktis untuk *barista* yang berdomisili tempat kerja di Jakarta terkait dengan keterikatan kerja, yaitu *barista* diharapkan dapat mempertahankan keterikatan kerja pada perusahaan atau kedai kopi masing-masing. Hal ini dapat diterapkan dengan menanamkan semangat yang tinggi dalam bekerja sehingga memiliki ketahanan yang baik dalam menghadapi kesulitan atau tantangan pekerjaan, dan memiliki dedikasi yang baik terhadap pekerjaan yang dilakukan maupun terhadap atasan, sehingga *barista* merasa bangga dengan pekerjaannya dan berkonsentrasi penuh ketika bekerja.

Selain itu, saran yang peneliti berikan kepada *barista* terkait umpan balik kinerja adalah agar selalu terbuka dalam menerima *feedback* atau umpan balik terkait kinerja yang dilakukan. Baik yang diberikan oleh atasan, maupun yang diberikan langsung oleh konsumen. Harapannya agar setiap umpan balik yang diberikan dapat menjadikan setiap pekerjaan yang dilakukan lebih baik dan menimbulkan keinginan untuk semakin berkembang di tempat bekerja.

5.3.2.2 Saran Praktis untuk Pemimpin

Saran praktis yang dapat diberikan kepada pemimpin berdasarkan hasil penelitian adalah agar dapat memberikan umpan balik atau *feedback* bagi *barista* atau karyawan secara objektif, yaitu terkait kinerja *barista* tersebut. Selain itu, pemimpin diharapkan

dapat bekerja sama dengan bawahannya untuk mencapai tujuan perusahaan. Pemimpin juga diharapkan dapat menjadi inspirasi bagi anggota tim melalui kontribusinya dalam bekerja. Serta mendorong dan memberikan ruang bagi anggota tim untuk dapat berkembang dalam pekerjaannya. Hal ini ditujukan agar tercipta hubungan yang baik antara pemimpin dengan karyawan di tempat bekerja sehingga menciptakan suasana kerja yang bersinergi.

5.3.2.3 Saran Praktis untuk Perusahaan

Saran praktis yang dapat peneliti berikan kepada perusahaan atau kedai kopi adalah selalu mempertahankan peran pemimpin yang baik terhadap setiap anggota tim yang dimiliki. Serta memberikan ruang untuk karyawan atau *barista* untuk dapat berkembang lebih baik lagi dengan memberikan pelatihan keterampilan dan pengetahuan dan/atau mengikutsertakan *baristanya* dalam perlombaan-perlombaan yang dapat memberikan pengalaman berharga. Sehingga karyawan menjadi merasa kompeten dan meningkatkan keterikatan kerja karyawan tersebut.

ABSTRACT

Natalia Kusuma (705160031)

The Role of Performance Feedback as a Mediator Relationship Between Engaging Leadership and Work Engagement in Barista; Rostiana, S.Psi., M.Si., Dr. & Andri Setia Dharma, S.Psi., M.Psi; Bachelor Degree of Psychology, Tarumanagara University (i-xiii, 61 Pages, R1-R6, Appdx 1-32)

This study aims to determine the role of performance feedback as a mediator in relationship between engaging leadership and work engagement in *barista* with the domicile of the place of work in Jakarta. This research uses quantitative method using questionnaires and involving a total of 85 participants who works as a *barista* in all over Jakarta, both full time and part time. Measuring instruments used in this research are engaging leadership, the job demand-resources questionnaire (performance feedback dimensions), and work engagement. The collected data is processed using IBM Statistical Product and Service Solution (SPSS). The data processing consists of assumption test (normality test, heteroscedacity test, multicollinearity test, and correlation test) and hypothesis testing. The result of this study shows that performance feedback has role as a mediator in relationship between engaging leadership and work engagement.

Keywords : engaging leadership, performance feedback, work engagement, barista

DAFTAR PUSTAKA

- Albertch, S. L., Bakker, A. B., Grumen, J. A., Macey, W. H., dan Saks, A. M. Employee engagement, human resources management practices and competitive advantage. *Journal of Organization Effectiveness: People and Performance*, 2, h. 7-35. doi: 10.1108/JOEEP-08-2014-0042.
- Alfianto, R. (2019, 3 Mei). Tumbuh 2,5 kali lipat, blibli beberkan strategi baru tahun ini. *Bisnis*. Diakses melalui <https://www.jawapos.com/ekonomi/bisnis/03/05/2019/tumbuh-25-kali-lipat-blibli-beberkan-strategi-baru-tahun-ini/>
- Alimo-Metcalfe, B., Alban-Metcalfe, J., Bradley, M., Mariathan, J., & Samele, C. (2008). The impact of engaging leadership on performance, attitudes to work and wellbeing at work. *Journal of Health Organization and Management*, 22(6), h. 586-598. doi:10.1108/14777260810916560
- Alzyoud, A. A. Y., Othman, S. Z., & Isa, M. F. M. (2014) Examining the role of job resources and work engagement in academic setting. *Asian Social Service*, 11(3). Canadian Center of Science and Education: Malaysia. doi: 10.5539/ass.v11n3p103
- Augesti, A. (2019, 1 Oktober). 5 Negara ini jadi produsen kopi terbesar di dunia, salah satunya Indonesia. *Global*. Diunduh melalui <https://www.liputan6.com/global/read/4075971/5-negara-ini-jadi-produsen-kopi-terbesar-di-dunia-salah-satunya-indonesia>
- Bakker, A. B. (2011). An evidence-based model of work engagement. *Current Directions in Psychological Science*, 20, h. 265. doi:10.1177/0963721411414534
- Bakker, A. B. (2014). *The job demands-resources questionnaire*. Rotterdam: Erasmus University
- Bakker, A. B., & Albrecht, S. (2018). Work engagement: current trends. *Career Development International*, 23, h. 4-11. Diunduh melalui <https://doi.org/10.1108/CDI-11-2017-0207>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), h. 309-328. doi: 10.1108/02683940710733115
- Bakker, A. B., & Leiter, M. P. (2010). *Work engagement: a handbook of essential theory and research*. New York: Psychology Press.
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M., & Taris, T. W. (2008). Work engagement: an emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organization*, 22(3), h. 187-200. doi:10.1080/02678370802393649

- Bakker, A. B., & Xanthopoulou, D. (2013). Creativity and charisma among female leaders: the role of resources and work engagement. *The International Journal of Human Resource Management*, 24(14), 2670-2779. doi: 10.1080/09585192.2012.751438
- Bartram, D., Berberoglu, G., Grégoire, J., Hambleton, R. K., Muñiz, J., & de Vijver, F. V. (2018). ITC guidelines for translating and adapting tests (second edition). *International Journal of Testing*. doi: 10.1080/15305058.2017.1398166
- Breevaart, K., Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2014). Daily self-management and employee work engagement. *Journal of Vocational Behavior*, 84, h. 31-38. Diunduh melalui <http://dx.doi.org/10.1016/j.jvb.2013.11.002>
- Chang, H. T., Hsu, H. M., Liou, J. W., Tsai, C. T. (2013). Psychological contracts and innovative behavior: a moderated path analysis of work engagement and job resources. *Journal of Applied Social Psychology*, 43, h. 2120-2135. doi: 10.1111/jasp.12165
- Christian, M. S., & Slaughter, J. E. (2007). *Work engagement: a meta-analytic review and directions for research in an emerging area*. Tucson: University of Arizona
- Deviyanti, A. D., & Sasono, A. D. (2015). Pengaruh sumber daya pekerjaan (job resources) dengan keterikatan kerja (work engagement) sebagai mediator terhadap perilaku proaktif (studi pada karyawan pt rga international indonesia). *e-Jurnal Ilmu Manajemen MAGISTRA*. Diunduh melalui file:///C:/Users/user/Downloads/22-Article%20Text-41-1-10-20150323.pdf
- Dijkhuizen, J., Gorgievski, M., Veldhoven, M. V., Schalk, R. (2016). Feeling successful as an entrepreneur: a job demands-resources approach. *Int Entrep Manag J*, 12, h. 555-573. doi 10.1007/s11365-014-0354-z
- Firdaus, B. A. (2018). Pengaruh kepemimpinan autentik terhadap work engagement melalui psychological capital sebagai variabel intervening (studi pada karyawan bagian kantor pt perkebunan nusantara x pabrik gula lestari di nganjuk. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6(3), h. 288-295. Diunduh melalui <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jim/article/viewFile/24224/22150>
- Fowler, S. (2018). Toward a new curriculum of leadership competencies: advances in motivation science call for rethinking leadership development. *Advances in Developing Human Resources*, 20(2), h. 182-196. doi: <https://10.1177/1523422318756644>
- Fritz, M. S., & MacKinnon, D. P. (2007). Required Sample Size to Detect the Mediated Effect. *Psychological Science*, 18(3), h. 233-239. doi: 10.1111/j.1467-9280.2007.01882.x

- Gonzalez-Roma, V., Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Lloret, S. (2006). Burnout and work engagement: independent factors or opposite poles?. *Journal of Vocational Behavior*, 68, h. 165-174. doi:10.1016/j.jvb.2005.01.003
- Hayes, A. F. (2009). Beyond baron and Kenny: statistical mediaton analysis in the new millennium. *Communication Monogrpahs*, 76(4), h. 408-420. doi: 10.1080/03637750903310360
- Janna, A. M. R. (2019). Job crafting sebagai mediator dalam peran engaging leadership terhadap keterikatan kerja. *Skripsi*. Universitas Tarumanagara, Jakarta. Diunduh melalui file:///C:/Users/user/Downloads/File%20202.%20BAB%20II,%20BAB%20III,%20BAB%20IV.pdf
- Kementerian Perindustrian Republik Indonesia (Kemenprin). (2019). Industri Pengolahan Kopi Semakin Prospektif. Diakses melalui <https://kemenperin.go.id/artikel/21117/Industri-Pengolahan-Kopi-Semakin-Prospektif>
- Kim, W. (2017). Examining mediation effects of work engagement among job resources, job performance, and turnover intention. *Performance Improvement Quarterly*, 29(4), h. 407-425. doi:10.1002/piq.21235
- Kinnuen, U., Feldt, T., Siltaloppi, M., dan Sonnentag, S. (2011). Job demands-resources model in the context of recovery: testing recovery experiences as mediators. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 20(6), h. 805-832. doi:10.1080/1359432X.2010.524411
- Korsakiene, R. (2014). Internationalization of lithuanian smes: investigation of barriers and motives. *Economic and Business*, 54-60. doi: 10.7250/eb.2014.020
- Mayfield, M. & Mayfield, J. (2011). Effective performance feedback for learning in organizations and organizational learning. *Developmental and Learning in Organization: An International Journal*, 26, h. 15-18. doi: 10.1108/14777281211189128
- Miner, M., Bickerton, G., Dowson, M., and Sterland, S. (2015). Spirituality and work engagement among church leaders. *Menta Health, Religion, & Culture*, 18, h. 57-71. Diunduh melalui <https://doi.org/10.1080/13674676.2014.1003168>
- Nikolava, I., Schaufeli, W., & Notelaers, G. (2018). Engaging leader – engaged employees? A cross-lagged study on employee engagement. *European Management Journal*. Diunduh melalui <https://doi.org/10.1016/j.emj.2019.02.004>
- Oktaviani, M. A., & Notobroto, H. B. (2014). Perbandingan tingkat konsistensi normalitas distribusi metode kolmogorov-smirnov, lilliefors, shapiro-wilk, dan skewness-kurtosis.

Jurnal Biokep, 3(2). Diunduh melalui <http://www.journal.unair.ac.id/download-fullpapers-biometrikd8bc041810full.pdf>

Prakoso, N. A. L. (2016). Pengaruh customer relations barista terhadap loyalitas pelanggan starbucks pondok indah mall. *Skripsi thesis*. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Diunduh melalui <http://repository.upnvj.ac.id/3831/3/BAB%20I.pdf>

Prue, D. M., & Fairbank, J. A. (1981). Performance feedback in organizational behavior management. *Journal of Organizational Behavior Management*, 3, h. 1-16. Diunduh melalui <http://dx.doi.org/10.1300/J075v03n01.01>

Purba, T. A. (2019, 26 September). Indonesia Butuh Lebih Banyak Barista. *Ekonomi & Bisnis*. Diakses melalui <https://ekonomi.bisnis.com/read/20190926/12/1152628/indonesia-butuh-lebih-banyak-barista>

Purbadini, P. (2017). Analisis Peranan Barista Sebagai Personal Seller Untuk Menciptakan Customer Engagement (Studi Kasus Starbucks Coffee Binus University Alam Sutera). *Thesis*. Universitas Multimedia Nusantara. Diunduh melalui <http://kc.umn.ac.id/5485/8/BAB%20I.pdf>

Raharjo, D. C., & Witiastuti, R. S. (2016). Pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap keterikatan kerja melalui keadilan organisasi sebagai variabel mediasi. *Jurnal Manajemen*, 5(4). Diunduh melalui <file:///C:/Users/user/Downloads/11701-Article%20Text-28395-1-10-20170425.pdf>

Rahmadani, V. G., Schaufeli, W. B., Ivanova, T. Y., & Osin E. N. (2019). Basic psychological need satisfaction mediates the relationship between engaging leadership and work engagement: a cross-national study. *Human Resource Development Quarterly*. doi: 10.1002/hrdq.21366

Ramadhan, F. (2017). Makna Kerja bagi Barista. *Skripsi*. Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta. Diunduh melalui https://dspace.uin.ac.id/bitstream/handle/123456789/5344/Skripsi_Fakhri%20Ramadhan_13311426%20PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ro, H. (2012). Moderator and mediator effects in hospitality research. *International Journal of Hospitality Management*, 31, h. 952-961. doi:10.1016/j.ijhm.2011.11.003

Salu, O. J. R., & Hartijasi, Y. (2018). Analisis pengaruh work engagement sebagai mediator antara job resources dan kepemimpinan transformasional terhadap organizational commitment dan job performance di lembaga pendidikan indonesia amerika. *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Informatika*, 14(3), h. 171-189

Schaufeli, W. B. (2012). Work engagement. What do we know and where do we go. *Romanian Journal of Applied Psychology*, 14(1,3-10). Diunduh melalui <file:///C:/Users/user/Downloads/82.pdf>

- Schaufeli, W. B. (2015). Engaging leadership in the job demands-resources model. *Career Development International*, 20(5), h. 446-463. doi:10.1108/CDI-02-2015-0025
- Schaufeli, W. B. (2017). Applying the job demands-resources model: a 'how to' guide to measuring and tackling work engagement and burnout. *Organizational Dynamics*, 46, h. 120-132. Diunduh melalui <http://dx.doi.org/10.1016/j.orgdyn.2017.04.008>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A.B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, h. 293-315. doi: 10.1002/job.248
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire. *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), h. 701-716. doi: 10.1177/0013164405282471
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Van Rhenen, W. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *Journal in Organizational Behavior*, 30(7), h. 893-917. doi: 10.1002/job
- Setyawan, A. R., Hadijati, M., Switrayni, N. W. (2019). Analisis masalah heteroskedastitas menggunakan generalized least square dalam analisis regresi. *Eigen Mathematics Journal*, 2(2). doi: <https://doi.org/10.29303/emj.v1i2.43>
- Sommer, K. L., & Kulkarni, M. (2012). Does constructive performance feedback improve citizenship intentions and job satisfaction? the roles of perceived opportunities for advancement, respect, and mood. *Human Resource Development Quarterly*, 23(2). doi: 10.1002/hrdq.21132
- Sriningsih, M., Htidja, D., & Prang, J. D. (2018). Penanganan multikolinearitas dengan menggunakan analisi regresi komponen utama pada kasis impor beras di provinsi sulut. *Jurnal Ilmiah Sains*, 18. Diunduh melalui <file:///E:/19396-39495-2-PB.pdf>
- Sugianto, D. (2019, 17 Desember). Hasil Riset: Kedai Kopi di RI Bertambah 2.000 dalam 3 Tahun. *Berita Ekonomi Bisnis*. Diakses melalui <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-4826275/hasil-ri-set-kedai-kopi-di-ri-bertambah-2000-dalam-3-tahun>
- Sugiarto, W., Suyasa, P. T. Y. S., & Lie, D. (2017). Peran Conscientiousness sebagai Moderator dari Hubungan Job Resources dan Work Engagement Karyawan Information Technology (IT) pada PT X. *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, dan Seni*, h. 296-303. Diunduh melalui [file:///C:/Users/user/Downloads/369-897-1-SM%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/369-897-1-SM%20(1).pdf)

- Sugih, P. (2017). Studi Deskriptif Mengenai Work Engagement pada Barista Coffee Shop “X” di Kota Bandung. *Skripsi*. Univeristas Kristen Maranatha, Bandung Diunduh melalui http://repository.maranatha.edu/23255/3/1230226_Chapter1.pdf
- Wang, X., Schneider, C., & Valacich, J. S. (2014). Enhancing creativity in group collaboration: how performance target and feedback shape perceptions and idea generation performance. *Computers in Human Behavior*. Diunduh melalui <http://dx.doi.org/10.1016/j.chb.2014.02.2017>
- Wang, Z., Li, C., & Li, X. (2017). Resilience, leadership and work engagement: the mediating role of positive affect. *Soc Indic Res*, 132, h. 699-708. doi:10.1007/s11205-016-1306-5
- Widiarini, A. D. (2019, 8 Juli). Menyelisik tren bisnis kopi di masa depan. *Money.kompas*. Diakses melalui <https://money.kompas.com/read/2019/07/08/070800926/menyelisik-tren-bisnis-kopi-di-masa-depan>
- Widiasih, P. A. (2017). Peran kepemimpinan profetik dan pemberdayaan psikologis dalam membangun keterikatan kerja karyawan. *Jurnal Ilmiah Penelitian Psikologi: Kajian Empiris & Non-Empiris*, 3(1), h. 31-41. Diunduh melalui <https://jipp.uhamka.ac.id/index.php/jipp/article/view/26/27>
- Wilson, C. (2008). The cornerstone of engaging leadership. America: Management Concepts. Diunduh melalui <https://books.google.co.id/books?id=LBIFDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Zakhri, H. M. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Keterikatan Kerja pada Barista di Kota Medan. *Skripsi*. Universitas Sumatera Utara. Diunduh melalui <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/14965>
- Zuhriyah, D. A. (2019, 22 Agustus). Industri Kedai Kopi Ditaksir Tumbuh 20% Tahun Ini. *Ekonomi*. Diakses melalui <https://ekonomi.bisnis.com/read/20190822/12/1139918/industri-kedai-kopi-ditaksir-tumbuh-20-tahun-ini>