

## **Pengaruh Penempatan Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Intensi Turnover* Perawat Di Rumah Sakit Umum Anissa Tangerang**

Shelly Yulia, Dicky Dewanto Tjatur, Alih Germas Kodyat  
Universitas Respati Indonesia  
E-mail : brigitta\_shelly@yahoo.com.sg

### **ABSTRAK**

Tingkat *turnover* perawat di RSU An-Nisa Tangerang selama tahun 2013 – 2015 terakhir menunjukkan angka rata-rata 28% per tahun. Angka tersebut merupakan angka yang tinggi jika dibandingkan dengan standard normal yang berkisar antara 5% - 10% per tahun. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh penempatan dan kepuasan kerja terhadap intensi *turnover* perawat di Rumah Sakit Umum An-Nisa Tangerang Banten. Penempatan dan kepuasan kerja menjadi variabel bebas yang mempengaruhi intensi *turnover* perawat. Dimensi penempatan di dalam penelitian ini mencakup prestasi akademik, pengalaman, kesehatan fisik dan mental, status perkawinan, dan faktor usia. Sedangkan dimensi kepuasan kerja mencakup upah, promosi, supervisi, jaminan sosial, penghargaan, peraturan dan prosedur, rekan kerja, karakteristik pekerjaan dan komunikasi. Sampel yang digunakan adalah perawat yang bekerja di semua unit dalam rumah sakit. Jumlah sampel yang ditetapkan pada penelitian ini sebanyak 60 responden. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel ini adalah dengan menggunakan *purposive sampling*, sementara metode analisis data yang digunakan adalah analisa regresi linier berganda, dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 22. Hasil pengujian terhadap hipotesis menunjukkan bahwa variabel penempatan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap intensi *turnover* yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,155. Sedangkan kepuasan kerja berpengaruh terhadap intensi *turnover* dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hasil nilai koefisien determinasi menunjukkan variabel kepuasan kerja memberikan pengaruh sebesar 34% terhadap intensi *turnover*.

Kata kunci : penempatan, kepuasan kerja, intensi *turnover*

## ABSTRACT

Turnover intention of nurses during period of year 2013 to 2015 are showed 28% per year. This number was high compared to turnover intention normal level which is about 5 – 10% per year. The purpose of this research was to investigate the influence of placement and job satisfaction either simultaneously or partially to intention turnover of nurses at An-Nisa General Hospital in Tangerang Banten. Placement and job satisfaction are the independent variables and intention turnover is dependent variable. Placement dimensions in this research are consist of academic achievement, job experiences, physical and mental health, marital status, and age. Job satisfaction dimensions are pay, promotion, supervision, fringe benefit, contingent reward, operation condition, co-worker, nature of work, and communication. This research took place at RSU An-Nisa Tangerang during May – August, 2016. Samples that used in this research were 60 nurses that was determined using purposive sampling method. Data analysis method was multiple linear regression analysis using SPSS version 22 program. The result of hypothesis testing shows that placement does not have significant influence to turnover intention. The results of this research indicates that there is no significant influence of placement to turnover intention ( $p$ -value of  $0,155 > 0,05$ ) and give effective contribution of 34% to the turnover intention.

Keywords: placement, job satisfaction, turnover intention.

## 1. PENDAHULUAN

Sebagian besar organisasi pernah mengalami fenomena *turnover*. Perpindahan karyawan juga merupakan fenomena yang turut dialami rumah sakit, tidak terkecuali RSU An-Nisa yang berlokasi di Jl. Gatot Subroto Km 3 No. 96, Kelurahan Ujung Jawa, Kecamatan Cibodas, Kota Tangerang, Banten. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil selama residensi yang dilakukan peneliti, pada tahun 2013 terdapat 33 perawat melakukan *turnover* dari total

118 perawat yang ada. Artinya terjadi angka *turnover* sebesar 28%. Pada tahun 2014 terdapat 36 perawat melakukan *turnover* dari total 130 perawat atau 28% dari populasi perawat yang ada di tahun tersebut. Dan pada tahun 2015 terdapat 43 perawat yang melakukan *turnover* dari total 148 perawat. Hal itu berarti bahwa angka *turnover* di RSU An-Nisa mencapai 29% pada tahun 2015.

Tingkat *turnover* perawat di RSU An-Nisa yang ditunjukkan dengan angka-angka tersebut diatas tergolong sangat

tinggi. Pada umumnya perusahaan atau organisasi yang memiliki prosentase *turnover* berkisar 10% per tahun. Menurut Gillis, dalam bukunya *Commemorations: The Politics for National Identity*, tingkat *turnover* tenaga kerja dikatakan normal jika berada pada 5% – 10% per tahun (dalam Santoso, 2014).

Fenomena diatas cukup mengkhawatirkan mengingat bahwa rumah sakit ini semakin hari semakin dipadati pasien karena merupakan salah satu rumah sakit yang paling berkomitmen dalam menangani pasien BPJS. Bahkan pihak manajemen sudah menargetkan bahwa mulai tahun 2018 semua pasien yang dilayani di rumah sakit ini adalah pasien BPJS. Dalam rangka mensukseskan target tersebut maka sangat penting bagi rumah sakit untuk melakukan tindakan-tindakan preventif untuk mencegah keinginan perawat untuk keluar (*turnover intention*).

Organsiasi yang memiliki angka *turnover* yang tinggi mengindikasikan bahwa karyawan tidak betah atau tidak puas bekerja di organisasi tersebut. Ketidakpuasan karyawan terhadap

pekerjaannya akan menyebabkan karyawan tersebut menunjukkan perilaku kecewa yang pada akhirnya berdampak pada perilaku kerja mereka seperti datang terlambat, tidak masuk kerja, menghindari tanggungjawab kerja mereka, bahkan keinginan keluar dari organisasi. Namun jika karyawan merasa puas dengan pekerjaan dan organisasi, maka karyawan akan tetap bekerja di organisasi tersebut yang pada akhirnya memberi banyak keuntungan bagi organisasi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Witasari (2009) didapat hasil bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap intensi *turnover*. Penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian Suhanto (2009) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja justru menurunkan niat karyawan untuk pindah.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Putu Ivan Ady Paratama dan I Wayan Mudiwitha Utama (2013) menunjukkan bahwa penempatan karyawan memiliki pengaruh yang searah terhadap loyalitas. Pemahaman organisasi dalam menempatkan karyawannya dengan baik akan meningkatkan loyalitas karyawan sebaliknya penempatan yang tidak tepat

justru akan berakhir pada intensi *turnover*. Hasil temuan yang senada juga diperoleh dari penelitian yang dilakukan oleh Rivai dan Jauvani Ella (2011) yang menyimpulkan bahwa penempatan karyawan yang kurang tepat dapat berakibat terhambatnya produktivitas karyawan yang memiliki produktivitas kerja dan kepuasan kerja tinggi sehingga karyawan cenderung untuk berhenti pada bulan-bulan pertama bekerja.

#### **METODE**

Berdasarkan tujuan penelitian, maka penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan *asosiatif deskriptif*. Penelitian bertujuan mengungkapkan bagaimana variabel bebas (penempatan dan kepuasan kerja) mempengaruhi variabel terikat (intensitas *turnover*) dengan pendekatan *cross sectional*, artinya variabel bebas dan terikat pada obyek penelitian diukur atau dikumpulkan secara simultan (dalam waktu yang bersamaan). Metode yang dipakai adalah metode penelitian asosiatif yaitu metode penelitian yang dilakukan terhadap sekumpulan obyek, biasanya cukup banyak, tapi hanya mengambil sebagian populasi tersebut

dalam jangka waktu tertentu dengan menggunakan kuesioner sebagai alat ukur data pokok (Arikunto, 2002). Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah penempatan karyawan dan kepuasan kerja. Sedangkan variabel terikat adalah intensitas *turnover*. Populasi pada penelitian ini adalah semua perawat dari seluruh unit pelayanan yang ada di RSUD An-Nisa Tangerang yang berjumlah 120 perawat.

Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Adapun pertimbangan dalam penentuan sampel adalah para perawat bekerja di RS An-Nisa maksimum 3 tahun. Dasar pertimbangan dalam memilih sampel dengan kriteria tersebut adalah karena berdasarkan data yang diperoleh dari Manajer Sumber Daya Manusia RSUD An-Nisa Tangerang Banten, terlihat bahwa perawat yang mengundurkan diri pada periode tahun 2013 – 2015 didominasi oleh perawat yang masih dalam masa kerja maksimum 3 (tiga) tahun.

## HASIL

### 3.1 Hasil uji validitas penempatan

Instrumen penelitian yang diujicobakan untuk penempatan karyawan terdiri dari 21 butir pernyataan, berdasarkan analisis instrumen dengan SPSS versi 22 menghasilkan 10 pernyataan yang valid, pada taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ ,  $n = 30$  dengan  $r_{tabel} = 0,306$ , sehingga ada 11 item yang didrop (invalid).

### 3.2 Hasil uji validitas Kepuasan Kerja

Instrumen penelitian yang diujicobakan untuk variable kepuasan kerja terdiri dari 36 butir pernyataan berdasarkan analisis instrumen dengan SPSS versi 22 menghasilkan 36 pernyataan yang valid, pada taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ ,  $n = 30$  dengan  $r_{tabel} = 0,306$ , sehingga tidak ada item yang didrop (invalid).

### 3.3 Hasil uji validitas Intensi *turnover*

Instrumen penelitian yang diujicobakan untuk variable intensi *turnover* terdiri dari 6 butir pernyataan berdasarkan analisis instrumen dengan SPSS versi 22 menghasilkan 6 pernyataan yang valid, pada taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ ,  $n = 30$  dengan  $r_{tabel} = 0,306$ , sehingga tidak ada item yang didrop (invalid).

### 3.4 Hasil uji reliabilitas

Kriteria dari nilai *Cronbach's Alpha* adalah apabila didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* kurang dari 0,600 berarti instrumen tidak reliabel (buruk), sekitar 0,700 dapat diterima dan lebih dari atau sama dengan 0,800 adalah baik. Dari hasil analisis SPSS versi 22 terhadap instrumen dengan jumlah pernyataan sebanyak 63 item dan responden sampel sebanyak 30 orang diperoleh hasil seperti terlihat pada tabel berikut:

**Tabel 1**  
**Uji Reliabilitas**  
**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .964             | .963                                         | 51         |

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS

Dari data hasil tersebut diatas terlihat bahwa reliabilitas dari 51 item soal yang valid sangat baik, yaitu 0,964

**Hasil uji independen**

**Tabel 2**  
**Uji Statistik Durbin-Watson**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1     | .583 <sup>a</sup> | .340     | .317              | 2.14637                    | 2.029         |

Durbin-Watson digunakan untuk menguji apakah asumsi residual atau *error* dari model regresi berganda bersifat independen atau tidak terjadi *autocorrelation*. Nilai uji statistik Durbin-Watson berkisar antara 0 dan 4. Sebagai panduan umum, bila nilai uji statistik Durbin-Watson lebih kecil dari satu atau

lebih besar dari tiga, maka residuals atau *error* dari model regresi berganda tidak bersifat independen atau terjadi *autocorrelation* (Uyanto, 2009). Hasil uji statistik Durbin-Watson dalam penelitian ini adalah 2,029. Jadi dapat diasumsikan bahwa tidak terjadi *autocorrelation*.

### 3.5 Analisis korelasi ganda (R) dan analisis koefisien determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 3**  
**Korelasi Ganda (R) dan Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**  
**Penempatan Karyawan dan Kepuasan Kerja terhadap Intensi *Turnover* Perawat**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1     | .583 <sup>a</sup> | .340     | .317              | 2.14637                    | 2.029         |

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Dari hasil analisis regresi pada output model summary yang disajikan pada tabel 3 di atas diperoleh angka R sebesar 0.583. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang cukup kuat antara variabel bebas terhadap variabel independen.

Sedangkan nilai  $R^2$  adalah 0.340,

artinya pengaruh variabel bebas terhadap variabel independen sebesar 34% atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan sebesar 34% variasi dependen. Sedangkan sisanya sebesar 66% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

**Tabel 4**  
**Koefisien Regresi Penempatan Karyawan dan Kepuasan Kerja terhadap Intensi *Turnover* Perawat**

| Model        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |        | Collinearity Statistics |           |       |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------------------------|-----------|-------|
|              | B                           | Std. Error | Beta                      | t      | Sig.                    | Tolerance | VIF   |
| 1 (Constant) | 32.737                      | 3.850      |                           | 8.503  | .000                    |           |       |
| X1           | -.108                       | .075       | -.155                     | -1.441 | .155                    | .996      | 1.004 |

|    |       |      |       |        |      |      |       |
|----|-------|------|-------|--------|------|------|-------|
| X2 | -.168 | .033 | -.552 | -5.125 | .000 | .996 | 1.004 |
|----|-------|------|-------|--------|------|------|-------|

Berdasarkan tabel diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Penempatan Karyawan (X1) terhadap Intensi *Turnover* (Y)

Hasil signifikansi hitung pada tabel di atas adalah sebesar 0,155. Artinya Variabel X1 (Penempatan Karyawan) mempunyai nilai signifikansi = 0,155 dengan taraf signifikansi = 0,05. Karena nilai signifikansi hitung > dari  $\alpha = 0,05$  maka Hipotesis Nol diterima. Artinya variabel X1 (Penempatan Karyawan) tidak memiliki kontribusi terhadap variabel Y (Intensi *turnover*). Jadi dapat disimpulkan bahwa Penempatan Karyawan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap intensi *turnover* perawat di RSUD An-Nisa Tangerang Banten

2. Kepuasan Kerja (X2) terhadap Intensi *Turnover* (Y)

2.1 Hasil signifikansi hitung pada tabel di atas adalah sebesar 0,000. Artinya Variabel X2 (Kepuasan Kerja) mempunyai nilai signifikansi = 0,000

dengan taraf signifikansi = 0,05. Karena nilai signifikansi hitung < dari  $\alpha = 0,05$  maka Hipotesis Nol ditolak. Artinya variabel X2 (Kepuasan Kerja ) memiliki kontribusi terhadap variabel Y (Intensi *turnover*). Jadi dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap intensi *turnover* perawat di RSUD An-Nisa Tangerang Banten.

2.2 Nilai koefisien variabel bebas Kepuasan Kerja (X2) adalah sebesar -0.168. Tanda negatif menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja mempunyai hubungan yang berlawanan arah dengan intensi *turnover*. Hal ini mengandung arti bahwa apabila variabel Kepuasan Kerja (X2) bertambah satu (1) poin maka intensi *turnover* (Y) akan menurun sebesar 0.168

**Tabel 5**  
**Hasil Pengujian Hipotesis**

| Hipotesis | Pernyataan                                                                                                   | Nilai Signifikansi Hitung | Keterangan                |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Ha        | Ada pengaruh penempatan karyawan terhadap intensi <i>turnover</i> perawat di RSUD. An-Nisa Tangerang Banten. | 0,155                     | Ha ditolak<br>Ho diterima |
| Ha        | Ada pengaruh kepuasan kerja terhadap intensi <i>turnover</i> perawat di RSUD. An-Nisa Tangerang Banten.      | 0,000                     | Ha diterima<br>Ho ditolak |

Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa penempatan karyawan di RSUD An-Nisa Tangerang Banten dirasakan cukup baik oleh responden. Artinya responden menilai bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi penempatan karyawan telah dipertimbangkan cukup baik oleh pihak manajemen rumah sakit. Hal ini dapat dibuktikan dengan penilaian responden yang memiliki nilai rata-rata 2,96 dari skala 1 – 4 dalam skala Likert. Hasil ini memperlihatkan bahwa responden merasa cukup cocok dengan penempatan kerja mereka saat ini.

Hal ini senada dengan hasil uji signifikansi dalam analisis regresi

berganda. Pada uji signifikansi untuk melihat pengaruh penempatan karyawan terhadap intensi *turnover* terlihat bahwa penempatan karyawan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap intensi *turnover* karyawan di RSUD An-Nisa Tangerang Banten. Hal ini dapat dipahami mengingat bahwa para perawat secara umum sudah merasa senang dengan faktor-faktor yang menjadi pertimbangan rumah sakit dalam sistem penempatan karyawan. Latarbelakang pendidikan dan keahlian di bidang keperawatan memang sudah sesuai dengan pekerjaan mereka sebagai perawat di rumah sakit.

Penelitian ini menunjukkan bahwa RSUD An-Nisa sudah berhasil dalam menempatkan para perawat pada jabatan yang tepat sesuai dengan prestasi akademik, pengalaman, kesehatan fisik dan mental, status perkawinan dan usia. Dari data berdasarkan dokumen-dokumen yang diperoleh dari bagian SDM rumah sakit terlihat bahwa hal-hal yang berhubungan dengan rekrutmen dan seleksi karyawan sampai ke penempatan sudah tersusun dan terdokumentasi dengan baik. Rumah Sakit memiliki Panduan Rekrutmen dan Seleksi Pegawai yang telah dikukuhkan dalam SK Direktur no: 005/KEP/SK/DIR/RS.AN/I/2014 tanggal 20 Februari 2014. Selain itu, Standar Prosedur Operasional juga sudah ditetapkan oleh Direktur Rumah Sakit sejak 12 Februari 2012 yang tertuang dalam dokumen no: SPO/SD/005.

Penelitian ini menggambarkan bahwa tingkat kepuasan kerja perawat di RSUD An-Nisa Tangerang Banten dirasakan cukup tinggi, kecuali pada faktor aturan dan prosedur. Artinya para perawat menilai bahwa sebagian besar faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja telah diakomodir dengan cukup baik oleh pihak manajemen rumah sakit. Hal ini dapat dibuktikan dengan skor rata-rata 2,82 dari

skala 1 – 4 dalam skala Likert.

Dalam uji signifikansi untuk melihat pengaruh kepuasan kerja terhadap intensi *turnover* terlihat bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap intensi *turnover* karyawan di RSUD An-Nisa Tangerang Banten. Hal ini membuktikan bahwa faktor kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap tingginya tingkat *turnover* di RSUD An-Nisa Tangerang Banten. Hasil penelitian ini senada dengan hasil penelitian yang dilakukan Wendi Amsuri (2009) yang menemukan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja karyawan di Call Centre Telkomsel di Medan terhadap intensi *turnover*. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Dini Kusmaningrat dan Intaglia Harsanti (2015) juga memperlihatkan bahwa terdapat kontribusi signifikan kepuasan kerja terhadap intensi *turnover* pada perawat instalasi rawat inap di RS Atma Jaya

## SIMPULAN

1. Penempatan karyawan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap intensi *turnover* perawat di

RSU An-Nisa Tangerang Banten.

2. Kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap intensi *turnover* perawat di RSU An-Nisa Tangerang Banten.
3. Peraturan dan prosedur yang menyangkut ketentuan persyaratan kompetensi perawat, minimnya rasa percaya diri perawat untuk dapat memenuhi kompetensi dasar yang diharapkan, rendahnya kesiapan mental perawat dalam menghadapi peraturan dan prosedur yang ditetapkan manajemen, dan jadwal kerja dianggap sebagai hal-hal yang kurang memuaskan sehingga mendorong mereka untuk mengundurkan diri.
4. Variabel kepuasan kerja dalam penelitian ini memberikan pengaruh sebesar 34% terhadap intensi *turnover* perawat di RSU An-Nisa Tangerang Banten. Sedangkan 66% sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Arikunto S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, edisi revisi V. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
2. A.S. Munandar. 2006. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: UI Press
3. Byrne, Z.S. 2005. Fairness Reduces the Negative Effects of Organizational Politics on Turnover Intentions, Citizen Behavior and Job Performance. *Journal of Business and Psychology*, 20 (2), 175-200.
4. Cascio, W.F. 2003. *Managing Human resources Productivity, Quality of Profit*. New York: McGraw Hill.
5. Certo, S.C. 2000. *Supervision: Concepts & Skill Building*, third edition. New York: McGraw Hill.
6. Darwis Agustriyana. 2015. Analisis Faktor-faktor Penempatan Karyawan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT. Yuniko

- Asia Prima di Kota Bandung.  
*Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Entrepreneurship Vol. 9, No. 2, Oktober 2015, 158-178.*
7. Dini K. dan Intaglia H. 2015. Kontribusi Kepuasan Kerja Terhadap Intensi Turnover pada Perawat Instalasi Ruang Inap. *Prosiding PESAT (Psikologi, Ekonomi, Sastra, Arsitektur & Teknik Sipil) Universitas Gunadarma Depok, Vol. 6, Oktober 2015.*
8. Edi Riadi. 2015. *Metode Statistika Parametrik dan Nonparametrik.* Tangerang: Pustaka Mandiri.
9. Gabriela Syahronica, Moehammad Soe'oe, dan Ruhana Ika. 2015. Pengaruh Kepuasan kerja dan Stress Kerja terhadap Turnover Intention. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 20 No.1 Maret 2015.*
10. Gibson, J.L., Ivancevich, M.J., and Donnely, H.J. 2000. *Organization Behavior Structure Processes, tenth edition.* New York: McGraw Hill.
11. Helena Lence Dacosta F. Resiona. 2014. Pengaruh Penempatan, Lingkungan Kerja Fisik dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan BAPPEDA Kabupaten Flores Timur. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi Vol. 1 No. 2, 2014.*
12. Hasibuan, M. S. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.
13. Husaini Usman. 2013. *Manajemen.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.
14. Lee W. J. 2008. *A Pilot Survey of Turnover Intention and Its Determinants among Adult Probation Line Officers in Texas.* Texas: Angelo State University.
15. Mondy, R. Wayne. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia,* terjemahan. Jakarta: Erlangga.

16. Mosadeghrad, A. M. (2013). Occupational stress and turnover intention: implications for nursing management. *International Journal of Health Policy and Management*, 1(2), 16976. doi:10.15171/ijhpm.2013.30
17. Pasewark, W.R. and J.R., Strawser. 1996. The Determinants and Outcomes Associated with Job Security in a Professional Accounting Environment. *Journal Behavior Research in Accounting*, 8, 91-113.
18. Rivai, Veitzhal. 2005. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga
19. Robbins, S. P., and Judge, Timothy, A. 2009. *Organizational Behavior*, 12nd edition. New Jersey: Upper Saddle River
20. Santoso, Megawillyana and Thomas. 2014. Analisis Peranan Perusahaan dalam upaya Meminimalkan Tigkat Turnover Pekerja di Departemen Penjualan pada CV. X. *Jurnal Manajemen Bisnis, AGORA*
21. Spector, P.E., and O'Connell, B.J. 1997. The Contribution of Personality Traits, Negative Affectivity, Locus of Control and Type A to the Subsequent Reports of Job Stressor and Job Strains. *Journal of Occupational Psychology*, 19 (2), 47-57.
22. Spector, P.E., and O'Connell, B.J. 1994. *Job Satisfaction Survey*. <http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/jsspage.html>
23. Wendi A. Nasution. 2009. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Intensi Turnover pada Call Centre Telkomsel di Medan. *Jurnal Mandiri, Volume 4, Nomor Februari 2009*.
24. Werther, W.B., and Davis, K. 2004. *Human resources and Personnel Management*, fifth edition. USA: McGraw Hill