

Pengaruh Kesejahteraan Psikologis dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan di Sektor Jasa di Surabaya

Jahroni¹, Didit Darmawan²

^{1,2,3} Fakultas Ekonomi, Universitas Sunan Giri Surabaya

Corresponding Author: Jeliyanti, e-mail: jeliyantiumb@gmail.com

Published: Agust, 2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Psychological Well-Being dan emotional intelligence terhadap kinerja karyawan di perusahaan jasa di Kota Surabaya. Dalam era globalisasi yang semakin kompetitif, kinerja karyawan menjadi faktor kunci untuk menentukan keberhasilan organisasi, terutama di sektor jasa yang sangat mengutamakan kualitas pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan desain regresi linier berganda, melibatkan 100 responden dari lima perusahaan jasa yang berbeda. Hasil analisis menunjukkan bahwa kedua variabel bebas—kesejahteraan psikologis dan kecerdasan emosional—memiliki pengaruh positif yang menyebabkan kinerja karyawan. Implikasi praktis dari penelitian ini meliputi kebutuhan untuk mengimplementasikan program-program dukungan psikologis dan pelatihan kecerdasan emosional untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Kata Kunci: Kesejahteraan Psikologis, Kecerdasan Emosional, Kinerja Karyawan, Sektor Jasa, Manajemen Sumber Daya Manusia

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Di tengah pesatnya perkembangan globalisasi, perusahaan saat ini dihadapkan pada persaingan yang semakin intens. Setiap perusahaan harus mampu menjaga kualitas layanan sekaligus memastikan kinerja karyawannya tetap maksimal (Abdullah et al., 2021). Kinerja sumber daya manusia memiliki peranan strategis dalam menentukan keberhasilan organisasi, khususnya di industri jasa yang sangat mengutamakan mutu pelayanan (Koch-Rogge, 2019). Pentingnya upaya dalam mengoptimalkan kinerja serta memahami berbagai faktor yang memengaruhi kinerja karyawan sangatlah besar (Fitrio et al., 2023).

Di organisasi modern, upaya untuk mengoptimalkan kinerja karyawan telah menjadi perhatian utama bagi manajemen, terutama di sektor jasa yang sangat bergantung pada interaksi manusia, pelayanan dan kepuasan pelanggan (Rajeswari & Menon, 2015). Kinerja karyawan dipengaruhi oleh kemampuan teknis dan pengetahuan profesional, serta oleh faktor-faktor psikologis yang berperan untuk membentuk motivasi dan keterlibatan mereka dalam pekerjaan (Mardikaningsih & Wardoyo, 2024). Bakker dan Demerouti (2017) menyatakan bahwa pemahaman terhadap dinamika kinerja karyawan memerlukan pendekatan yang komprehensif, termasuk identifikasi faktor-faktor yang dapat menjadi pendorong dan penghambat. Selain itu, kinerja karyawan yang optimal berdampak

pada produktivitas individu, dan pada kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan (Mamun & Khan, 2020).

Salah satu variabel kunci yang berkontribusi terhadap kinerja karyawan adalah Psychological Well-Being, yang mencakup kondisi mental dan emosional individu (Mahalakshmi, 2019). Kesejahteraan psikologis mengacu pada keadaan bebas dari gangguan atau stres, serta melibatkan aspek positif seperti kepuasan hidup, rasa tujuan, dan kemampuan untuk menghadapi tantangan dengan resilien. Keyes (2002) mengemukakan bahwa individu yang memiliki kesejahteraan psikologis yang tinggi cenderung menunjukkan lebih banyak energi, kreativitas, dan kemampuan untuk terlibat secara aktif dalam pekerjaan mereka. Hal ini sangat penting di lingkup organisasi, di mana karyawan sering dihadapkan pada situasi yang menuntut adaptasi cepat dan respons yang efektif terhadap tekanan (Ryff, & Keyes, 1995). Menurut Udjari et al. (2021) menegaskan bahwa kesejahteraan psikologis memegang peranan penting untuk menghadapi dinamika sosial di masyarakat, termasuk dalam dunia kerja, di mana kondisi psikologis yang baik dapat berpengaruh terhadap kemampuan individu dalam beradaptasi, mengelola emosi, serta meningkatkan kinerja secara optimal. Dengan demikian, kesejahteraan psikologis berperan sebagai fondasi yang mendukung kinerja optimal, memungkinkan karyawan untuk memenuhi tugas mereka dan untuk berkontribusi secara inovatif dalam lingkungan kerja (Taneva, 2016).

Penelitian menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki kesejahteraan psikologis yang baik mampu berinteraksi secara lebih positif dengan rekan kerja dan pelanggan, yang berkontribusi pada suasana kerja yang harmonis dan produktif (Bandyopadhyay & Srivastava, 2017). Ketika karyawan merasa baik secara mental dan emosional, mereka cenderung menunjukkan tingkat komitmen yang lebih tinggi terhadap pekerjaan mereka dan organisasi secara keseluruhan (Ahmadi et al., 2014; Eddine et al., 2023; Darmawan & Gani, 2024). Kesejahteraan psikologis yang tinggi berhubungan dengan peningkatan motivasi intrinsik, yang mendorong karyawan untuk berusaha lebih keras untuk mencapai tujuan organisasi (Singh, 2015). Oleh karena itu, memahami dan mengukur kesejahteraan psikologis karyawan menjadi sangat relevan, untuk meningkatkan kinerja individu, dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pertumbuhan dan keberhasilan jangka panjang bagi organisasi (Bandyopadhyay, 2018).

Emotional intelligence (EQ) merupakan variabel krusial yang memiliki dampak signifikan terhadap kinerja karyawan (Kumar, 2014). Kemampuan seseorang dalam mengidentifikasi, memahami, serta mengendalikan emosi miliknya sendiri maupun emosi orang lain merupakan bagian dari kecerdasan emosional (Pant & Yadav, 2016). Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi mampu untuk berinteraksi dengan lebih efektif dalam lingkungan kerja, menciptakan hubungan yang lebih harmonis dengan rekan kerja dan pelanggan (Bal & Firat, 2017; Darmawan, 2022). Hal ini penting karena kemampuan untuk berkomunikasi dan berkolaborasi secara positif

dapat meningkatkan dinamika tim dan produktivitas secara keseluruhan (Mayer, Salovey, & Caruso, 2004).

Karyawan dengan tingkat kecerdasan emosional yang tinggi cenderung memiliki keterampilan manajemen stres yang lebih baik, yang memungkinkan mereka untuk menghadapi tantangan dan tekanan di tempat kerja dengan lebih baik (Arora, 2017). Mereka juga lebih mampu beradaptasi dengan perubahan dan menyelesaikan konflik yang mungkin timbul dalam interaksi sehari-hari (Kargeti, 2023). Penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berkontribusi pada peningkatan motivasi intrinsik, yang selanjutnya dapat meningkatkan kinerja individu dan tim (Selasse, 2022). Pengembangan kecerdasan emosional di dalam organisasi sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan mendukung keberhasilan jangka panjang (Goleman, 1995).

Menelusuri keterkaitan antara kesejahteraan psikologis, kecerdasan emosional, dan kinerja karyawan sangat penting guna menyusun strategi manajerial yang efektif, sehingga mampu meningkatkan daya saing perusahaan di tengah persaingan pasar yang makin ketat. Penelitian ini difokuskan di Kota Surabaya, yang dikenal sebagai salah satu pusat perdagangan dan bisnis di Indonesia. Di kota ini, terdapat beragam perusahaan yang bergerak di sektor jasa, seperti perhotelan, restoran, hingga layanan konsultasi. Karakteristik industri jasa yang mengutamakan interaksi manusia menjadikan penelitian ini semakin relevan. Karyawan di sektor ini sering berhadapan langsung dengan pelanggan sehingga kesejahteraan psikologis dan kecerdasan emosional mereka menjadi faktor penting untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang positif (Heskett et al., 1994).

Penelitian sebelumnya mengindikasikan adanya hubungan positif antara kesejahteraan psikologis dan kinerja karyawan (Hart, 2020; Kundi et al., 2021). Karyawan yang merasa bahagia dan puas dengan pekerjaannya cenderung memiliki kinerja yang lebih optimal (Bashir, 2023). Selain itu, kecerdasan emosional juga berfungsi sebagai faktor penentu dalam kinerja karyawan (Yilmaz, 2019). Dengan memahami dinamika tersebut, perusahaan dapat menyusun strategi pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif.

Melalui pengumpulan data yang sistematis, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi seberapa besar pengaruh Psychological Well-Being dan emotional intelligence terhadap Employee Performance di perusahaan jasa di Surabaya. Penelitian ini berfokus pada pengaruh Psychological Well-Being dan emotional intelligence terhadap Employee Performance, dan bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian mengenai sejauh mana kedua variabel tersebut mempengaruhi kinerja karyawan di perusahaan jasa di Kota Surabaya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti untuk memahami dinamika kinerja karyawan di sektor jasa yang semakin kompetitif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan menganalisis data menggunakan regresi linier berganda untuk menilai pengaruh Psychological Well-Being dan emotional intelligence terhadap Employee Performance pada perusahaan jasa di Kota Surabaya. Sampel penelitian terdiri dari 100 karyawan yang berasal dari lima perusahaan jasa berbeda, dengan masing-masing perusahaan memberikan 20 responden. Penelitian ini menggunakan teknik accidental sampling, yaitu pemilihan responden secara kebetulan di lapangan, sehingga diharapkan dapat menghasilkan sampel yang mewakili populasi karyawan di sektor jasa.

Variabel Psychological Well-Being mencakup enam dimensi berbeda yang secara kolektif menggambarkan fungsi psikologis yang positif. Menurut Ryff dan Keyes (1995), dimensi-dimensi tersebut mencakup kemampuan untuk menilai diri sendiri dan kehidupan masa lalu secara positif, merasakan pertumbuhan yang berkelanjutan, memiliki tujuan hidup, membangun hubungan yang berkualitas dengan orang lain, mampu mengelola lingkungan dengan efektif, serta memiliki kemandirian. Indikator dari variabel emotional diambil dari Daniel Goleman (1995). Dalam teorinya, Goleman mengidentifikasi beberapa elemen utama yang membentuk kecerdasan emosional, yaitu kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, keterampilan sosial. Indikator dari employee performance diambil dari Campbell (1990) yang menyebut beberapa indikator kinerja karyawan yaitu, hasil kerja, keterampilan, motivasi, inisiatif dan Kreativitas, serta keterampilan interpersonal.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang dirancang untuk mengukur variabel kesejahteraan psikologis, kecerdasan emosional, dan kinerja karyawan. Kuesioner tersebut terdiri dari item-item yang telah terukur dan diuji validitas serta reliabilitasnya. Responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan pengalaman mereka di tempat kerja. Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik untuk melakukan analisis regresi linier berganda, yang akan mengidentifikasi sejauh mana kedua variabel independen (kesejahteraan psikologis dan kecerdasan emosional) mempengaruhi variabel dependen (kinerja karyawan).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis deskriptif berdasarkan data yang dikumpulkan dari 100 responden yang diambil dari lima perusahaan jasa yang berbeda, dengan masing-masing perusahaan memberikan 20 responden. Responden terdiri dari berbagai latar belakang, termasuk usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan, yang memberikan gambaran yang representatif mengenai populasi karyawan di sektor jasa.

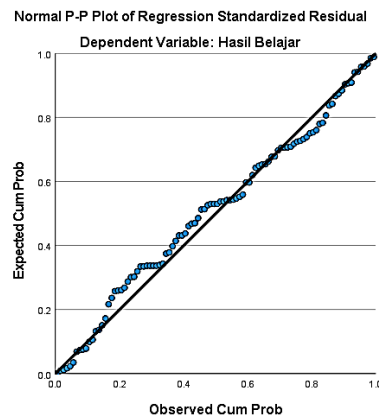
Analisis terhadap kesejahteraan psikologis karyawan menunjukkan hasil yang cukup baik. Dengan rata-rata skor sebesar 75 dan deviasi standar 10, terlihat bahwa banyak karyawan merasa puas dengan kondisi psikologis mereka. Hal ini diperkuat oleh fakta bahwa 60% lebih responden mencatat skor di atas rata-rata. Angka ini menunjukkan bahwa mayoritas karyawan memiliki keadaan mental yang positif, yang berpotensi berkontribusi pada produktivitas dan kesejahteraan di tempat kerja.

Selanjutnya, kecerdasan emosional karyawan juga diukur dalam penelitian ini, dengan rata-rata skor mencapai 80 dan deviasi standar 8. Hasil ini menunjukkan bahwa 70% lebih responden memiliki kecerdasan emosional yang baik. Karyawan dengan kecerdasan emosional yang tinggi mampu mengelola emosi mereka sendiri serta memahami emosi orang lain, yang sangat penting dalam interaksi sosial di tempat kerja. Kemampuan ini tidak hanya meningkatkan hubungan antar rekan kerja, tetapi juga berkontribusi pada suasana kerja yang positif dan kolaboratif.

Hasil analisis kinerja karyawan menunjukkan bahwa nilai rata-rata yang diperoleh adalah 78 dengan standar deviasi sebesar 9. Hasil ini menunjukkan bahwa 65% responden merasa bahwa mereka memiliki kinerja yang baik. Pencapaian ini mencerminkan hasil kerja yang berkualitas, motivasi yang tinggi, serta keterampilan interpersonal yang baik di antara karyawan. Kinerja yang baik ini adalah indikator penting dari efektivitas individu dalam organisasi.

Kuesioner pada penelitian ini telah melalui pengujian validitas dan reliabilitas. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai Cronbach Alpha untuk masing-masing variabel melebihi angka 0,70, yang menandakan bahwa kuesioner tersebut bersifat reliabel. Sementara itu, uji validitas membuktikan bahwa seluruh item dalam kuesioner memiliki hubungan yang signifikan dengan variabel yang diukur.

Berdasarkan analisis deskriptif ini, dapat disimpulkan bahwa baik Psychological Well-Being maupun emotional intelligence memiliki tingkat yang baik di antara karyawan di sektor jasa. Kinerja karyawan juga menunjukkan hasil yang positif. Selanjutnya, analisis regresi linier berganda akan dilakukan untuk mengidentifikasi pengaruh signifikan dari kedua variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu kinerja karyawan. Sebelumnya ditunjukkan pada Gambar 1 bahwa hasil P-P Plot yang ideal, titik-titik data berada dekat atau mengikuti garis diagonal. Ini menunjukkan bahwa distribusi data yang diamati memiliki kesesuaian yang baik dengan distribusi normal.



Gambar 1. Uji Normalitas

Pada tabel 1, koefisien korelasi mencapai 0.761. Ini menunjukkan bahwa hubungan yang kuat dan perubahan dalam kesejahteraan psikologis dan kecerdasan emosional karyawan sangat mempengaruhi kinerja mereka. Nilai R Square sebesar 0,579 menunjukkan bahwa 57,9% variasi kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen tersebut. Hal ini mengindikasikan bahwa model regresi yang digunakan cukup efektif dalam menggambarkan pengaruh kesejahteraan psikologis dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Nilai Durbin-Watson yang tercatat sebesar 1.904 menunjukkan bahwa tidak ada autokorelasi yang signifikan dalam residual, yang berarti model ini memenuhi asumsi independensi residual.

Tabel 1. Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.761 ^a	.579	.570	3.359	1.904

Pada tabel 2, diperoleh nilai F sebesar 66,657 dengan tingkat signifikansi 0,000, yang menandakan bahwa model regresi secara keseluruhan adalah signifikan. Hal ini berarti bahwa gabungan variabel independen, yaitu kesejahteraan psikologis dan kecerdasan emosional, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Tabel 2. ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1504.534	2	752.267	66.657	.000 ^b
	Residual	1094.706	97	11.286		
	Total	2599.240	99			

Pada tabel 3, intercept sebesar 6.409 menunjukkan nilai kinerja karyawan ketika kedua variabel independen bernilai nol. Pada variabel kesejahteraan psikologis memiliki koefisien sebesar 0.224 yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam kesejahteraan psikologis akan meningkatkan kinerja dengan nilai 0.224 unit. Nilai signifikansi 0.000 yang menunjukkan pengaruh yang signifikan. Pada variabel kecerdasan emosional, koefisien sebesar 0,247 mengindikasikan bahwa setiap kenaikan satu unit pada kecerdasan emosional akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar

0,247 unit. Selain itu, nilai signifikansi sebesar 0,000 menegaskan bahwa pengaruh tersebut sangat signifikan. Sedangkan Tolerance dan VIF untuk kedua variabel bebas berada di nilai yang aman, menunjukkan bahwa tidak ada masalah multikolinearitas di antara variabel bebas.

Tabel 3. Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.409	2.994		2.140	.035		
	kesejahteraan psikologi	.224	.055	.409	4.105	.000	.437	2.288
	kecerdasan emosional	.247	.061	.404	4.054	.000	.437	2.288

Dari hasil analisis ini, dapat disimpulkan bahwa kesejahteraan psikologis dan kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Kedua aspek ini dapat menjadi prioritas dalam pengembangan program manajemen sumber daya manusia untuk mendukung peningkatan kinerja pegawai di perusahaan jasa (Irfan & Darmawan, 2021). Penelitian ini mendukung pentingnya perhatian terhadap kesejahteraan mental dan emosional karyawan dalam upaya meningkatkan produktivitas dan efektivitas kerja.

Psychological Well-Being terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Menurut Ryff dan Keyes (1995), kesejahteraan psikologis mencakup evaluasi positif terhadap diri sendiri dan kehidupan, yang berkontribusi pada motivasi dan keterlibatan karyawan dalam pekerjaan. Karyawan yang merasa baik secara mental cenderung berperilaku lebih positif dan produktif (Hariani & Putra, 2024). Bandyopadhyay dan Srivastava (2017) menemukan bahwa karyawan dengan kesejahteraan psikologis yang tinggi memiliki tingkat komitmen yang lebih baik dan kinerja yang lebih tinggi. Manajer perlu mengimplementasikan program kesejahteraan psikologis yang mencakup dukungan kesehatan mental, pelatihan stress management, dan inisiatif untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif (Darmawan, 2024). Program ini dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan, yang selanjutnya berkontribusi pada kinerja yang lebih baik.

Temuan juga menunjukkan emotional intelligence memiliki peran membentuk variabel terikat yaitu kinerja karyawan. Menurut Goleman (1995), seseorang yang mampu memahami, dan mengelola emosinya sendiri maupun emosi orang lain akan dapat membangun interaksi yang lebih baik di lingkungan kerja. Hal ini berimplikasi pada peningkatan kolaborasi, komunikasi, dan produktivitas tim. Selain itu, Selasse (2022) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berkontribusi pada peningkatan motivasi intrinsik, yang selanjutnya meningkatkan kinerja individu. Perusahaan harus menyediakan pelatihan mengoptimalkan kecerdasan emosional bagi karyawan untuk meningkatkan kemampuan mereka untuk mengelola emosi, berkomunikasi, dan berkolaborasi.

Pelatihan ini dapat membantu menciptakan hubungan yang lebih harmonis di antara tim, yang penting untuk meningkatkan produktivitas.

Dengan demikian, jika kedua variabel bebas ini ditangani dengan baik, maka dapat meningkatkan kinerja karyawan secara signifikan. Dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda, penelitian ini mengonfirmasi bahwa kedua variabel bebas tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat, yaitu kinerja karyawan

KE S I M P U L A N

Hasil studi ini telah menunjukkan bahwa Psychological Well-Being dan emotional intelligence memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Kesejahteraan psikologis yang baik menciptakan kondisi di mana karyawan dapat berfungsi secara optimal, sementara kecerdasan emosional memungkinkan mereka untuk berinteraksi dengan lebih efektif di tempat kerja. Kedua variabel ini saling melengkapi dan berkontribusi pada penciptaan lingkungan kerja yang positif dan produktif.

Dari hasil penelitian ini, disimpulkan bahwa perusahaan harus memberikan perhatian lebih pada kesejahteraan psikologis dan pengembangan kecerdasan emosional karyawan. Dengan mengimplementasikan program-program yang mendukung kedua aspek ini, organisasi tidak hanya dapat meningkatkan kinerja individu tetapi juga menciptakan atmosfer kerja yang harmonis dan kolaboratif. Hal ini tentunya akan berdampak positif pada kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan di pasar.

Saran untuk manajemen adalah untuk terus memonitor dan mengevaluasi implementasi program-program kesejahteraan dan pelatihan kecerdasan emosional. Disarankan pula untuk mengadakan survei rutin guna mengukur tingkat kesejahteraan psikologis dan kecerdasan emosional karyawan. Dengan pemantauan yang konsisten, perusahaan dapat mengidentifikasi tantangan yang mungkin dihadapi oleh karyawan dan menyesuaikan strategi pengelolaan sumber daya manusia dengan lebih baik. Adanya upaya menciptakan budaya penghargaan dan pengakuan atas pencapaian karyawan akan semakin meningkatkan motivasi dan komitmen mereka terhadap organisasi.

Untuk menghadapi tantangan di masa depan, organisasi yang mampu beradaptasi dan memperhatikan kesejahteraan serta pengembangan karyawan akan memiliki keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Dengan demikian, upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui pendekatan yang tepat dan terintegrasi adalah investasi yang sangat berharga bagi keberhasilan jangka panjang perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, M. H. A. B., B. Gardi, & D. Darmawan. (2021). Innovation in Human Resource Management to enhance Organizational Competitiveness in the Era of Globalization, *Journal*

of Social Science Studies 1(1), 51 – 58.

- Ahmadi, S. A. A., Azar, H. K., Sarchoghaei, M. N., & Nagahi, M. (2014). Relationship between Emotional Intelligence and Psychological Well Being. *International Journal of Research in Organizational Behavior and Human Resource Management*.
- Arora, B. (2017). Importance of Emotional Intelligence In The Workplace. *International Journal of Engineering and Applied Sciences*.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: taking stock and looking forward. *Journal of occupational health psychology*, 22(3), 273-285
- Bal, C. G., & Firat, I. (2017). The Impact of Emotional Intelligence on Team Performance and Learning Organization of Employees. *The International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. <https://doi.org/10.6007/IJARBSS/V7-I7/3097>
- Bandyopadhyay, G. (2018). Determinants of Psychological Well-being and Its Impact on Mental Health. https://doi.org/10.1007/978-981-10-6104-2_5
- Bandyopadhyay, G., & Srivastava, K. B. L. (2017). Determinants of Psychological Well-Being and its Impact on Mental Health and Employee Engagement. *Indian Journal of Health and Wellbeing*.
- Bashir, I. (2023). Impact of Psychological Well-being on Employee Performance and Productivity. *Productivity (New Delhi)*. <https://doi.org/10.32381/prod.2023.63.04.5>
- Campbell, J. P. (1990). Modeling the Relationship Between Performance and Motivation. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (Vol. 1, pp. 687-732). Consulting Psychologists Press.
- Darmawan, D. & A. Gani. (2024). Reciprocal Relationships between Psychological Well-Being and Quality of Social Interaction: A Review of Social Exchange Theory, *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 5(3), 5–10.
- Darmawan, D. (2022). The Relationship between Work-Life Balance and Perceived Organizational Support to Employees Psychological Well-Being of Employees in Modern Work Environments, *Journal of Social Science Studies*, 2(1), 73 – 80.
- Darmawan, D. (2024). Distribution of Six Major Factors Enhancing Organizational Effectiveness. *Journal of Distribution Science*, 22(4), 47-58.

- Eddine, B. A. S., D. Darmawan, R. Mardikaningsih, E. A. Sinambela. (2023). The Effect of Knowledge Management and Quality of Work Life on Employee Commitment, *Journal of Human Sciences*, 10(1), 87-100.
- Fajar, A.S.M., M. Zakki, D. Darmawan, W. Evendi, & Mujito. (2021). A Socio-Psychological Analysis of Adolescents' Choice of Ideals in an Environment of Social Pressure, *Journal of Social Science Studies*, 1(1), 251 – 256.
- Fitrio, T., Remofa, Y., Hardi, H., & Ismail, Y. (2023). The role of service quality agility, competence, and organizational commitment in improving employee performance. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2023.021.1.17>
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. New York: Bantam Books.
- Hariani, M. & A. R. Putra. (2024). Psychological Capital as Strategic Capital to Improve Job Performance. *Bulletin of Science, Technology and Society*, 3(2), 38-43
- Hart, K. (2020). Employee wellbeing and performance.
- Heskett, J. L., Sasser, W. E., & Schlesinger, L. A. (1994). *The Service Profit Chain: How Leading Companies Link Profit and Growth to Loyalty, Satisfaction, and Value*. Free Press.
- Irfan, M., & D. Darmawan. (2021). Improving Psychological Wellbeing through Emotion Management in Daily Life, *Journal of Social Science Studies*, 1(1), 179 – 184.
- Kargeti, H. (2023). The Role of Emotional Intelligence in Building Effective Workplace: A Quantitative Study. <https://doi.org/10.48047/jcdr.2021.12.04.347>
- Keyes, C. L. M. (2002). The Mental Health Continuum: From Languishing to Flourishing in Life. *Journal of Health and Social Behavior*, 43(2), 207-222.
- Koch-Rogge, M. (2019). Assessing service performance: applying data envelopment analysis for evaluating employees' performance in the service industry.
- Kumar, R. (2014). Impact of Emotional Intelligence on Employees' Performance: A Study of Employees Working in Himachal Pradesh University Shimla. *Social Science Research Network*. <https://doi.org/10.2139/SSRN.2451027>
- Kundi, Y. M., Aboramadan, M., Elhamalawi, E. M. I., & Shahid, S. (2021). Employee psychological

well-being and job performance: exploring mediating and moderating mechanisms. *International Journal of Organizational Analysis*. <https://doi.org/10.1108/IJOA-05-2020-2204>

Mahalakshmi, G. (2019). To assess the level of psychological wellbeing on job performance of employee's working in selected company. *International Journal of Advance Research and Innovative Ideas in Education*.

Mamun, M. Z. A., & Khan, M. Y. H. (2020). A Theoretical Study On Factors Influencing Employees Performance, Rewards And Motivation Within Organisation. [https://doi.org/10.21272/SE C.4\(3\).113-124.2020](https://doi.org/10.21272/SE C.4(3).113-124.2020)

Mardikaningsih, R. & D. T. W. Wardoyo. (2024). The Role of Technology in Human Resource Development for Sustainability: A Literature Review on Digital Innovation, *Bulletin of Science, Technology and Society*, 3(3), 20-26.

Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications. *Psychological Inquiry*, 15(3), 197-215.

Oluwatosin, A., & D. Darmawan. (2024). The Relationship Between Psychology Well-Being and Social Interaction: Reconstructiong Social Exchange Theory in A Cross-Cultural Perspective, *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 6(3), 1–5..

Pakpahan, N. H., D. Darmawan, & J. A. Rojak. (2022). Racial Discrimination and How Psychological Wellbeing and Social Engagement Impacts: A Review of the Literature on Identity, Stigma, and Coping Strategies in Multicultural Societies, *Journal of Social Science Studies*, 2(1), 87 – 94.

Pant, I., & Yadav, R. K. (2016). Impact of Emotional Intelligence on the Job Performance of Employee. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*. <https://doi.org/10.21744/IRJMIS.V3I1.83>

Rajeswari, R., & Menon, P. S. (2015). A comprehensive study on employee performance management system in indian banking sector. *Asia Pacific Journal of Marketing and Management Review*.

Ryff, C. D., & Keyes, C. L. M. (1995). The Structure of Psychological Well-Being Revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(4), 719-727.

- Selasse, E. A. (2022). Effect of emotional intelligence of employees on their performance at work. <https://doi.org/10.26480/mbmj.02.2022.66.69>
- Singh, P. (2015). Well-Being: Role of Psychological Capital among Employees. *Indian Journal of Positive Psychology*.
- Taneva, S. (2016). What is psychological well-being and how it changes throughout the employment cycle?
- Udjari, H., S. Suwito, & Jahroni. (2021). The Social Dynamics and Psychological Wellbeing of Discrimination in Society, *Journal of Social Science Studies*, 1(1), 123 – 128.
- Yilmaz, R. (2019). The Effect Of Psychological Well-Being Of Employees On Job Performance: The Case Of Five-Star Hotel Businesses. <https://doi.org/10.26449/SSSJ.1574>.