

Hubungan antara Dukungan Orangtua dan Dukungan Pasangan dengan *Resilience of Efficacy* pada Pramugari

Diah Setya Ayu

Fakultas Psikologi Universitas Ciputra Surabaya

Theda Renanita^{*1}

Fakultas Psikologi Universitas Ciputra Surabaya

Jenny Lukito Setiawan

Fakultas Psikologi Universitas Ciputra Surabaya

Abstract. *The aim of this research is to know the correlation between parents support and spouse support with resilience of efficacy to flight attendant in company X. Respondents in this research are 53 flight attendants in company X with the criteria of women whose age around 20-30 years old, have parents and spouse, and minimal have been working for one year. Sampling technique in this research is purposive sampling. Multiple correlation test results showed a positive correlation relation between parents support and spouse support with resilience of efficacy to flight attendant in company X ($R = 0.477$; $p < 0.05$). Partial correlation test results showed no correlation between parents support and resilience of efficacy by controlling the flight attendant spouse support in company X ($r = 0.245$; $p > 0.05$). The third research results showed a positive correlation between spouse support and resilience of efficacy by controlling the flight attendant parents support in company X ($r = 0.286$; $p < 0.05$). So spouse support can increase flight attendants' resilience of efficacy.*

Keywords: *parents support, spouse support, resilience of efficacy, flight attendant*

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dukungan orangtua dan dukungan pasangan dengan resilience of efficacy pada pramugari di perusahaan X. Responden penelitian ini adalah 53 orang pramugari di perusahaan X dengan kriteria wanita dengan usia 20-30 tahun, memiliki orangtua dan pasangan, dan minimal telah bekerja selama satu tahun. Hasil penelitian uji korelasi ganda menunjukkan adanya hubungan antara dukungan orangtua dan dukungan pasangan dengan resilience of efficacy pada pramugari di perusahaan X ($R=0,477;p<0,05$). Hasil penelitian uji korelasi parsial menunjukkan tidak ada² hubungan antara dukungan orangtua dengan resilience of efficacy dengan mengendalikan dukungan pasangan pada pramugari di perusahaan X ($r=0,245;p>0,05$). Hasil penelitian ketiga menunjukkan adanya hubungan positif antara dukungan pasangan dengan resilience of efficacy dengan mengendalikan dukungan orangtua pada pramugari di perusahaan X ($r = 0,286;p<0,05$).*

Kata kunci: *dukungan orangtua, dukungan pasangan, resilience of efficacy, pramugari.*

¹ **Korespondensi:** Theda Renanita. Fakultas Psikologi Universitas Ciputra Surabaya, UC Town, CitraLand, Surabaya, 60219. Email: theda.renanita@ciputra.ac.id.

Persaingan antar perusahaan maskapai penerbangan saat ini sangat ketat. Persaingan bisnis di sektor penerbangan di Indonesia ini membuat maskapai penerbangan berlomba-lomba untuk dapat memperluas akses penerbangan ke wilayah-wilayah di Indonesia. Hal tersebut dapat dilihat dari ketatnya persaingan pelayanan, harga, dan promosi yang ditawarkan dari berbagai maskapai penerbangan untuk para calon pelanggannya (Putra, 2013).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) 2015 pramugari adalah karyawan perusahaan umum (udara, darat, dan laut) yang bertugas melayani penumpang. Tugas pramugari/a adalah menjaga keselamatan penumpang. Mereka melayani kebutuhan dan kenyamanan penumpang selama di dalam pesawat. Pramugari harus dapat bekerja sama dengan awak kabin lainnya seperti pilot dan pramugari lain.

Morgan & Nickson dalam Damos, Boyett & Gibbs (2013) pramugari memiliki tugas utama, yaitu keselamatan penumpang, keamanan di dalam pesawat, dan melayani segala kebutuhan penumpang misalnya minum dan makanan. Pramugari juga bertanggung jawab untuk menenangkan dan membantu menyelamatkan penumpang jika tiba-tiba pesawat melakukan pendaratan darurat di air dan jika terjadi guncangan di udara.

Pramugari yang sedang menjalankan tugasnya sebagai awak kabin tentunya berada jauh dengan keluarga dan pasangan bagi pramugari yang memiliki pasangan karena pekerjaan mereka yang harus mengikuti penerbangan sesuai tujuan. Hal tersebut membuat pramugari lebih sering bertemu dengan rekan kerjanya dan menghabiskan waktu di luar rumah

Pramugari yang setiap harinya tidak berada tetap di satu daerah, dan selalu melakukan

interaksi dengan orang baru (penumpang pesawat) akan selalu bertemu dengan orang yang memiliki kepribadian dan perilaku yang berbeda-beda, sehingga itu dapat membuat pramugari merasa tertekan jika mereka bertemu dengan orang yang memperlakukan mereka kurang sopan.

Menurut Hurlock (dalam Wahyuningsih, 2013) masa dewasa awal di mulai dari umur 18 tahun hingga kira-kira 40 tahun (dewasa akhir) di mana pada dewasa awal para pramugari sudah mulai memikirkan tentang memilih pasangan, belajar untuk hidup bersama dengan pasangan, memulai hidup berkeluarga, memiliki anak, mengurus rumah tangga, memulai kehidupan di dunia kerja, dan mengambil tanggung jawab sebagai warga negara (Havighurst dalam Rahardjo dan Setiasih, 2008).

Hal ini menjadi masa kritis di mana pramugari harus konsisten dengan pekerjaannya yang selalu berada jauh dengan keluarga atau pasangan. Masalah akan muncul ketika individu tidak yakin bisa bangkit ketika menghadapi kesulitan dalam suatu bidang karir. Sehingga hal tersebut menjadi sebuah tantangan yang harus dihadapi oleh pramugari.

Setiap individu memiliki cara yang berbeda untuk menangani setiap tantangan, tekanan dan permasalahan yang dialaminya. Oleh karena itu pramugari harus memiliki *resilience of efficacy* yang tinggi untuk memiliki keyakinan dan dapat beraktifitas seperti sedia kala dan tetap fokus walau menghadapi masalah. Keyakinan yang dimiliki individu tersebut adalah *self efficacy*.

Self-efficacy adalah kepercayaan individu pada kemampuannya untuk berhasil melakukan tugas tertentu (Suyasa 2011). Menurut Schunk (2001) *self-efficacy* mempengaruhi seseorang dalam memilih

kegiatannya. Sedangkan menurut Bandura (1995) *self efficacy* adalah keyakinan yang dimiliki individu bahawa dirinya dapat dan mampu untuk kembali ke kondisi sediakala.

Menurut Bandura (1995) *self-efficacy* memiliki beberapa sumber, yaitu *mastery experience*, *vicarious experience*, *verbal persuasion*, dan *psychological and affective states*. *Mastery experience* tersebut mengacu pada suatu pengalaman keberhasilannya dimasa lalu yang menunjukkan kemampuan yang dimiliki individu. *Vicarious experience* yaitu mengamati keberhasilan orang lain yang memiliki kesamaan pada individu tersebut. *Verbal persuasion* adalah kata-kata motivasi atau kritik yang diberikan dari orang yang berada disekitar individu. Sedangkan *physiological and affective states* yaitu keadaan atau kondisi fisiologis dan emosional pada individu.

Pada penelitian ini *self efficacy* yang peneliti maksud adalah dalam bentuk *resilience*. Menurut Benson (dalam Melisa, 2004) *resilience* merupakan salah satu bentuk kesadaran individu untuk dapat mengubah pola pikir dalam menghadapi suatu masalah sehingga tidak mudah putus asa. *Resilience* berkaitan dengan karakteristik individu yang tercermin dari usaha-usahanya untuk mempertahankan atau selalu kembali kepada kondisi/perasaan baik yang dialaminya. Secara psikologis, kondisi/perasaan baik tersebut identik dengan emosi positif atau perasaan senang.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa *resilience of efficacy* adalah keyakinan individu untuk tetap mampu dan fokus dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepada individu meskipun dalam keadaan yang tertekan, dan memiliki masalah (Bandura, 1995).

Dengan demikian pramugari yang memiliki *resilience of efficacy* yang tinggi mampu tetap fokus dalam mengerjakan pekerjaannya sebagai pramugari meskipun dalam keadaan yang tertekan, sedangkan pramugari yang memiliki *resiliency of efficacy* yang rendah mereka akan tidak mampu dan tidak fokus dalam mengerjakan tugasnya seperti kurang memberikan senyuman, kurang ramah dalam menghadapi penumpang, dan tidak dapat maksimal dalam melaksanakan tanggung jawabnya sebagai pramugari (Bandura, 1995).

Pramugari yang selalu bertemu dengan orang baru dan melakukan interaksi kepada penumpang. Jika hal tersebut ditinjau dari *mastery experience* dan *verbal persuasion*, dimana *mastery experience* adalah pengalaman pramugari di masa lalu seperti pramugari dapat membuat penumpang merasa puas dan memberikan *reward* berupa ucapan terimakasih atau senyuman yang ramah dan *verbal persuasion* seperti motivasi yang didapatkan pramugari dari orang terdekat seperti orang tua, dan pasangan..

Mastery experience dan *verbal persuasion* adalah salah satu sumber *self-efficacy* yang dapat ditinjau dari *social support*. *Social support* (dukungan sosial) adalah umpan balik atau informasi dari orang lain yang menunjukkan bahwa dirinya dicintai dan diperhatikan, dihormati, dihargai, dan dapat membuat individu merasa tenang (Smet, 1994).

Terdapat hasil penelitian yang menemukan bahwa dukungan sosial memiliki dampak langsung terhadap *distress* yang dimiliki individu, khususnya dalam menghadapi stimulus *stressfull*. Oleh karena itu, faktor yang diduga berhubungan dengan *resilience of efficacy* individu adalah *social support*.

Peneliti menduga bahwa salah satu faktor yang berhubungan dengan *resilience of*

efficacy pada pramugari adalah dukungan orangtua. Peneliti juga menduga bahwa salah satu faktor yang dapat meningkatkan *resilience of efficacy* pada pramugari adalah dukungan pasangan. Hal tersebut didukung dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh Naully dan Rippun (2012) yang menunjukkan adanya hubungan positif antara dukungan pasangan dan *self-efficacy* pada suami yang kehilangan pekerjaan.

Pada penelitian yang dilakukan sebelumnya, penelitian tersebut masih fokus pada dukungan sosial secara umum sehingga masih terbatasnya penelitian yang membahas tentang dukungan orangtua dan dukungan pasangan, sehingga penelitian ini perlu dilakukan. Selain itu penelitian ini juga dilakukan untuk membantu meningkatkan *resilience of efficacy* untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang maksimal kepada para penumpang.

Dengan jam kerja yang sangat padat pramugari kerap kali mengalami tekanan dan masalah saat bekerja, dengan begitu pramugari membutuhkan informasi yang dapat membantunya untuk dapat kembali ke kondisi semula, sehingga pada penelitian ini peneliti bermaksud untuk meneliti hubungan antara dukungan orangtua dan dukungan pasangan dengan *resilience of efficacy* pada pramugari di perusahaan X.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah ada hubungan antara dukungan orangtua dan dukungan pasangan secara bersama-sama dengan *resilience of efficacy* pada pramugari di perusahaan X?
2. Apakah ada hubungan antara dukungan orangtua dan *resilience of efficacy* dengan mengendalikan dukungan pasangan pada pramugari di perusahaan X?
3. Apakah ada hubungan antara dukungan pasangan dan *resilience of efficacy* dengan

mengendalikan dukungan orangtua pada pramugari di perusahaan X?

Tujuan Penelitian

Terdapat beberapa tujuan penelitian, yaitu:

- a. Mengetahui hubungan antara dukungan orangtua dan dukungan pasangan secara bersama-sama dengan *resilience of efficacy* pada pramugari di perusahaan X.
- b. Mengetahui hubungan antara dukungan orangtua dan *resilience of efficacy* dengan mengendalikan dukungan pasangan pada pramugari di perusahaan X.
- c. Mengetahui hubungan antara dukungan pasangan dan *resilience of efficacy* dengan mengendalikan dukungan orangtua pada pramugari di perusahaan X.

Hipotesis

Pada penelitian ini terdapat tiga hipotesis, yaitu:

H1: Ada hubungan positif antara dukungan orangtua dan dukungan pasangan secara bersama-sama dengan *resilience of efficacy* pada pramugari di perusahaan X. Semakin tinggi dukungan orangtua dan dukungan pasangan yang didapatkan secara bersama-sama, maka semakin tinggi pula *resilience of efficacy* yang dimiliki oleh pramugari.

H2: Ada hubungan positif antara dukungan orangtua dan *resilience of efficacy* dengan mengendalikan dukungan pasangan pada pramugari di perusahaan X. Semakin tinggi dukungan orangtua yang didapatkan, maka semakin tinggi pula *resilience of efficacy* yang dimiliki oleh pramugari.

H3: Ada hubungan positif antara dukungan pasangan dan *resilience of efficacy* dengan mengendalikan dukungan orangtua pada pramugari di perusahaan X. Semakin tinggi dukungan pasangan yang didapatkan, maka

semakin tinggi pula *resilience of efficacy* yang dimiliki oleh pramugari.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain penelitian korelasional. Pada penelitian ini, peneliti memilih variabel *resilience of efficacy*, variabel *parents support* dan variabel *spouse support* yang bertujuan untuk mengetahui skala hubungan antara *parents support* dan *spouse support* dengan *resilience of efficacy* pada pramugari.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini diadaptasi dari alat ukur yang dikembangkan oleh Park dan Kim (2008) di Korea dengan menggunakan skala interval. Alat ukur ini masih berada dalam tahap penyempurnaan atau adaptasi dan diterjemahkan oleh rekan peneliti Kim di Indonesia. Pada penelitian ini, peneliti menyempurnakan lebih lanjut dalam proses uji coba.

Pada penelitian ini uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor item dan skor total dari masing-masing skala *parents support*, *spouse support* dan *resilience of efficacy*. Dalam uji validitas ini menggunakan *Pearson Product Moment* dengan bantuan SPSS. Uji validitas dalam penelitian akan dikatakan valid jika memenuhi kriteria koefisien korelasi antar aitem $> 0,3$ dan $p < 0,05$ (Azwar, 2013b).

Dari hasil uji validitas dari setiap skala yang ada, yaitu dukungan orangtua, dukungan pasangan, dan *resilience efficacy* semua dikatakan valid atau tidak ada aitem yang gugur.

Pada penelitian ini uji reliabilitas menggunakan metode *Alpha Cronbach* dengan menggunakan bantuan SPSS. Nilai

alpha reliability minimal berada pada 0,7 dan lebih baik berada pada 0,8 (Azwar, 2013).

Dari hasil penelitian yang dilaksanakan dapat dikatakan reliabel karena hasil dari uji reliabilitas yang dilakukan menunjukkan angka 0,9.

Populasi dalam penelitian ini adalah pramugari. Pada penelitian ini populasi dan sampel memiliki kesamaan. Pramugari yang menjadi subjek penelitian memiliki kriteria tertentu yaitu: Wanita berumur 20 hingga 30 tahun, memiliki orang tua dan pasangan (pacar/suami), sudah bekerja minimal satu tahun.

Kriteria yang pertama mengacu pada teori tahapan perkembangan yaitu dimana tahap perkembangan dewasa awal adalah sekitar umur 20 hingga 30 tahun (Santrock, 2002). Kriteria kedua peneliti tetapkan karena melihat variabel yang hendak peneliti gunakan dalam penelitian ini yaitu dukungan orangtua dan dukungan pasangan. Kriteria ketiga peneliti tetapkan karena peneliti ingin melihat *resilience of efficacy* dari pramugari yang telah bekerja minimal satu tahun. Populasi pada penelitian ini adalah 115 dan subjek dalam penelitian ini sebanyak 53 subyek (pramugari) karena menurut Gay dan Diehl dalam Elizabeth, (2014) jika penelitiannya bersifat korelasional maka sampel minimumnya adalah 30 subjek.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel yang dilakukan secara sengaja sesuai dengan persyaratan sampel yang sudah ditetapkan. Teknik ini digunakan agar relevan dengan desain penelitian (Arikunto, 2013).

Pada penelitian ini peneliti menguji dengan menggunakan korelasi ganda dan korelasi parsial. Korelasi ganda bermaksud untuk melihat hubungan antara tiga atau lebih variabel, dimana pada penelitian ini memiliki

tiga variabel, yaitu dukungan orangtua, dukungan pasangan, dan *resilience efficacy*, dan korelasi parsial digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel dimana variabel lainnya yang dianggap berpengaruh dan dikendalikan atau tetap (Santoso,2010).

Peneliti tidak melakukan uji normalitas karena menurut Menurut Spiegel & Stephens (2007) semakin banyak subyek ($N > 30$) maka mendekati distribusi normal, dan jika subyek semakin banyak maka nilai normalitas semakin kuat. Pada penelitian ini diperoleh $N = 53$ subyek penelitian sehingga dapat dikatakan berdistribusi normal.

HASIL & DISKUSI

Deskripsi variabel penelitian yang dilakukan menunjukkan hasil mean dan standar deviasi pada dukungan orangtua, dukungan pasangan, dan *resilience of efficacy*. Pada dukungan orangtua menunjukkan mean 6,37 dan standar deviasi 0,939. Pada dukungan pasangan menunjukkan mean 6,44 dan standar deviasi 0,693, dan pada *resilience of efficacy* menunjukkan mean 5,94 dan standar deviasi 0,733. Uji korelasi yang dilakukan menunjukkan adanya hubungan positif antara dukungan orangtua dan dukungan pasangan dengan *resilience of efficacy* ($R = 0,477$; $p < 0,05$).

Jika dilihat dari dukungan orangtua dan dukungan pasangan dengan *resilience of efficacy* melalui sumber *self efficacy*, yaitu pertama dukungan orangtua dan dukungan pasangan yang ditinjau dari *emotional support* yang mempengaruhi *verbal persuasion*. Individu memperoleh *emotional support* berupa penghargaan positif berupa pujian, dan motivasi. Menurut Bandura (1995), *self efficacy* individu akan meningkat apabila individu menerima penghargaan positif (motivasi, pujian, dan lainnya) dari orang

disekitarnya. *Verbal persuasion* menunjukkan bahwa adanya kepercayaan orang disekitar bahwa individu tersebut dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Individu yang mendapatkan kepercayaan seperti itu akan lebih percaya diri dan akan mengerahkan seluruh kemampuannya untuk dapat tetap bertahan dalam menghadapi kesulitan (Bandura, 1995).

Kedua yaitu dukungan orangtua dan dukungan pasangan yang ditinjau dari *emotional support* yang mempengaruhi *physiological and affective states*. *Emotional support* merupakan dukungan berupa perhatian, empati, pujian, dan kepedulian kepada individu. Pemberian dukungan seperti ini dapat membuat individu merasa tenang dan nyaman ketika berada dalam kesulitan atau tekanan (Sarafino, 2008).

Ketiga adalah dukungan orangtua dan dukungan pasangan yang berjenis *informational support* yang dapat mempengaruhi *enactive mastery experience*. *Informational support* adalah dukungan berupa mendapatkan masukan, *feedback* tentang bagaimana individu tersebut melaksanakan tugasnya. *Informational support* ini juga dapat berupa adanya informasi-informasi yang berguna bagi individu. Dengan memperoleh sejumlah informasi baru sehingga individu dapat mengetahui bagaimana ia melaksanakan suatu tugas yang diberikannya dan dapat mengetahui apa yang harus ia lakukan ketika berhadapan dengan suatu masalah atau tekanan. Sehingga hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian dimana adanya hubungan antara dukungan orangtua dan dukungan pasangan dengan *resilience of efficacy* pada pramugari di perusahaan X.

Dari hasil uji korelasi yang dilakukan menunjukkan tidak ada hubungan antara dukungan orangtua dan *resilience of efficacy*

dengan mengendalikan dukungan pasangan ($r = 0,245$; $p > 0,05$).

Tidak ada hubungan antara dukungan orangtua dengan *resilience of efficacy* ini yaitu dimana masa perkembangan dewasa awal menurut Santrock (2002) masa dewasa awal adalah masa untuk bekerja dan menjalin hubungan dengan lawan jenis dan hanya menyisakan sedikit waktu untuk hal yang lainnya.

Menurut Dariyo (2003) mereka yang tergolong dewasa muda ialah mereka yang berusia 20-40 tahun. Sebagai individu yang tergolong dewasa muda memiliki peran dan tanggung jawab yang semakin besar, sehingga mereka tidak lagi bergantung secara ekonomi, sosiologis, maupun psikologis kepada orangtuanya. Menurut Hurlock (1980) tugas perkembangan individu pada masa dewasa awal, yaitu memulai bekerja, memilih pasangan, mulai membina keluarga, mengurus anak, mengelola rumah tangga, mengambil tanggungjawab sebagai warga negara, dan mencari kelompok sosial yang menyenangkan.

Dari hasil uji korelasi yang dilakukan menunjukkan adanya hubungan antara dukungan pasangan dan *resilience of efficacy* dengan mengendalikan dukungan orangtua ($r = 0,286$; $p < 0,05$).

Jika dilihat dari teori perkembangan bahwa rentang umur 20-30 tahun merupakan masa dewasa awal dimana masa dewasa awal merupakan masa individu untuk mengambil bagian dari hidupnya seperti tujuan hidup, dan keputusan yang dibuat pada masa ini adalah mengenai hubungan antar orang terdekat (Papalia & Olds, 1998; Papalia, Olds, & Feldman, 2004 dalam Iriani & Ninawati, 2005). Hal tersebut menunjukkan bahwa relasi dengan pasangan memang menjadi salah satu hal yang merupakan kebutuhan pramugari,

sehingga hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan bahwa ada hubungan positif antara dukungan pasangan dan *resilience of efficacy* dengan mengendalikan dukungan pasangan pada pramugari di perusahaan X.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis di atas maka dapat disimpulkan, yaitu: Adanya hubungan positif antara dukungan orangtua dan dukungan pasangan dengan *resilience of efficacy* pada pramugari di perusahaan X. Hubungan positif antara dukungan orangtua dan dukungan pasangan dengan *resilience of efficacy* menunjukkan bahwa semakin tinggi dukungan orangtua dan dukungan pasangan yang diterima individu, maka semakin tinggi pula *resilience of efficacy* yang dimilikinya. Sebaliknya, semakin rendah dukungan orangtua dan dukungan pasangan yang diperoleh individu, maka semakin rendah pula *resilience of efficacy* yang dimiliki individu.

Adanya hubungan positif antara dukungan pasangan dengan *resilience of efficacy* dengan mengendalikan dukungan pasangan pada pramugari di perusahaan X. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa meskipun tidak mendapatkan dukungan orangtua pramugari tetap memiliki *resilience of efficacy* yang tinggi.

Adanya hubungan positif antara dukungan pasangan dan *resilience of efficacy* dengan mengendalikan dukungan orangtua pada pramugari di perusahaan X. Berdasarkan penelitian tersebut peneliti menyimpulkan bahwa semakin tinggi dukungan pasangan yang diperoleh maka semakin tinggi *resilience of efficacy* yang dimilikinya, sebaliknya semakin rendah dukungan pasangan yang diperolehnya maka semakin rendah *resilience of efficacy* yang dimilikinya.

Faktor lain yang diduga berasosiasi dengan *resilience of efficacy* pada pramugari di perusahaan X adalah masa kerja. Masa kerja dimana pramugari yang memiliki masa kerja 7-9 tahun memiliki *resilience of efficacy* yang tinggi. Hal tersebut diduga karena adanya *enactive mastery experience*.

Enactive mastery experience adalah pengalaman suatu keberhasilan atau pencapaian suatu prestasi dimasa lalu. Pramugari yang telah memiliki banyak pengalaman dan pencapaian dimasa lalu diduga mampu untuk melaksanakan tugas dengan baik dimasa mendatang dan mampu untuk kembali ke kondisi semula meskipun ia berada dalam tekanan atau masalah.

REFERENSI

- Azwar, S (2013). *Reliabilitas dan validitas* (Ed 4) Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2013). *Metode penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Bandura., A. (1995). Exercise of personal and collective efficacy in changing societies. In A. Bandura, *Self-Efficacy in changing societies* (pp. 1-45). New York: Cambridge University Press.
- Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy: The exercise of control*. New York: W. H. Freeman and Company.
- Damos, D, L., Boyett, K., & Gibbs, P. (20013). Safety versus passenger service: The flight attendants' dilemma. *The International Journal of Aviation Psychology*, 23 (2), 91-112.
- Elizabeth, S. (2014). Populasi, teknik sampling, dan ukuran sampel. Diunduh dari <http://komunikasi.us/index.php/course/2651-populasi-dan-sampling>.
- Iriani, F., & Ninawati. (2005). Gambaran kesejahteraan psikologis pada dewasa muda ditinjau dari pola attachmant. *Jurnal Psikologi*, 3 (10), 44-64.
- Melisa., D. V., & Dewi. F.I.R. (2004). Hubungan antara resiliensi dengan depresi pada perempuan pasca pengangkatan payudara. *Jurnal Psikologi*, 2 (2), 101-106.
- Naully. M. & Rippun. S. (2012). Hubungan dukungan sosial yang diberikan isteri dengan konsep diri suami yang kehilangan pekerjaan. *Psikologia Online*, 7 (1), 41-47.
- Park. Y. & Kim. U. (2008). Factors influencing family life-satisfaction among Korean adults: With specific focus on sosial support from spouse, trust of children and self-efficacy. *Korean Journal of Psychological and Social Issues*, 14 (4), 71-101.
- Putra, I, R. (2013, Juni). Persaingan maskapai penerbangan makin ketat di Papua. Diunduh dari <http://www.merdeka.com> tanggal 15 April 2015.s
- Rahardjo, L., & Setiasih. (2008). Jenis dan sumber dukungan sosial pada mahasiswa. *Anima, Indonesia Psychological Journal*, 23 (3), 277-286.
- Santoso, S. (2010). *Statistik multivariat*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Santrock, J.W. (2002). *Life span development. Perkembangan masa hidup* (A. Chusairi, J. Damanik, Pengalih bahasa). Jakarta: Erlangga.
- Sarafino, E.P. (2002). *Healty psychology: Biopsychosocial interaction*. (4th ed.). United State: John Wiley & Sons, Inc.
- Sarafino, E. P. (2008). *Healty psychology: Biopsychosocial interaction*. (6th ed.). New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Setiawan, E. (2015). Kamus besar bahasa Indonesia (KBBI). Diunduh dari <http://kbbi.web.id/pramugari>
- Smet, B. (1994). *Psikologi kesehatan*. Jakarta: Grasindo.

Sugiyono. (2013). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R & G*. Bandung: Alfabeta.

Yurliani, R. (2007). *Gambaran social support pecandu narkoba*. (tidak diterbitkan). Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Sumatera Utara, Medan.