

Furi Riswanto

Manajemen, Universitas Putra Bangsa dan fuririswanto@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *emotional labor*, *burnout* dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada Karyawan Marketing Kantor Bank Jateng Cabang Kebumen. Responden pada penelitian ini adalah karyawan bagian marketing di Bank Jateng Cabang Kebumen berjumlah 80 orang. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dan statistika dengan bantuan program SPSS 22. Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *emotional labor* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*, *burnout* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention* dan kepuasan kerja secara parsial berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*. *Emotional labor*, *burnout* dan kepuasan kerja berpengaruh secara simultan terhadap *turnover intention* pada karyawan marketing Bank Jateng Cabang Kebumen.

Kata Kunci: *emotional labor*, *burnout*, kepuasan kerja, *turnover intention*

Abstract

The purpose of this study was to analyze the effect of emotional labor, burnout and job satisfaction on turnover intention in Marketing Employees at Bank Jateng's Kebumen Branch. Respondents in this study were employees of the marketing department at Bank Jateng Kebumen Branch totaling 80 people. This study uses descriptive and statistical analysis methods with the help of SPSS 22 program. Statistical analysis used in this study is validity test, reliability test and multiple linear regression analysis. The results showed that partially emotional labor had a significant positive effect on turnover intention, partially burnout had a significant positive effect on turnover intention and job satisfaction partially had a significant negative effect on turnover intention. Emotional labor, burnout and job satisfaction have a simultaneous effect on turnover intention in marketing employees of Bank Jateng, Kebumen Branch.

Keywords: *emotional labor*, *burnout*, *job satisfaction*, *turnover intention*

PENDAHULUAN

Karyawan merupakan modal intelektual yang terdiri dari orang-orang yang berada di dalam sebuah organisasi yang memiliki kemampuan, bakat dan semangat dalam menjalankan pekerjaannya. Organisasi melakukan segala upaya untuk merekrut dan mempertahankan karyawan yang memiliki kinerja baik dalam pekerjaannya dan yang tidak mungkin keluar dari organisasi (Astakhova, 2016). Fenomena *turnover intention* menjadi daya tarik utama yang mendorong eksekutif/manajer di berbagai sektor bisnis sebagai pertimbangan dalam mengelola karyawan secara efektif (Li *et al.*, 2019).

Gillies (1989) menyatakan bahwa perputaran karyawan dapat dikatakan normal apabila berkisar antara 5 sampai 10% pertahun dan dikatakan tinggi apabila lebih dari 10% pertahun. Dasar hubungan antara variabel dan keinginan berpindah seseorang karyawan adalah teori pertukaran sosial (*social exchange theory*) (Gouldner (1960); Blau (1964). Teori pertukaran sosial didasarkan pada seseorang karyawan yang menimbang hasil positif dan negatif dari setiap hubungan sosial dalam hal ini antara karyawan dengan organisasi sebagai dasar apakah

karyawan akan melanjutkan hubungan dengan organisasi atau akan berhenti.

Emotional labor merupakan suatu tindakan yang menampilkan emosi secara tepat, walaupun emosi yang diungkapkan berbeda dengan yang emosi yang dirasakannya (Lisa, 2018; Ashforth dan Humphrey, 1993). Karakteristik dari industri jasa adalah kontak dan interaksi antara penyedia layanan (karyawan) dengan penerima jasa (konsumen). Karyawan memiliki peran penting untuk memuaskan konsumen dengan layanan yang maksimal.

Emotional labor dalam penelitian ini yang menjadi indikator yaitu *surface acting* dan *deep acting* yang akan menjadi fokus masalah dalam penelitian ini (Lisa, 2018; Diefendorff *et al.*, 2005). *Surface acting* akan terjadi ketika seseorang tidak dapat mengungkapkan emosi yang dirasakan sehingga karyawan dapat memodifikasi emosi yang tidak sesuai dengan kondisi pribadi dan menekan perasaan yang sebenarnya dirasakan. Indikator *emotional labor* selanjutnya adalah *deep acting* yang merupakan pengungkapan emosi yang sesuai dengan perasaan batin yang dirasakan. *Deep acting* terjadi ketika seorang karyawan tidak hanya mengubah ekspresi fisik

saja, akan tetapi juga perasaan batin yang dirasakan untuk menghasilkan emosi yang positif.

Burnout sebagai sindrom yang menjadikan sikap negatif terhadap orang lain maupun diri sendiri, yang kemudian mengakibatkan kelelahan psikologis dan fisik yang dapat mengakibatkan rendahnya kepuasan kerja yang dirasakan. Penelitian sebelumnya juga mengaitkan kepuasan kerja juga memicu perilaku *turnover intention* seseorang. Kepuasan kerja diartikan sebagai keadaan emosional yang menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari penilaian atau pengalaman kerja seseorang (Yoon-na *et al.*, 2018; Locke, 1976).

Rumusan Masalah

Turnover intention dianggap sebagai konsep kunci dalam manajemen untuk karir yang sukses dari seorang karyawan dan kelangsungan hidup bisnis dalam penelitian ini industri jasa perbankan. Organisasi melakukan segala upaya untuk merekrut dan mempertahankan karyawan yang memiliki kinerja baik dalam pekerjaannya dan yang tidak mungkin keluar dari organisasi (Astakhova, 2016). Fenomena *turnover intention* menjadi daya tarik utama yang mendorong eksekutif/manajer di berbagai sektor bisnis sebagai pertimbangan dalam mengelola karyawan secara efektif (Li *et al.*, 2019). Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan beberapa faktor yang dapat memicu perilaku *turnover intention* seseorang adalah *emotional labor*, kepuasan kerja dan *burnout*. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang akan dikaji pada penelitian ini adalah:

1. Apakah *emotional labor* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*?
2. Apakah *burnout* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*?
4. Apakah *emotional labor*, *burnout* dan kepuasan kerja berpengaruh secara bersama-sama terhadap *turnover intention*?

Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *emotional labor* terhadap *turnover intention*
2. Untuk mengetahui pengaruh *burnout* terhadap *turnover intention*
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*
4. Untuk mengetahui pengaruh *emotional labor*, *burnout* dan kepuasan kerja secara bersama-sama terhadap *turnover intention*

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Bagi para akademisi penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai pengaruh

emotional labor, *burnout* dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention*.

- b. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menjadi acuan dalam melakukan penelitian mengenai pengaruh *emotional labor*, *burnout* dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention*.
2. Manfaat Praktis
 - a. Memberikan masukan dan menambah wawasan pengetahuan tentang pengaruh *emotional labor*, *burnout* dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention*.
 - b. Menambah pengetahuan bagi penulis tentang pengaruh *emotional labor*, *burnout* dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention*.

METODE

Obyek dan Subyek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah *turnover intention* sebagai variabel terikat (*dependent variable*) dan *emotional labor*, *burnout*, dan kepuasan kerja sebagai variabel bebas (*independent variables*). Subyek dalam penelitian ini adalah karyawan bagian marketing Bank Jateng Cabang Kebumen.

Definisi Operasional Variabel

1. *Emotional Labor*

Ashforth dan Humphrey (1993) mendefinisikan *emotional labour* sebagai suatu tindakan menampilkan emosi secara tepat, walaupun emosi yang diungkapkan berbeda dengan yang dirasakan. Indikator dalam penelitian ini yaitu *surface acting* dan *deep acting*.

2. *Burnout*

Burnout adalah sindrom kelelahan emosional dan sinisme yang sering terjadi di antara individu yang melayani orang (Maslach & Jackson, 1981). Indikator *burnout* dalam penelitian ini adalah kelelahan emosional, depersonalisasi, prestasi pribadi

3. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari penilaian atau pengalaman kerja seseorang (Locke, 1976). Indikator kepuasan kerja dalam penelitian ini adalah kepuasan dengan pekerjaan, supervisor, gaji, peluang untuk promosi, rekan kerja dan pelanggan, kepuasan kerja meliputi karakteristik dengan pekerjaan itu sendiri (upah dan promosi) dan lingkungan kerja (Brown dan Peterson, 1993).

4. *Turnover Intention*

Turnover intention dijelaskan sebagai perilaku individu yang memiliki niat untuk meninggalkan organisasi (Tett & Meyer, 1993; Khan *et al.*, 2014). Indikator *turnover intention* dalam penelitian ini adalah *thinking of quitting*, *intention to quit*, *intention of search another job*.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek /subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Bank Jateng Cabang Kebumen Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya tidak lebih besar dari 100 orang responden maka peneliti mengambil 100% jumlah populasi yang ada pada Bank Jateng Cabang Kebumen karyawan bagian *marketing* sebanyak 80 responden. Penggunaan seluruh populasi tanpa harus menarik sampel penelitian sebagai unit observasi disebut sebagai teknik sensus.

Teknik Analisis Data

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*). Perbedaan antara regresi sederhana dan regresi berganda terletak pada jumlah variabel bebas yang digunakan untuk memprediksi variabel terikat hanya satu, maka dalam regresi berganda jumlah variabel bebas yang digunakan untuk memprediksi variabel terikat lebih dari satu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Variabel	r hitung	r alpha	
<i>Emotional Labor</i>	0,538	0,600	
	0,558		
	0,550		
	0,618		
	0,630		
	0,622		
	0,348		0,738
	0,406		
	0,572		
	0,549		
0,527			
0,474			
0,415			
0,498			
0,513			
0,551			
0,614			
0,613			
<i>Burnout</i>	0,309	0,846	
	0,479		
	0,442		
	0,507		
	0,428		
	0,466		
	0,341		
0,470			
Kepuasan Kerja	0,309	0,846	
	0,479		
	0,442		
	0,507		
	0,428		
	0,466		
	0,341		
0,470			

Variabel	r hitung	r alpha
	0,549	
	0,611	
	0,589	
	0,648	
	0,608	
	0,588	
	0,507	
	0,518	
	0,560	
	0,435	
	0,581	
	0,557	
<i>Turnover Intention</i>	0,662	0,611
	0,801	
	0,780	

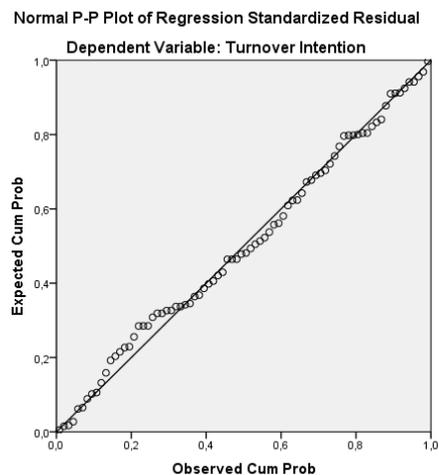
Hasil uji validitas variabel dalam penelitian ini dijelaskan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel dan uji reliabilitas dalam penelitian ini menunjukkan hasil lebih dari 0,6 sehingga variabel dalam penelitian ini dinyatakan valid (sah) dan reliabel.

Coefficients^a

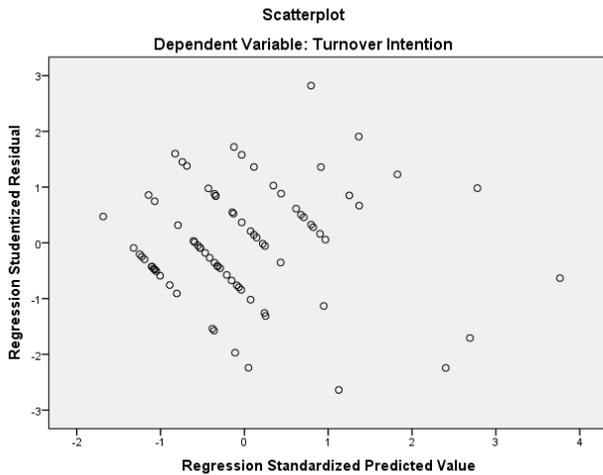
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Emotional Labor	,235	4,252
Burnout	,144	6,968
Kepuasan Kerja	,155	6,444

a. Dependent Variable: Turnover Intention

Uji multikolinieritas dijelaskan bahwa bagian *collinearity statistic* menunjukkan bahwa VIF di bawah 10 dan *tolerance* di atas 0,1. Karena itu, model regresi persamaan tersebut tidak terdapat multikolinieritas, sehingga model regresi dapat dipakai.



Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.



Hasil uji heterokedastisitas menunjukkan bahwa tidak ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) dan tidak ada pola yang jelas sehingga dapat disimpulkan mode regresi tidak terjadi heterokedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Std. Error	Beta	t	Sig.
		B					
1	(Constant)	4,546		3,673		1,238	,220
	Emotional Labor	,183		,087	,272	2,115	,038
	Burnout	,225		,064	,575	3,494	,001
	Kepuasan Kerja	-,116		,036	-,516	-3,259	,002

a. Dependent Variable: Turnover Intention

- Alpha (α) pada persamaan diatas adalah nilai konstanta atau nilai tetap *turnover intention*, ketika tidak dipengaruhi oleh *emotional labor*, *burnout* dan kepuasan kerja maka *turnover intention* akan bertambah senilai 4,546.
- Koefisien regresi untuk X_1 sebesar 0,183 artinya setiap kenaikan/bertambahnya satu satuan pada variabel *emotional labor* akan menyebabkan perubahan/bertambahnya *turnover intention* sebesar 0,183 poin, apabila variabel independen lain nilainya tetap.
- Koefisien regresi untuk X_2 sebesar 0,225 artinya setiap kenaikan/bertambahnya satu satuan pada variabel *burnout* akan menyebabkan perubahan/bertambahnya *turnover intention* sebesar 0,225 poin, apabila variabel independen lain nilainya tetap
- Koefisien regresi untuk X_3 sebesar -0,116 artinya setiap kenaikan/bertambahnya satu satuan pada variabel kepuasan kerja akan menyebabkan perubahan/menurunnya *turnover intention* sebesar -

0,116 poin, apabila variabel independen lain nilainya tetap.

Pembahasan

- Pembahasan Hipotesis 1: *emotional labor* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Sesuai dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa t_{hitung} sebesar 2,115 > t_{tabel} 1,66515 dengan tingkat signifikansi 0,038 < 0,05, yang berarti variabel *emotional labor* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan Bank Jateng Cabang Kebumen. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Walsh dan Bartikowski (2012) yang menunjukkan bahwa *emotional labor* berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*.

Emotional labor merupakan tindakan yang menampilkan kondisi emosi secara tepat dengan keadaan yang terjadi walaupun emosi yang diungkapkan berbeda dengan yang dirasakan sebenarnya. Penting untuk mengetahui emosi seseorang karyawan karena karyawan dapat memalsukan emosi yang tidak sesuai dengan kondisi yang ada dan menekan perasaan yang dirasakan sebenarnya. Apabila ini terus berlanjut terjadi maka dapat meningkatkan perilaku *turnover intention* karyawan.

- Pembahasan Hipotesis 2: *burnout* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Sesuai dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa t_{hitung} sebesar 3,494 > t_{tabel} 1,66515 dengan tingkat signifikansi 0,001 < 0,05, yang berarti variabel *burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan Bank Jateng Cabang Kebumen. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Choi *et al.*, (2012) yang menunjukkan bahwa *burnout* yang dirasakan seorang karyawan dapat meningkatkan perilaku *turnover intention*.

Burnout merupakan kondisi seseorang yang mengalami kelelahan emosi dalam dirinya. Penting dalam hal ini untuk memperhatikan emosi yang dirasakan oleh karyawan, ketika seseorang tidak mampu mengelola emosi yang dirasakannya dan terus menerus mendapatkan tekanan dari pekerjaannya tentu tidak dapat menyelesaikan tuntutan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan, sehingga dapat meningkatkan perilaku *turnover intention* karyawan.

- Pembahasan Hipotesis 3: kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Sesuai dengan hasil penelitian menunjukkan t_{hitung} sebesar -3,259 > t_{tabel} 1,66515 dengan tingkat signifikansi 0,002 < 0,05, yang berarti variabel kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan Bank Jateng Cabang Kebumen. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Chen *et al.*, (2015) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja

yang dirasakan oleh seseorang dapat mengurangi perilaku *turnover intention*.

Kepuasan kerja merupakan suatu wujud emosi perasaan yang positif dan negatif dalam menjalankan pekerjaannya. Seseorang yang memiliki emosi negatif tentu tidak akan merasa puas dalam menjalankan pekerjaannya, sebaliknya seseorang karyawan yang memiliki emosi positif akan merasakan kepuasan dalam pekerjaannya sehingga hasil yang diberikan akan maksimal. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi secara tidak langsung juga akan menurunkan perilaku *turnover intention*.

4. Sesuai dengan hasil uji simultan (Uji F) menunjukkan bahwa F_{hitung} sebesar $60,338 > F_{tabel}$ 2,49 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga dapat diartikan bahwa *emotional labor*, *burnout* dan kepuasan kerja berpengaruh secara bersama-sama terhadap *turnover intention*.
5. Sesuai dengan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) diperoleh 0,704 artinya 70,4% variabel *turnover intention* dipengaruhi oleh *emotional labor*, *burnout* dan kepuasan kerja sedangkan sisanya sebesar 29,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

PENUTUP

Simpulan

1. *Emotional labor* berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*. Hal ini berarti semakin tinggi *emotional labor* yang dirasakan karyawan maka dapat meningkatkan perilaku *turnover intention* pada karyawan Bank Jateng Cabang Kebumen.
2. *Burnout* berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*. Hal ini berarti semakin tinggi *burnout* yang dirasakan karyawan maka dapat meningkatkan perilaku *turnover intention* pada karyawan Bank Jateng Cabang Kebumen.
3. Kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*. Hal ini berarti semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan karyawan maka dapat menurunkan perilaku *turnover intention* pada karyawan Bank Jateng Cabang Kebumen.
4. Terdapat pengaruh secara bersama-sama *emotional labor*, *burnout* dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan Bank Jateng Cabang Kebumen

Implikasi Manajerial

Implikasi Praktis

1. Manajer dapat melakukan rotasi mereka ke pekerjaan *back office* untuk menghindari terlalu banyak kontak dengan konsumen dan kebutuhan untuk menggunakan strategi pemalsuan emosi bagi para karyawan.
2. Seseorang dengan kepuasan kerja yang tinggi akan mampu mengelola emosi yang dirasakan sehingga

dapat merasakan kepuasan kerja yang positif pada pekerjaannya yang secara tidak langsung hal ini dapat menurunkan perilaku *turnover intention* seseorang.

3. Karyawan yang mampu mengelola emosinya tentu akan dapat menyelesaikan tuntutan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan dengan mudah. Hal ini penting ketika seseorang tidak mampu mengelola emosi pasti akan merasakan kelelahan dalam menjalankan pekerjaannya dapat membuat seseorang karyawan mengalami kelelahan emosi.
4. Karyawan perlu mengungkapkan perasaan yang sebenarnya sehingga dapat mengelola dan mengontrol emosi yang sedang dirasakannya sehingga dapat mengurangi rasa tertekan karena terus menerus memalsukan emosi yang dirasakan karena keadaan.

Implikasi Teoritis

1. Penelitian ini memungkinkan konseptualisasi kerangka teoritis *turnover intention* dengan memasukan *emotional labor*, *burnout* dan kepuasan kerja sebagai faktor penting untuk mengetahui *turnover intention* karyawan.
2. Temuan ini memungkinkan peneliti lain untuk menerapkan kerangka studi ini pada objek lain dan lebih spesifik mengenai dimensi dari *turnover intention*. Selain itu, kerangka kerja ini dapat diterapkan pada perusahaan atau organisasi untuk mengetahui niat keluar yang dimiliki karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed Abdalla, Ahmed Elsetouhi, Abdelhakim Negm, Hussein Abdou, (2018) "Perceived person-organization fit and turnover intention in medical centers: The mediating roles of person-group fit and person-job fit perceptions", *Personnel Review*, Vol. 47 Issue: 4, pp.863-881, <https://doi.org/10.1108/PR-03-2017-0085>
- Ahola, K., Honkonen, T., Virtanen M., Aromaa, A., Lonnqvist, J. 2008. Burnout in Relation to Age In The Adult Working Population. *Journal Occupational Health*, 50 : 265-362
- Allen, D.G.; Bryant, P.C.; Vardaman, J.M. Retaining talent: Replacing misconceptions with evidence-based strategies. *Acad. Manag. Perspect.* 2010, 24, 48-64
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academi of Management Review*, 18(1), 88-115. <https://doi.org/10.2307/258824>
- Astakhova, M. N. (2016). Explaining the effects of perceived person-supervisor fit and person-organization fit on organizational commitment in the

- US and Japan. *Journal of Business Research*, 69(2), 956-963
- Booth, S., & Hamer, K. 2007. Labour turnover in the retail industry (Predicting the role of individual, organisational and dienviromntal factors). *International Journal of retail and Distribution Management*, 35(4), 289- 307
- Brown, Steven P. dan Robert A. Peterson, 1993, "Antecedents and Consequences of Salesperson Job Satisfaction: Meta-Analysis and Assessment of Causal Effect", *Journal of Marketing Research*, Vol. XXX. 63-7795
- Cammann, C., Fichman, M., Jenkins, G.D. Jr and Klesh, J.R. 1983. "Assessing the attitudes and perceptions of organizational members", in Seashore, S.E., Lawler, E.E. III, Mirvis, P.H. and Cammann, C. (Eds), *Assessing Organizational Change: A Guide to Methods, Measures, and Practices*, Wiley, New York, NY, pp. 71-138
- Carmeli, A. and Jacob Weisberg. 2006. Exploring Turnover Intentions Among Three Professional Groups Of Employees. *Human Resource Development International*. Vol.9, No.2 p.191- 206
- Cho, Yoon-Na, Brian N. Rutherford, Scott B. Friend., Alexander Hamwi G., Park, Jungkun. 2017.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339–357. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2004.02.001>
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : UNDIP
- Goodwin, R. E., Groth, M., & Frenkel, S. J. (2011). Relationships between emotional labor, job performance, and turnover. *Journal of Vocational Behavior*, 79(2), 538–548. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.03.001>
- Grandey, A. A. (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95–110. <https://doi.org/10.1037//1076-8998.S.1.9S>
- Han Nam Khanh Giao, Bui Nhat Vuong, Dao Duy Huan, Hazanuzzaman Tushar, dan Tran Nhu Quan. 2020. "The Effect of Emotional Intelligence on Turnover Intention and the Moderating Role of Perceived Organizational Support: Evidence from the Banking Industry of Vietnam." *Sustainability*
- Handoko, T Hani. 2012. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Hasibuan, S.P Malayu. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara
- I-Hui Chen, Roger Brown, Barbara J. Bowers & Wen-Yin Chang. 2015. Work-to-family conflict as a mediator of the relationship between job satisfaction and turnover intention. *Journal of Advanced Nursing* 71(10), 2350–2363. doi: 10.1111/jan.12706
- Jewell, L. N. & Siegall, M.. 1998. *Psikologi Industri/Organisasi Modern: Psikologi Penerapan Untuk Memecahkan Berbagai Masalah Di Tempat Kerja, Perusahaan, Industri, Dan Organisasi*. Jakarta: Arcan
- Jung, H.S., Namkung, Y. and Yoon, H.H. (2010), "The effects of employees' business ethical value on person-organization fit and turnover intent in the foodservice industry", *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 29 No. 3, pp. 538-546
- Khamisa, N, Oldenburg, B, Peltzer, K and Ilic, D. (2015). Work Related Stress, Burnout, Job Satisfaction and General Health of Nurses. *International Journal of Environmental Research and Public Health*: 12, 652-666.
- Khan, M.R.U.; Nazir, N.; Kazmi, S.; Khalid, A.; Kiyani, T.M.; Shahzad, A. Work-life conflict and turnover intentions: Mediating effect of stress. *Int. J. Humanit. Soc. Sci.* 2014, 4, 92–100
- Li, N.; Zhang, L.; Xiao, G.; Chen, J.; Lu, Q. The relationship between workplace violence, job satisfaction and turnover intention in emergency nurses. *Int. Emerg. Nurs.* 2019, 45, 50–55.
- Locke, Edwin (1976), "The Nature and Causes of Job Satisfaction," in Marvin Dunnette (ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally, 1297–1350.
- Mangkunegara, Prabu Anwar. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Maslach, C. and Jackson, S.E. 1981, "The measurement of experienced burnout", *Journal of Occupational Behavior*, Vol. 2 No. 2, pp. 99-113
- Maslach, C. and Jackson, S.E. 1981, "The measurement of experienced burnout", *Journal of Occupational Behavior*, Vol. 2 No. 2, pp. 99-113
- Maslach, C.; Schaufeli, W.B. & Leiter, M.P. 2001. Job Burnout. *Annual Review of Psychology*. Vol. 52, 397–422
- Mirzani, Unun Lisa. 2018. "Pengaruh *Surface Acting* dan *Deep Acting* Pada *Work Burnout* dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Karyawan Perusahaan Asuransi BUMN di Kota Semarang). Universitas Negeri Semarang
- Mobley, W. H. 2011. *Pergantian Karyawan: Sebab, Akibat dan Pengendaliannya*. Alih Bahasa: Nurul Imam. Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Cosequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986–1010.

- Qu & Wang. (2015). Study on the relationships between nurses' job burnout and subjective wellbeing. *Journal Chinese Nursing Research*.12(1): 249-259
- Srivastava, Shalini; Agrawal, Swati (2020). *Resistance to change and turnover intention: a moderated mediation model of burnout and perceived organizational support. Journal of Organizational Change Management, ahead-of-print(ahead-of-print)*, -. doi:10.1108/JOCM-02-2020-0063
- Steinberg, R. J., & Figart, D. M. (1999). Emotional Labor Since The Managed Heart. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561, 8–26. <https://doi.org/10.1177/0002716299561001001>
- Sugiarto dan Siagian. 2006. *Metode Statistika*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta
- Tett, R.P.; Meyer, J.P. Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings. *Pers. Psychol.* 1993, 46, 259–293.
- Walsh, Gianfranco; Bartikowski, Boris (2013). Employee emotional labour and quitting intentions: moderating effects of gender and age. *European Journal of Marketing*, 47(8), 1213–1237. doi:10.1108/03090561311324291