

DAFTAR PUSTAKA

- Abdus, S. 2014. *Manajemen Insani Dalam Bisnis*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Abelson, M., 1986. Strategic Management of *Turnover* : a model for the health service administrator. *Journal HCMR*, 11(2). Pp. 61-71.
- Adams, J.S. 1963. Toward and Understanding of Inequity. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67 (5). pp. 422-236
- Arnold, H. J., & Feldman, D. C. 1982. A Multivariate Analysis of The Determinants of Job *Turnover*. *Journal of Applied Psychology*, 67(3), 350–360. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.67.3.350>
- Auliani, R. & Wulanyani, N. M. S, 2017. Faktor-Faktor Kepuasan Kerja pada Karyawan Perusahaan Perjalanan Wisata di Denpasar. *Jurnal Psikologi Udayana*, 4(2), pp. 426-434.
- Ayu, D. S. & Krisnani, H., 2018. Pengaruh Lingkungan Kerja Sehingga Menghasilkan Suatu Hubungan yang Erat Antar Petugas K3L UNPAD. *Jurnal Pekerjaan Sosial*, 1(2), pp. 16 - 26.
- Azoury, A., Daou, L. & Sleiaty, F., 2013. Employee Engagement in Family and Non-family Firms. *International Strategic Management Review*, 1, 1(2), pp. 11-29.
- Azwar, A. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Baca, D.R. 2006. Dimensions Of Service Quality Of The University Of ArizonaSponsored Projects Services Office Internal Customers.*Dissertation*. Texas A&M University
- Bangun, W. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Carsen, J. A. 2005. *HR How To Employee Retention*. Chicago: J.D. CCH Incorporated
- Cushway, B. 1996. *Human Resource Management*. Jakarta: PT Elex Media. Komputindo.
- Darsono, & Siswandoko. 2011. *Manajemen SDM Abad 21*. Jakarta: Nusantara Consulting.

- Dessler, G., 2013. *Human Resources Management. 13th Edition*. New Jersey: Pearson Education. Inc.
- Farlianto, 2014. Pengaruh Kepuasan Gaji, Shift Kerja Malam dan Kepuasan Kerja terhadap intensi keluar karyawan (Studi pada Call Center PT Vads Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), pp. 47-66.
- Gayatri, I.A.E.M. 2014. Hubungan Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K3) Dengan Kinerja Karyawan Pada PT UOB Indonesia Cabang Bengkulu. *Skripsi*. Universitas Dehasen Bengkulu. Hal:186-189
- Gerwin, D., 1993. Manufacturing Flexibility: A Strategic Perspective. *Management Science*, Volume 39, pp. 395-410.
- Hakim, D. A., & Ispriyarso, B., 2016. Pemenuhan Hak-hak Tenaga Kerja Melalui Penerapan Corporate Social Responsibility pada Suatu Perusahaan (Studi Penerapan CSR di PT. Great Giant Pineapple, Provinsi Lampung). *Jurnal Law Reform*. 12 (2). pp. 197-208.
- Hallowell, R., 1996. The Relationship of Customer Satisfaction, Customer Loyalty, and Profitability: an empirical study. *International Journal of Service Industry Management*. 7 (4). pp. 27-42
- Harianja. 2002. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta : PT.Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Hasan, M., 2009. *Business Management*. 1st penyunt. Kaduna: Joy Publishers.
- Hasibuan, M. S.P. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi. Aksara. Jakarta.
- Herzberg, 1966. *Work and nature of Man*. Cleveland: Word Publisher.
- Indrayanti, A., Kadir, A. R. & Pasinringi, S., 2013. Hubungan Kualitas Pelayanan Internal terhadap Kepuasan Kerja dan Kemampuan Petugas memberikan Pelayanan Berkualitas di RSUD Lanto DG Pasewang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis UNHAS*, 3(1), pp. 1-12.
- Iswahudin, M., 2015. Pengaruh Penghargaan Finansial dan Pertimbangan Pasar Kerja terhadap Pemilihan Profesi sebagai Akuntan Profesional. *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, p. ii.
- Jackson, J. & Manthis, R. L., 2006. *Human Resources Management*. Jakarta: Salemba.
- Jain, S. K. & Gupta, G., 2004. Measuring Service Quality : SERVQUAL vs. SERVPERF Scales. *Vikalpa*, 29 (2), pp. 25 - 37.

- Kaswan. 2015. *Sikap Kerja Dari Teori dan Implementasi Sampai Bukti*. Bandung: Alfabeta.
- Kinman, G. & Kinman, R., 2001. The Role of Motivation to Learn in Management Education. *Journal of Workplace Learning*, 13(4), pp. 132-144.
- Kreitner, R. & Kinichi, A., 2001. *Organizational Behavior.8th ed.* Chicago: Richard. D. Irwin.Inc.
- Magdalena, B. & Rulyati, O., 2019. Pengaruh Promosi Jabatan terhadapKepuasan Kerja melalui Prestasi Kerja sebagai Variabel Intervening pada Karyawan TVRI Lampung. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 5(2), pp. 80-89.
- Mathis, R., & Jackson, J., 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi 10*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mathis, R.L. and Jackson J. H., 2008. *Human Resource Management*, 12th ed. Mason, Ohio: Thomson South Western.
- Mishra, J. & Morrissey, M. A., 1990. Trust in Employee/Employer Relationships: A Survey of West Michigan Managers. *Public Personnel Management*, 19(4), pp. 443-486.
- Mobley, 2011. *Pergantian Karyawan: Sebab, Akibat dan Pengendaliannya. Terjemahan*. Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Mowday, R. T., 1981. Viewing *turnover* from the perspective of those who remain: The relationship of job attitudes to attributions of the causes of *turnover*. *Journal of Applied Psychology*, 66 (1), 120–123.
- Nagel, P. J. A., & Cilliers, W. W., 1990. Customer satisfaction: A comprehensive approach. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 20(6), pp. 2-46.
- Nuswandari, C., 2009. Pengaruh Corporate Governance Perception Index Terhadap Kinerja Perusahaan pada Perusahaan Yang Terdaftar di Bursa Efek Jakarta. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 16(2). pp.70-84.
- Phillips & Conell, 2003. *Managing Employee Retention: a strategic accountability approach*. Amsterdam: Butterworth Heinemann.
- Pohan, A. H., 2010. *Be A Smart Leader: Rahasia dibalik Keputusan CEO dan Manager Hebat*. Yogyakarta : Pustaka Grahatama.
- Prabu, A. S. & Wijayanti, D. T., 2016. Pengaruh Penghargaan dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Divisi Penjualan PT. United

- Motors Center Suzuki Ahmad Yani, Surabaya). *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan*, 5(2), pp. 104-117.
- Pratiwi, H. A., 2010. Komunikasi Internal dan Pengaruhnya terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. *DEIKSIS*, 2(2), pp. 70-81.
- Robbins, S. P. & Timothy, A. J., 2009. *Organizational Behavior. 13 Three Edition*. USA: Person International Edition, Prentice Hall.
- Santoso, E. & Setiawan, J. L., 2018. Peran Dukungan Sosial Keluarga, Atasan, dan Rekan Kerja terhadap Resilient Self-Efficacy Guru Sekolah Luar Biasa. *Jurnal Psikologi*, 45(1), pp. 27 – 39.
- Sirait, J. T., 2006, *Memahami Aspek-aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: PT Grasindo.
- Spector, P. E., 1985. Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology*, 13 (6), hh. 693–713.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto, A. S.& Machfudz, M., 2010. *Metodelogi Riset. Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: UIN Maliki Press.
- Supriyanto, S., & Ernawaty, 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Penerbit CV Andi Offset: Yogyakarta
- Susana, J., 2012. *Developing The Internal service quality in Organisation Y*. Leppävaara: Laurea University of Applied Sciences.
- Susilo, A., 2013. Pengaruh Retensi Karyawan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Kinerja. *Jurnal Studia Akuntansi dan Bisnis*, 1 (3), hh 247-262.
- Sutrisno, E. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana.
- Tam, M. C. & Tummala, V. R., 2001. An Application pf the AHP in Vendor Selection of a Telecommunications System. *OMEGA: The International Journal of Management Science*, 29 (2), pp. 171-182.
- Torrington, D., Hall, L., & Taylor, S., 2008. *Human Resource Management*. England: Prentice Hall.
- Wexley, N. & Yukl, G. A., 1993. *Perilaku Organisasi dan Perilaku Personalialia, Terjemahan*. Jakarta: Bina Aksara.
- Wibowo, 2010. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.

Widodo, E. S., 2017. Profesionalisme Kerja dan Kualitas Pelayanan PT POS Indonesia. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 4 (1), pp. 39-50.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. 1990. *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York, NY: The FreePress.