

DAFTAR PUSTAKA

- Adelina, R. (2010). "Analisis Pengaruh Shift Kerja Terhadap Beban Kerja Mental dengan Metode Subjective Workload Assessment Technique (SWAT)". *Jurnal Teknologi*. Vol. 3, No. 1. 53-60.
- Administrator. (2013-06-25 16:14). *Telkom dukung layanan Global Contact Center Garuda* [online]. Tersedia: <http://www.telkomsolution.com/news/it-solution/telkom-dukung-layanan-global-contact-center-garuda> (July, 25th 2013).
- Ahyari, Agus. 1999. *Manajemen Produksi Perencanaan Sistem produksi* (Edisi ke-2). Yogyakarta: BPFE.
- Andini, Rita. (2006). *Analisis Pengaruh Kepuasan Gaji, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional Terhadap Turnover Intention*. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran.
- Aliyah. (2012). *Strategi Pelayanan PT. Bank Bukopin Tbk. dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Makassar*. Makasar: Universitas Hasanuddin
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- _____. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- As'ad, Moh. (2002). *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Liberty
- Astrand, P. O., & Rodhal, K. (1985). *Textbook of Work Psychology*. New York: McGraw-Hill
- Azwar, Saifudin. (2005). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- _____. (2012). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Borg, G. (1982). Psychophysical basis of perceived exertion. *Medicine & Science in Sport and Exercis.* 377-381.
- Brough, P. and Frame, P. (2004). Predicting Police Job Satisfaction and Turnover Intension: The Role of Social Support and Police Organizational Variables. *New Zealand Journal of Psychology.* 33 (1): 8-16.
- Caesary, Andina G., Wessiani, Naning A., dan Santosa, Budi. (2012). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Turnover Intention Pada Agent Outbond*

Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014

*Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja
Dengan Intensi Berhenti Bekerja
Karyawan Contact Center Garuda Indonesia*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Call PT. Infomedia Nusantara Menggunakan Metode Structural Equation Modeling. Surabaya: Institut Teknologi Surabaya.

Cooper, C. L. et all. (2001). *Organizational Stress*. United States of America: Sage Publication.

Dhania, Dhini R. (2010). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Medical Representatif di Kota Kudus). *Jurnal Psikologi Universitas Muara Kudus*. Vol. 1 No. 1 Desember 2010.

DiDomenico, A., & Nussbaum, M. A. (2008). Interactive Effects of physical and Mental Workload on Subjective Workload Assessment. *International Journal of Industrial Ergonomics*. 977-983.

Engkom, C., Gudono. (2007). Pengaruh Kompleksitas Tugas dan *Locus Of Control* Terhadap Hubungan Antara Gaya Kepemimpinan Dan Kepuasan Kerja Auditor. *JAAI*. Vol. 11 no. 2 Desember 2007: 105-124. Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Satya Wacana, Edisi September 2007.

Falzon, P., & Sauvagnac, C. (2004). Charge de Travail et Stress. Dans P. Falzon (Ed.), *Ergonomie*. Pp. 175-190. Paris: Presses Universitaires de France.

Fornier, pierre S., et al. (2011). Exploratory Study to Identify Workload Factors that Have an Impact on Health and Safety: A Case Study in the Service Sector. *Studies and Reaserch Project IRRST*. Bibiliotheque at Archive national du Quebec. ISBN: 978-2-89631-561-1.

Gartner, W.B. Murphy, M.R. 1979. Concepts of Workload. In B.O. Hartman & R.E. McKenzie (Eds), *Survey of Methods to Assess Workload*. AGAEDograph No. 246. Neuilly-sur-Seine: AGARD

Hasan, Iqbal. (2002). *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Hancock P. & Meshkati N. (Eds.) *Human Mental Workload* (pp. 139-183). Amsterdam: North Holland.

Handaru, Agung W., Muna, Nailul. (2012). Pengaruh Kepuasan Gaji Dan Komitmen Organisasi Terhadap Intensi Turnover Pada Divisi PT. Jamsostek. *Jurnal Risei Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*. Vol. 3 N0. 1.

Handoko, T. hani. (2002). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia* (2nd Ed). Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta

Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014

*Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja
Dengan Intensi Berhenti Bekerja
Karyawan Contact Center Garuda Indonesia*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Harnoto. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (2nd ed). Jakarta: PT. Prehallindo
- Hart, S.G. Staveland, L.E. (1988). Development of NASA-TLX (Task Load Index): *Result of empirical and Theoretical Reasearch*. In P.A. Hancock & N. Meshkati (Eds.) *Human Mental Workload*. Elsevier
- Haryono, Widodo; Suryani, Dyah; dan Wulandari, Yanuk. (2009). Hubungan Antara Beban Kerja, Stress Kerja, Dan Tingkat Konflik Dengan Kelelahan Kerja Perawat Di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI Kota Yogyakarta. *KESMAS*. **3**, (3), September 2009: 162-232 ISSN: 1978-0575
- Hasibuan, Malayu S.P. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia Cetakan ke-15*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Ikhsan., Zakso, A, dan Wahyudi. (2012). *Efek Beban Kerja, Pengalaman Kerja, Status Sekolah Dan Sertifikasi Terhadap Kepuasan Kerja Guru di SMA Kota Sambas*. Pasca Sarjana AP, FKIP Universitas Tanjungpura Pontianak.
- Koesyanto, Herry. Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Kelelahan Kerja Mengajar Pada Guru Sekolah Dasar Se-Kecamatan Semarang Barat Tahun Ajaran 2006/2007. *KEMAS*. Vol. 3/ No. 2/ Januari-Juni 2008.
- Lamonde, F., & Montreuil, S. (1995). *Le Travail Humain, l'ergonomie et les Relations Industrielles a l'analyse de la Fiabilite d;un systeme Ferroviaire*. Doctorat, Paris-Nord, Paris.
- Lee T. (1998). How Job Satisfaction Leads To Turnover. *Journal Of Business And Psychology*. 2: 263-71.
- Lepati, J. (1977). Factors Determning Workload: Introductory Report. *Le Travail Humain*. **40**, (2),195-202.
- Luthans, Fred. (1995). *Organizational Behavior Seventh Edition*. New York: MC Graw Hill International Editions
- Mashuri, dan M. Zaenudin. (2009). *Metode Penelitian : Pendekatan Praktis dan Aplikatif*. Bandung : Revika Aditama.
- Martoyo, Susilo. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.

Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014

*Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja
Dengan Intensi Berhenti Bekerja
Karyawan Contact Center Garuda Indonesia
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu*

- Mitchell, Terence, R., Brooks, C., Thomas W., Lee, & Miriam Erez. (2001). Why Stay: Using Job Embeddedness to Predict Voluntary Turnover. *Academy of Management Journal*. 44 (6): 1102-1121.
- Miyake, S. (2001). Multivariate Workload Evaluation Combining Physiological and Subjective Measures. *International Journal of Psychophysiology*. **40**, 233-238.
- Moekijat. (2008). *Analisis Jabatan*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Mueller, John D. K. (2003). *Turnover Processes in a Temporal Context: It's About Time* [Online]. Tersedia www.emeraldinsight.com (di akses 12 mei 2013)
- Munandar, dan Ashar Sunyoto. (2001). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: UI Press
- Mobley, W. H. (1986). *Pergantian Karyawan: Sebab-Akibat Dan Pengendaliannya*. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo
- Nasution, Wendi A. (2009). Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Intense Turnover Pada Call Center Telkomsel di Medan. *Jurnal MANDIRI*. **4**, (1), Februari 2009. ISSN: 1907-4158.
- Nayaputera, Yatna. (2011). *Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Intensi Turnover Customer Service Employee di PT. Plaza Indonesia Realty Tbk*. Tesis. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Prihatini, Lilis D. (2007) *Analisis Hubungan Beban Kerja Dengan Stress Kerja di Tiap Ruang Rawat Inap RSUD Sidakalang*. S2 Tesis. Medan: Sekolah Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara.
- Poza and Hennerberger. (2002). *Analizing Job Mobility With Job Turnover Intension: An International Comparative Study*. Research Institute Fo Labour Economics And Labour Law
- Rahman A, S. M. M. Raza Naqvi and M. Ismail Ramay. (2008). Measuring Turnover Intension: A Study of IT Professional in Pakistan. *International Review of Business Research Pappers*. **4** (3):45-55
- Rahmayanti, Triad dan Utomo, Idi S. (2012). *Analisis Pengarus Ketidakamanan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Intensi Turnover Karyawan Kontrak PT. Bank DKI*. Jakarta: Universitas Bina Nusantara.
- Riduwan. (2004). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta

Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014

- _____. (2008). *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta
- Rivai, Veitzal. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Riyanto, M. (2008). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keinginan Karyawan Berpindah Kerja. *Ragam Jurnal Pengembangan Humaniora*. **8**, (3), 115-121.
- Robbins, Stephen. P. (2006). *Perilaku Organisasi (alih bahasa Drs. Benjamin Molan), Edisi ke-10*. Jakarta: Grafindo Persad
- Robbins, Stephen P., dan Coulter, Mary. (2010). *Manajemen (Edisi kesepuluh Jilid 2)*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Rubio, S., Diaz, E., Martin, J., & Puente, J. M. 2004. Evaluation of Subjective Mental Workload: A Comparison of SWAT, NASA-TLX, and Workload Profile Methods. *Applied psychology: An International Review*. **53**, (1), 61-86
- Santosa, Purbayu Budi. (2005). *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*. Yogyakarta: ANDI
- Siagian, Sondang P. (2004). *Perilaku Organisasi (alih bahasa Drs. Benjamin Molan), Ed. Bahasa Indonesia*. Klaten: PT. Intan sejati
- Siregar, Syofian. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Administrasi*. Jakarta: Alfabeta
- _____. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- _____. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suma'mur, P.K. (1996). *Hygiene Perusahaan Dan Kesehatan Kerja*. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.
- Spector, Paul. (2000). *Industrial Organizational Psychology: Research and Practice 2nd*. John Wiley and Son Inc
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan. Jakarta.

Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014

- Utami, Ellyza M., Nurjahjanti, Herlina, dan Widodo, Prasetyo B. *Hubungan Antara Hardiness dengan Intensi Turnover Pada Agen Produksi Asuransi Bersama (AJB) Bumiputera 1912 di Wilayah Asper Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Wibisono, Ragil. (2010). *Hubungan Antara Karakteristik Individu dengan Kepuasan Kerja Perawat di Rumah Sakit St. Maria Pemasang*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Widodo, R. (2010). Analisis pengaruh keamanan kerja dan komitmen organisasional terhadap turnover pada kinerja karyawan outsourcing. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Wickens, C.D. (1984). "Processing resources in attention", in R. Parasuraman & D.R. Davies (Eds.), *Varieties of attention*, (63–102). New York: Academic Press. [Online]. Tersedia: <http://en.wikipedia.org/wiki/Workload> (July, 2nd 2013).
- Wijaya, Tony. (2009). *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Universitas Atmajaya.
- Wood, J.M., Wallace, J., Zeffane, Schermerhorn, Hunt, Osborn. (1998). *Organizational Behavior An Asia-Pacific Perspective*. Singapore: Jhon Wiley & Sons.
- Young, G., Zavelina, L., & Hooper, V. (2008). Assessment of Workload Using Task Load Index in Perianesthesia Nursing. *Journal of Perianesthesia Nursing*. **23**, (3). 102-110.

Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014