

## Pengaruh *Aesthetic Labor* terhadap *Positive Emotion* di Saung Labuan Sundai Resort

Asya Dwi Yulia Putri<sup>1\*</sup>, Nidia Wulansari<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Negeri Padang

E-mail : <sup>1</sup>[asyadwiyuliaputri@gmail.com](mailto:asyadwiyuliaputri@gmail.com), <sup>2</sup>[nidiawulansari@fpp.unp.ac.id](mailto:nidiawulansari@fpp.unp.ac.id)

**Abstract:** This research is motivated by the problem of the influence of aesthetic labor on positive emotions at Saung Labuan Sundai Resort. This type of research is quantitative with a causal associative form. The study was conducted at Labuan Sundai Resort. The purpose of this study was to evaluate the influence of aesthetic labor on positive emotions at Saung Labuan Sundai Resort. The population in the study was 2,070 people taking a sample of 94 respondents. Data collection through a questionnaire with a Likert scale. Using descriptive analysis and interval class score classification through the SPSS program version 26.00 based on the results of the study, it is known that the overall indicator data with a result of 102.94 is categorized as very good. The aesthetic nature indicator with a result of 12.84 is categorized as very good. The aesthetic requirements indicator 21.69 is categorized as very good. The service encounter indicator 16.94 is categorized as very good. The happiness indicator 10.88 is categorized as sufficient. The satisfaction indicator 14.52 is categorized as sufficient. The love and affection indicator 10.75 is categorized as sufficient. The interest indicator 15.37 is categorized as good. The results of the study also showed a significant influence of aesthetic labor (X) on positive emotion (Y). The Adjusted R Square value of 0.778 indicates that these variables explain 77.8% of positive emotion, while the remaining 21.2% is influenced by other factors not examined in the study. Furthermore, the F value of 326.449 with a significance level of  $0.000 < 0.05$  indicates a strong relationship between variables.

**Keyword :** Aesthetic properties, aesthetic requirements, service encounters, happiness, contentment, love and affection, attraction

**Abstrak.** Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya permasalahan tentang pengaruh *aesthetic labor* terhadap *positive emotion* di saung Labuan sundai resort. Jenis penelitian ini kuantitatif dengan bentuk asosiatif kausal. Penelitian dilakukan di Labuan Sundai Resort. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pengaruh *aesthetic labor* terhadap *positive emotion* di saung Labuan sundai resort. Adapun jumlah populasi dalam penelitian sebanyak 2.070 orang mengambil sampel 94 responden. Pengumpulan data melalui kuesioner dengan *skala likert*. Menggunakan analisis deskriptif dan klasifikasi skor kelas interval melalui program SPSS versi 26.00 berdasarkan hasil penelitian diketahui data indikator secara keseluruhan dengan hasil 102,94 dikategorikan sangat baik. Indikator sifat estetika dengan hasil 12.84 dikategorikan sangat baik. Indikator persyaratan estetika 21.69 dikategorikan sangat baik. Indikator pertemuan layanan 16.94 dikategorikan sangat baik. Indikator kebahagiaan 10.88 dikategorikan cukup. Indikator kepuasan hati 14.52 dikategorikan cukup. Indikator cinta dan kasih sayang 10.75 dikategorikan cukup. Indikator ketertarikan 15.37 dikategorikan baik. Hasil penelitian juga menunjukkan adanya pengaruh signifikan *aesthetic labor* (X) terhadap *positive emotion* (Y). Nilai Adjusted R Square sebesar 0,778 menunjukkan bahwa variable-variabel tersebut menjelaskan 77,8% *positive emotion*, sedangkan sisanya sebesar 21,2% di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak di teliti dalam penelitian. Selanjutnya nilai F sebesar 326,449 dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  menunjukkan hubungan yang kuat antar variabel.

**Kata kunci :** Sifat estetika, persyaratan estetika, pertemuan layanan, kebahagiaan, kepuasan hati, cinta dan kasih sayang, ketertarikan.

### 1. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan proses yang menciptakan nilai tambahan untuk barang dan jasa, baik yang nampak (tangible) maupun yang tidak nampak. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 10/2009, "Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang

didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang di sediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah”.

Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi yang berada di Pulau Sumatera. Di samping itu, Sumatera Barat merupakan Kota Pariwisata yang sangat ramai dikunjungi wisatawan lokal dan asing. Sumatera Barat sebagai kota pariwisata karena memiliki sarana pariwisata yang sangat lengkap dan memadai. Salah satunya ada di daerah Tarusan, kawasan Ampang Pulau Kabupaten Pesisir Selatan. Terdapat beberapa penginapan di Tarusan mulai dari *homestay* dan *resort*.

*Resort* adalah hotel yang terletak di daerah pegunungan dan di tepi sungai, pantai, atau danau. Ketika pelanggan memiliki keyakinan bahwa layanan yang mereka terima sepadan dengan uang yang mereka keluarkan, mereka cenderung memiliki perasaan yang positif saat menggunakan layanan tersebut.

Labuan Sundai *Resort* merupakan salah satu *resort* yang berlokasi Kabupaten Pesisir Selatan, Provinsi Sumatera Barat, tepatnya di Jalan Ampang Pulau Kec.Koto XI Tarusan. Labuan Sundai *Resort* berdiri sejak 2017. Pembangunan dimulai dari satu *cottage standar* berlanjut ke *cottage* kedua dan ketiga. Dikarnakan permintaan tamu yang meningkat, pembangunan dilanjutkan dengan penambahan dua *cottage* panggung, pembangunan labuan sundai berkelanjutan sampai *cottage* family besar dan dua *cottage* premium di tengah laut. Karena semakin tingginya permintaan tamu, terutama tamu rombongan *gathering*, pembangunan dilabuan sundai dilanjutkan dengan 7 kamar *family room* dan aula besar atas laut yang pada awalnya beroperasi untuk *restaurant*.

*Positive emotion* meliputi kedamaian, cinta, keceriaan, kegembiraan, dan juga kebahagiaan. *Positive emotion* menunjukkan antusiasme, dorongan, dan kegembiraan, dan kondisi ini melibatkan perasaan dengan fokus penuh. “merasa senang, merasa puas, merasa nyaman, dan juga merasa bersemangat”. *Positive emotion* terbagi menjadi empat indikator yaitu senang, nyaman, antusias, dan puas.

*Aesthetic labor* perilaku, tutur kata, suara, dan daya tarik karyawan adalah bagian dari *aesthetic labor*. Suara yang menarik menghasilkan ulasan positif dan kepuasan pelanggan.. Karrison (2012) berpendapat bahwa *aesthetic labor* merupakan subkategori dan kerja fisik. Indikatornya ialah sifat estetika, persyaratan estetika, pertemuan layanan.

Penelitian ini penting dilakukan karena pengaruh *Aesthetic Labor* terhadap *Positive Emotion* salah satu penentu dari senang atau tidak nya tamu selama berada di *resort* . Apabila *aesthetic labor* terhadap *positive emotion* mempengaruhi penampilan serta cara bicara

karyawan yang diberikan buruk maka akan berdampak pada rasa senang, bahagia, serta kedamaian. Maka penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh *Aesthetic Labor Terhadap Positive Emotion Di Saung Labuan Sundai Resort***”

## 2. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Informasi yang dikumpulkan dari responden menggunakan angket dan kuesioner, diperoleh data yang dianalisis dan diinterpretasikan sesuai dengan tujuan dan pertanyaan penelitian. Analisis penelitian kuantitatif dengan bentuk asosiatif kausal untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud berlaku umum atau generalisasi. Populasi dalam penelitian ini pengunjung saung dihitung dengan rumus slovin sebanyak 94 responden.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. HASIL

**Tabel 1.** Data Statistik Indikator Sifat Estetika

Statistics		
Sifat Estetika		
N	Valid	94
	Missing	0
Mean		13.66
Std. Error of Mean		.115
Median		14.00
Mode		14 <sup>a</sup>
Std. Deviation		1.113
Variance		1.238
Range		4
Minimum		11
Maximum		15
Sum		1284

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Berdasarkan informasi di atas, hasilnya adalah indikator Sifat Estetika yang mencakup 3 pernyataan kepada tamu di Labuan Sundai *Resort*, sehingga diperoleh nilai *range* 4, *minimum* sebesar 11, *maximum* 15, *sum* sebesar 1284, *mean* 13.66, *standart deviation* 1.113 dan *variance* 1.238.

**Tabel 2.** Data Statistik Indikator Persyaraan Estetika

Statistics		
Persyaraan Estetika		
N	Valid	94
	Missing	0
Mean		23.07
Std. Error of Mean		.176
Median		24.00
Mode		24
Std. Deviation		1.705
Variance		2.908
Range		5
Minimum		20
Maximum		25
Sum		2169

Berdasarkan data di atas, hasilnya adalah indikator Persyaraan Estetika yang terdiri dari 5 item pernyataan yang diberikan kepada tamu berupa 94 responden di Labuan Sundai Resort, sehingga diperoleh nilai *range* 5, *minimum* 20, *maximum* 25, *sum* 2169, *mean* 23.07, *standart deviation* 1.705, dan *variance* 2.908.

**Tabel 3.** Data Statistik Indikator Pertemuan Layanan

Statistics		
Pertemuan Layanan		
N	Valid	94
	Missing	0
Mean		18.02
Std. Error of Mean		.107
Median		18.00
Mode		18
Std. Deviation		1.037
Variance		1.075
Range		5
Minimum		15
Maximum		20
Sum		1694

Berdasarkan data di atas, hasilnya adalah indikator pertemuan layanan yang terdiri dari 4 item pernyataan yang diberikan kepada konsumen berupa 94 responden di Labuan Sundai Resort, sehingga diperoleh nilai *range* sebesar 5, *minimum* sebesar 15, *maximum* sebesar 20, *sum* sebesar 1694, *mean* sebesar 18.02, *standart deviation* sebesar 1.037, dan *variance* sebesar 1.075.

**Tabel 4.** Data Statistik Indikator Kebahagiaan

Statistics		
Kebahagiaan		
N	Valid	94
	Missing	0
Mean		11.56
Std. Error of Mean		.137
Median		12.00
Mode		12
Std. Deviation		1.324
Variance		1.754
Range		5
Minimum		9
Maximum		14
Sum		1087

Berdasarkan data di atas, hasilnya adalah indikator kebahagiaan yang mencakup 3 pernyataan item yang diberikan kepada konsumen berupa 94 responden dilabuan sundai *resort*, sehingga diperoleh nilai *range* sebesar 5, *minimum* sebesar 9, *maximum* sebesar 14, *sum* sebesar 1087, *mean* sebesar 11.56, *standart deviation* sebesar 1.324 dan *variance* sebesar 1.754.

**Tabel 5.** Data Statistik Indikator Kepuasan Hati

Statistics		
Kepuasan		
N	Valid	94
	Missing	0
Mean		15.45
Std. Error of Mean		.131
Median		16.00
Mode		16
Std. Deviation		1.267
Variance		1.605
Range		5
Minimum		13
Maximum		18
Sum		1452

Berdasarkan data di atas, hasilnya adalah indikator kepuasan hati yang terdiri dari 4 item pernyataan yang diberikan kepada konsumen berupa 94 responden dilabuan sundai *resort*, sehingga diperoleh nilai *range* sebesar 5, *minimum* sebesar 13, *maximum* sebesar 18, *sum* sebesar 1452, *mean* sebesar 15.45, *standart deviation* sebesar 1.267, dan *variance* sebesar 1.605.

**Tabel 6.** Data Statistik Indikator Cinta dan kasih sayang

Statistics		
Cinta Dan Kasih Sayang		
N	Valid	94
	Missing	0
Mean		11.44
Std. Error of Mean		.086
Median		12.00
Mode		12
Std. Deviation		.837
Variance		.700
Range		4
Minimum		9
Maximum		13
Sum		1075

Berdasarkan data di atas, hasilnya adalah indikator cinta dan kasih sayang yang terdiri dari 3 item pernyataan yang diberikan kepada konsumen berupa 94 responden dilabuan sundai resort, sehingga diperoleh nilai *range* 4, *minimum* 9, *maximum* 13, *sum* sebesar 1075, *mean* 11.44, *standart deviation* 837, dan *variance* 700.

**Tabel 7.** Data Statistik Indikator Ketertarikan

Statistics		
Ketertarikan		
N	Valid	94
	Missing	0
Mean		16.35
Std. Error of Mean		.159
Median		16.50
Mode		17
Std. Deviation		1.543
Variance		2.381
Range		6
Minimum		14
Maximum		20
Sum		1537

a. Multiple modes exist.  
The smallest value is shown

Berdasarkan data di atas, hasilnya adalah indikator ketertarikan yang terdiri dari 3 item pernyataan yang diberikan kepada konsumen berupa 94 responden di Labuan sundai resort, sehingga diperoleh nilai *range* sebesar 6, *minimum* sebesar 14, *maximum* sebesar 20, *sum* sebesar 1537, *mean* sebesar 16.35, *standart deviation* sebesar 1.543, dan *variance* sebesar 2.381.

## Uji Persyaratan Analisis

### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi secara normal. Uji kolmogorov smirnov dengan alat bantu SPSS versi 26.00. Memiliki residual dengan distribusi normal adalah tanda model regresi yang baik.

**Tabel 8. Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		94
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.36362663
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.076
	Negative	-.081
Test Statistic		.081
Asymp. Sig. (2-tailed)		.150 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

### 2. Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan untuk menentukan apakah karakteristik sampel populasi identik atau tidak. Dalam penelitian ini, uji homogenitas variabel digunakan dengan uji *homogeneity of variances* pada program SPSS versi 26.00. araf signifikansi yang digunakan untuk menentukan sama atau tidaknya perbedaan dalam penelitian ini adalah lebih dari  $> 0,05$ .

**Tabel 9. Hasil Uji Homogenitas**

Test of Homogeneity of Variances		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Aesthetic labor Positive Emotion	Based on Mean	.971	1	186	.326

### 3. Uji Linearitas

Tujuan uji linearitas adalah untuk mengetahui apakah hubungan antara dua variabel adalah linear atau tidak secara signifikan. Jika *uji test of linearity* yang ditunjukkan oleh nilai sig.  $> 0.05$  Jadi, dapat dikatakan bahwa ada hubungan linear antara variabel terikat dan variabel bebas.

**Tabel 10. Hasil Uji Linearitas**

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Positive Emotion * Aesthetic Labor	Between Groups	(Combined)	72.516	10	7.252	.772	.655
		Linearity	15.809	1	15.809	1.684	.198
		Deviation from Linearity	56.707	9	6.301	.671	.733
Within Groups			779.186	83	9.388		
Total			851.702	93			

**4. Uji Regresi Linear Sederhana**

Berdasarkan data di atas, kami menggunakan uji regresi linear sederhana untuk menentukan seberapa jauh perubahan antara variabel aesthetic labor dan variabel *positive emotion*. Tabel berikut menunjukkan hasil uji regresi linear sederhana:

**Tabel 11. Pengaruh Variabel Aesthetic Labor Terhadap Positive Emotion**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.883 <sup>a</sup>	.780	.778	1.371

a. Predictors: (Constant), Aesthetic Labor  
 b. Dependent Variable: Positive Emotion

**Tabel 12. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	613.622	1	613.622	326.449	.000 <sup>b</sup>
Residual	172.931	92	1.880		
Total	786.553	93			

a. Dependent Variable: Positive Emotion  
 b. Predictors: (Constant), Aesthetic Labor

**Tabel 13. Koefisien Determinan Aesthetic Labor Terhadap Positive Emotion**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	12.473	2.347		5.313	.000
Aesthetic Labor	.773	.043	.883	18.068	.000

a. Dependent Variable: Positive Emotion

$$Y = a + b.X$$

$$Y = 12.473 + 0,773X$$

Nilai koefisien regresi dihitung berdasarkan persamaan sebelumnya senilai 0,773 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , yang menunjukkan bahwa, setiap kemajuan *aesthetic labor* akan meningkatkan 0,773 satuan *positive emotion*.

## B. PEMBAHASAN

Berdasarkan temuan penelitian, maka dapat dipaparkan pembahasan mengenai pengaruh *aesthetic labor* terhadap *positive emotion* di saung Labuan sundai resort. Berdasarkan analisa yang telah penulis lakukan, dapat disimpulkan variabel independen (*aesthetic labor*) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (*positive emotion*). Adapun penjelasannya sebagai berikut :

### 1. *Aesthetic Labor*

Berdasarkan hasil dari pengolahan data dari 94 sampel yang dilakukan menggunakan program SPSS versi 26.00. Diketahui bahwa variabel *aesthetic labor* secara keseluruhan menunjukkan presentase 4,56 pada rentang  $4,37 < 4,73$  dengan kategori yang sangat baik. Selanjutnya, indikator Sifat Estetika menunjukkan adanya penilaian yang sangat baik dengan persentase 4,55, indikator Persyaratan Estetika menunjukkan penilaian yang sangat baik dengan persentase 4,61, dan indikator Pertemuan Layanan menunjukkan penilaian yang sangat baik dengan persentase 4,51.

Makna *aesthetic labor* di Saung Labuan Sundai Resort mencakup cara berpakaian karyawan, ekspresi wajah, dan cara bicara yang baik yang dapat mendukung citra perusahaan serta dapat meningkatkan daya tarik pelanggan berkunjung kembali.

Hasil penelitian ini mengatakan sangat baik, akan tetapi bisa berbeda dengan yang ada di latar belakang dan identifikasi masalah di karenakan saat meneliti karyawan yang melayani tamu sudah di ganti dengan yang lebih profesional di bidangnya yakni orang yang latar belakangnya sudah dari perhotelan, maka dari itu hasil dari *aesthetic labor* di Saung Labuan Sundai Resort sangat baik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya Nikson (2005) menyatakan bahwa penampilan dan sikap yang baik serta menarik adalah sesuatu yang di butuhkan oleh sebuah perusahaan. Sheane (2012) menyatakan penampilan serta wajah yang menarik dapat mempertahankan citra perusahaan dengan baik.

## **2. Positive Emotion**

Berdasarkan hasil dari pengolahan data dari 94 sampel yang dilakukan menggunakan program SPSS versi 26.00. Menurut perhitungan statistik, variabel *positive emotion* berada pada klasifikasi dengan skor 3,73 dibandingkan dengan 4,24, yang menunjukkan kategori baik dengan persentase 3,91. Perolehan data variabel *positive emotion* dengan kategori baik diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan, yang sebagian besar telah melakukan kunjungan menginap satu kali di labuan sundai resort. Perolehan data distribusi frekuensi jumlah kunjungan responden menunjukkan 71 responden dengan persentase 75,5% dari total responden.

Makna *positive emotion* di saung Labuan sundai resort mencakup rasa bahagia dan pakaian yang menarik, tingkah laku, pelayanan yang baik oleh karyawan dapat menciptakan ikatan sehingga meningkatkan kualitas Labuan Sundai Resort.

Hasil penelitian ini mengatakan baik, akan tetapi bisa berbeda dengan yang ada di latar belakang dan identifikasi masalah di karenakan saat meneliti karyawan yang melayani tamu sudah di ganti dengan yang lebih profesional di bidangnya yakni orang yang latar belakangnya sudah dari perhotelan, maka dari itu hasil dari *positive emotion* di Saung Labuan Sundai Resort baik.

Berdasarkan penelitian yang terdahulu yang di kemukakan oleh Ryu dan Jang (2007) menyatakan bahwa karyawan yang menggunakan pakaian yang menarik sesuai dengan aturan perusahaan akan membuat pelanggan tertarik. Williams dan Connell (2010) menyatakan bahwa kerja estetika mencakup tingkah laku, gaya dan suara yang menarik adalah persyaratan utama dalam sebuah perusahaan yang membuat pelanggan tertarik dan ingin berkunjung kembali.

## **3. Pengaruh Aesthetic Labor Terhadap Positive Emotion di Saung Labuan Sundai Resort**

Dengan menggunakan SPSS 26.00, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh *aesthetic labor* terhadap *positive emotion*, dengan nilai *R Square* sebesar 0,780, nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , dan koefisien regresi sebesar 0,773. Ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan *aesthetic labor* akan meningkatkan 0,773 satuan *positive emotion*, dan kontribusi *aesthetic labor* terhadap *positive emotion* adalah sebesar 78%, sedangkan 22% lainnya ditemukan

Jadi, *aesthetic labor* dapat mempengaruhi *positive emotion* secara signifikan, artinya pelanggan memperhatikan *aesthetic labor* dan *positive emotion* yang mereka miliki, setiap kali *aesthetic labor* yang baik dilihat oleh pengunjung, itu dapat meningkatkan *positive emotion* orang lain yang membacanya.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa *aesthetic labor* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *positive emotion* di Labuan sundai resort dengan penjelasan sebagai berikut :

1. *Aesthetic Labor* di Saung Labuan Sundai Resort dari indikator yang telah ditentukan, sebagian besar dari 94 orang yang menjawab berada dalam kategori  $4,37 < 4,73$  dengan nilai presentase sebesar 4,56 termasuk kedalam kategori sangat baik.
2. *Positive emotion* di Saung Labuan Sundai Resort berdasarkan indikator yang dipilih menunjukkan bahwa secara keseluruhan, 94 orang yang disurvei menerima nilai 3,73 - 4,24, dan nilai presentase 3,91 menunjukkan bahwa mereka cukup puas.
3. Ada hubungan yang signifikan antara *Aesthetic Labor* 78% terhadap *positive emotion*, sedangkan 32% lainnya ditentukan oleh faktor lain.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Fazri, A. F., Arifin, R., & Primanto, A. B. (2020). Pengaruh Visual Merchandising, Potongan Harga, Kualitas Layanan, Dan Store Atmosphere Terhadap Impulse Buying Melalui Emosi Positif Sebagai Variabel Mediasi Pada Pembeli Toko Paradise (Studi Kasus Pada Masyarakat Kelurahan Sisir). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 9(08).
- Imbayani, I. G. A., & Novarini, N. N. A. (2018). Pengaruh shopping lifestyle, fashion involvement dan positive emotion terhadap impulse buying behavior. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 3(2), 199-210.
- Jang, S.C.S., Namkung, Y., 2009. Kualitas yang dirasakan, emosi, dan niat perilaku: penerapan model Mehrabian-Russell yang diperluas ke restoran. *J. Bus. Res.* 62 (4), 451-460.
- Karisson, J.C., 2012 Terlihat bagus dan terdengar benar: kerja estetika. *Econ. Ind. Demokrasi* 33 (1), 51-64
- Karlsson, J.C., 2012. Terlihat bagus dan terdengar benar: kerja estetika. *Econ. Ind.*
- Lim, S. (2021). Pengaruh Karakteristik Individu Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Batam Teknologi Gas (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).

- Liu, Y., & Jang, S. S. (2009). Perceptions of Chinese restaurants in the US: what affects customer satisfaction and behavioral intentions?. *International journal of hospitality management*, 28(3), 338-348.
- Liu, Y., Jang, S.C.S., 2009. Efek dari atmosfer tempat makan: model Mehrabian-Russell yang diperluas. *Int. J. J. Hosp. Manage.* 28 (4), 494-503.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Edisi 2. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*, Edisi 2. Bandung: CV Alfabeta
- Warhurst, C., Nickson, D., 2007b. Pengalaman karyawan tentang kerja estetika di ritel dan perhotelan. *Work Employ. Soc.* 21 (1), 103-120.
- Williams, C.L., Connell, C., 2010. "'Terlihat bagus dan terdengar benar': kerja estetis dan ketidaksetaraan sosial di industri ritel. *Work Occup.* 37 (3), 349- 377.