



BRPKM

Buletin Riset Psikologi dan Kesehatan Mental

<http://e-journal.unair.ac.id/index.php/BRPKM>

e-ISSN: 2776-1851



ARTIKEL PENELITIAN

Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Intensi Turnover* dengan *Emotional Intelligence* sebagai Variabel Mediator

Muzan Ruthwinda Salma & Prof. Dr. Cholichul Hadi, Drs., M.Si., Psikolog

Departemen Psikologi Industri dan Organisasi Fakultas Psikologi Universitas Airlangga

ABSTRAK

Pergerakan jaman semakin maju, menuntut organisasi ikut bergerak mengikuti tantangan yang ada. Menurut data dari BPS dunia kerja saat ini didominasi oleh karyawan generasi millennial (Y). salah satu ciri dari generasi ini dalam bekerja adalah cenderung mudah berpindah dari perusahaannya yang sekarang. Hal tersebut akan berdampak pada peningkatan Intensi Turnover. Dalam sebuah penelitian, menyatakan bahwa Negara Indonesia berada pada tingkat *Turnover* tertinggi urutan ketiga didunia setelah India (26,9%) dan Rusia (26,8%), (PRATIWI, 2017). Adanya persepsi dukungan sosial, feedback kinerja, keragaman ketrampilan, otonomi, serta kesempatan belajar menjadi salah satu hal yang dapat menekan tingkat Turnover Intention. Persepsi dukungan organisasi (POS) penting untuk dirasakan oleh seorang karyawan dari perusahaan. Persepsi sendiri berkaitan dengan emosi pribadi individu yang dalam penelitian ini akan diukur dengan menambahkan variabel tingkat kecerdasan emosi (*Emotional Intelligence*).

Kata kunci: (*Perceived Organizational Support, Emotional Intelligence, Turnover Intention*)

ABSTRACT

The movement of the times is increasingly advanced, requiring organizations to move along with the existing challenges. According to data from BPS, the world of work is currently dominated by employees of the millennial generation (Y). One of the characteristics of this generation at work is that it tends to be easy to move from their current company. This will have an impact on increasing Turnover Intention. Indonesia occupies the third highest turnover rate in the world after India (26.9%) and Russia (26.8%), (PRATIWI, 2017). The perception of social support, performance feedback, diversity of skills, autonomy, and learning opportunities is one of the things that can reduce the level of Turnover Intention. Perception of organizational support (POS) is important to be felt by an employee of the company. Perception itself is related to the individual's personal emotions which in this study will be measured by adding the variable level of emotional intelligence (*Emotional Intelligence*).

Keywords: (*Perceived Organizational Support, Emotional Intelligence, Turnover Intention*)

Buletin Penelitian Psikologi dan Kesehatan Mental (BRPKM), 2021, Vol. X(no), pp,
*Alamat korespondensi: Fakultas Psikologi Universitas Airlangga, Kampus B Universitas Airlangga Jalan
Airlangga 4-6 Surabaya 60286. Surel: cholichul.hadi@psikologi.unair.ac.id



Naskah ini merupakan naskah dengan akses terbuka dibawah ketentuan the Creative Common Attribution License (CC-BY-4.0) (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>), sehingga penggunaan, distribusi, reproduksi dalam media apapun atas artikel ini tidak dibatasi, selama sumber aslinya disitir dengan baik.

PENDAHULUAN

Isu Turnover kini marak terjadi didalam dunia pekerja Indonesia. Hal ini berkaitan juga dengan jumlah karyawan Indonesia yang didominasi oleh karyawan Milenial. Seperti yang disebutkan oleh IDN Research Study, bahwa generasi Millennial merupakan generasi yang memiliki tingkat loyalitas tergolong rendah terhadap perusahaan tempatnya bekerja. Pada survey terdahulu ditemukan bahwa hanya 3 dari 10 orang Millennial merencanakan bertahan di satu perusahaan hanya dalam kurun waktu 2-3 tahun saja. Selanjutnya hal tersebut didukung dengan beberapa literature yang menyatakan seberapa tinggi tingkat Turnover yang terjadi. Menurut survey yang dilakukan oleh Watson-Wyatt dalam (Kismono, Rosari, & Suprihanto, 2013). Menurut hasil survey yang dilakukan oleh Global Workforce Study menyatakan bahwa dalam periode tahun 2012-2018 negara-negara dikawasan asia pasifik diperkirakan akan mengalami peningkatan Turnover Karyawan sebesar 21,2% sampai dengan 25,5%, (Watson, 2014 dalam (PRATIWI, 2017). Melihat angka tingginya tingkat Turnover tersebut, maka Indonesia berada pada Negara dengan tingkat Turnover tertinggi ketiga didunia setelah India (26,9%) dan Rusia (26,8%), (PRATIWI, 2017).

Menurut hasil survey yang dilakukan oleh IDN Research Study dalam Indonesia Milenial Report 2019, didapatkan data faktor-faktor apa saja yang menyebabkan karyawan milenial memutuskan untuk berpindah dari pekerjaannya yang sekarang ke pekerjaan yang baru. Menurut Bekker, (2011) mengenai faktor yang menyebabkan karyawan tersebut enggan terhadap perusahaan salah satunya yaitu job resource. Menurut penelitian terdahulu *job resource* sendiri meliputi dukungan sosial, feedback kinerja, keragaman ketrampilan, otonomi serta kesempatan unuk belajar dan berkembang hal tersebut memiliki kaitan dengan 3 faktor utama yang menjadi pertimbangan karyawan milenial berpindah pekerjaan. Salah satu faktor yang merupakan *job resource* adalah dukungan sosial, atau jika didalam konteks perusahaan mengacu pada *Perceived Organizational Support* (POS). menurut (MARY, 2012), *Perceived Organizational Support* adalah keyakinan karyawan terhadap organisasi tentang kepedulian dan kontribusinya bagi keberhasilan organisasi. POS merupakan persepsi dari seorang karyawan mengenai sejauh mana organisasi tempatnya bekerja, menghargai kontribusi mereka dan peduli akan kesejahteraan mereka. POS dikatakan memiliki konsekuensi dan dampak yang penting pada kinerja dan kesejahteraan karyawan. Selain itu *Perceived Organizational Support* (POS) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan karyawan terhadap organisasi mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusinya dan memperhatikan kesejahteraan karyawan, (Eisenberger, dkk., 1986). Menurut *Organizational Support Theory* (OST), POS sangat bergantung pada atribusi karyawan terhadap maksud dari organisasi, persepsi mereka mengenai penerimaan atas perlakuan yang menguntungkan atau tidak menguntungkan. Dari hal tersebut Emotional Intelligence pada karyawan memiliki peranan yang cukup penting. Tingkat kecerdasan emosional (EI) karyawan mengacu pada bagaimana persepsi mereka tentang ketrampilan dan kemampuan emosional mereka sendiri, ciri-ciri kepribadian dan perilaku yang membantu mereka dalam mengelola diri mereka sendiri sesuai dengan tekanan dan tuntutan lingkungan pekerjaan. Banyak penelitian mencari pengaruh dari Emotional Intelligence pada hasil pekerja didalam organisasi, seperti *Job Performance*, *Job Satisfaction*, *Turnover Intention*, dan *Turnover*, (Sy et al., 2006; Trivellas et al., 2011). Hasilnya, karyawan yang memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi tentunya akan mampu mengelola perasaan-perasaan mengenai persepsi mereka terhadap apa yang telah diberikan perusahaan kepada mereka. Persepsi mereka mengenai support organisasi yang dapat mengakibatkan keinginan untuk melakukan Turnover, pada jurnal ini dijelaskan dapat diatasi apabila karyawan memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi. Level emotional intelligence yang tinggi dapat menjadikan rendahnya tingkat stress, kecemasan, kelelahan, kesejahteraan dan turnover. Rendahnya tingkat stress, kecemasan, kelelahan, turnover, dan kesejahteraan dikaitkan dengan tingkat kecerdasan emosional yang tinggi, (Tsaousis, 2002).

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris dan menganalisis apakah *perceived organizational support* (POS) berpengaruh terhadap tingkat turnover dengan *emotional intelligence* sebagai variabel mediator pada karyawan generasi milenial di kota Surabaya. Sehingga dapat disusun hipotesis pada penelitian ini adalah:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara *Perceived Organizational Support* terhadap *Turnover Intention* karyawan generasi Millennial
2. Terdapat Pengaruh yang signifikan antara *Perceived Organizational Support* terhadap *Emotional Intelligence* pada Karyawan Generasi Millennial.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan positif antara *Perceived Organizational Support* terhadap tingkat *Turnover* karyawan generasi Millennial dengan dimoderatori oleh variabel *Emotional Intelligence*

METODE

Penelitian ini menggunakan tipe pendekatan kuantitatif eksplanatoris untuk dapat menjelaskan alasan suatu peristiwa dapat terjadi, hingga menguji sebuah teori (Neuman, 2013). Penelitian ini dilakukan pada karyawan dengan rentang usia yang masuk dalam kategori generasi millennial pada perusahaan maupun instansi. Sebanyak 95 karyawan diukur menggunakan alat ukur skala SPOS (8 aitem) untuk mengukur *perceived organizational support*, skala *The Assesing emotion scale* (33 aitem), dan *turnover intention* diukur menggunakan skala *Turnover Intention* (3 aitem).

Partisipan dalam penelitian ini adalah karyawan dengan rentang usia 20-35 tahun, yang masuk dalam kategori generasi millennial. Penelitian ini tidak diketahui pasti berapa jumlah karyawan generasi milenial yang ada. Sehingga, dalam menentukan sampel peneliti mengacu pada pedoman Tabachnick & Fidell (2013 dalam (Pallant, 2016) untuk menentukan jumlah minimal sampel, pedoman tersebut direkomendasikan dalam penelitian multivariat (termasuk analisis regresi berganda) dan didapatkan hasil sample penelitian sejumlah 66. Namun dalam pencarian data didapatkan jumlah partisipan yang lebih dari 66, yakni 95 orang.

Untuk dapat menguji hipotesis yang telah disusun dalam penelitian ini, penulis memilih partisipan yang merupakan karyawan dengan rentang usia antara 20-35 tahun, bekerja pada sebuah instansi atau perusahaan dalam jangka waktu minimal 6 bulan. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan bantuan fitur dari *Googel Form*, dimana partisipan akan diberikan link berisi skala alat ukur yang sudah disusun.

Penelitian ini menggunakan cara pengukuran regresi berganda, dengan melakukan analisis pada 2 jalur. Analisis jalur 1 mengukur pengaruh dari *perceived organizational support* terhadap *emotional intelligence*. Analisis jalur 2 mengukur pengaruh dari *perceived organizational support* dengan dimediasi oleh *emotional intelligence* terhadap *turnover intention*. Selanjutnya pada uji asumsi jalur 1, penulis melakukan uji normalitas dan memperoleh hasil bahwa residual pada analisis jalur 1 memiliki distribusi yang normal, dengan nilai signifikansi $> 0,05$. Sehingga uji analisis jalur 1 dapat dilakukan. selanjutnya untuk uji linearitas pada jalur 1 Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa *perceived organizational support* dan *emotional intelligence* memiliki hubungan yang linear, dengan signifikansi $> 0,05$. Sehingga analisis jalur 1 dapat dilakukan. Pada uji normalitas jalur 2 juga memperoleh hasil bahwa distribusi data memiliki skor yang normal, dengan signifikansi $> 0,05$, selanjutnya uji linearitas jalur 2 memperoleh hasil tersebut dapat diketahui bahwa *perceived*

organizational support, emotional intelligence, dan turnover intention memiliki hubungan yang linear, dengan signifikansi > 0,05. Sehingga analisis jalur 2 dapat dilakukan.

- a. untuk mengukur Perceived Organizational Support penulis menggunakan skala *Survey of Perceived Organizational Support* (SPOS), yang terdiri dari 8 buah aitem dengan 7 pilihan jawaban. dengan koefisien reliabilitas yang cukup baik yakni 0,90.
- b. untuk mengukur variabel Emotional Intelligence penulis menggunakan skala *Thr Assesing Emotion Scale* (EAS), yang terdiri dari 33 aitem dengan 5 pilihan jawaban. dengan koefisien reliabilitas yang cukup baik yaitu 0,883.
- c. Variabel Turnover Intention diukur menggunakan skala Turnover Intention yang disusun oleh Mobley (1987), terdiri dari 3 aitem dan memiliki 5 pilihan jawaban. Dengan koefiesn reliabilitas yang cukup baik yakni 0,918

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis karakteristik sampel yang telah digunakan didalam penelitian (Pallant, 2010). Analisis deskriptif tersebut meliputi perhitungan rata-rata (mean), media, rentang populasi (range), standar deviasi, nilai maksimum dan minimum.

Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std.	Skewness	Kurtosis		
						Deviation			Std.	Std.
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Error	Error
TOTAL Z	95	49	105	154	127,86	9,806	,248	,247	,212	,490
TOTAL X	95	33	22	55	39,55	8,304	-,250	,247	-,624	,490
TOTAL Y	95	12	3	15	8,58	3,250	,068	,247	-,709	,490
Valid N (listwise)	95									

dari data yang telah didapatkan selanjutnya dinormakan untuk dapat mengelompokkan subjek kedalam beberapa kategori. Kategori yang digunakan pada penelitian ini menggunakan kategori *Stanfive* yang membagi subjek menjadi 5 kategori, yakni sangat tinggi, tinggi, sedang dan rendah. Selanjutnya dari data yang diperoleh, dikategorikan sesuai dengan norma tiap skala penelitian. Untuk skala *perceived organizational support* diperoleh hasil skor dengan penilaian sedang yakni 35,8%, selanjutnya untuk skala *emotional intelligence* diperoleh skor dengan nilai sedang sebanyak 37,9% dan untuk skala *turnover intention* diperoleh skor dengan nilai sedang sebanyak 42,1% dan diikuti dengan nilai rendah 26,3%.



DISKUSI

Seperti yang telah dipaparkan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara Perceived Organizational Support terhadap Turnover Intention dengan Emotional Intelligence sebagai variabel mediator. Variabel Perceived Organizational Support diukur menggunakan skala Survey of Perceived Organizational Support (SPOS) yang disusun oleh Eisenberger, dkk. (1986). selanjutnya untuk variabel Turnover Intention diukur menggunakan skala Turnover Intention yang disusun oleh Mobley dkk., (1978), dan variabel Emotional Intelligence diukur menggunakan skala The Assessing Emotion Scale (AES) yang diciptakan oleh Schutte, (1998). Setelah melalui analisis uji korelasi dengan menggunakan program IBM SPSS Statistics 22.00. Dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *Perceived Organizational Support* terhadap variabel *Turnover Intention* pada karyawan generasi millennial yang menjadi subjek dari penelitian ini. Diketahui bahwa pengaruh langsung *Perceived Organizational Support* terhadap *Turnover Intention* adalah sebesar -0,488.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	13,189	3,919		3,365	,001
	TOTAL X	-,191	,037	-,488	-5,095	,000
	TOTAL Z	,023	,032	,069	,725	,470

a. Dependent Variable: TOTAL Y

Sedangkan pengaruh tidak langsung *Perceived Organizational Support* melalui *Emotional Intelligence* sebagai mediator terhadap *Turnover Intention* merupakan perkalian nilai beta dari variabel *perceived organizational support* terhadap variabel *emotional intelligence* dengan nilai beta dari variabel *emotional intelligence* terhadap variabel *turnover intention*, yakni $(0,282 \times 0,069) = 0,019$. Maka total pengaruh tidak langsung *perceived organizational support* terhadap *emotional intelligence* adalah total pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung, yakni $(-0,488 + 0,019) = -0,469$. Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa nilai pengaruh langsung lebih besar daripada pengaruh tidak langsung. Hasil ini menunjukkan bahwa secara *Perceived Organizational Support* yang dimediasi oleh *Emotional Intelligence* tidak memiliki pengaruh yang lebih besar dari pengaruh langsung terhadap *Turnover Intention*

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh dari *perceived organizational support* terhadap *turnover intention* yang dimediasi oleh variabel *emotional intelligence* dengan partisipan karyawan generasi millennial. Dari hasil yang telah dipaparkan diatas ditemukan bahwa pengaruh langsung dari *perceived organizational support* terhadap *turnover intention* lebih besar dari pada pengaruh tidak langsung dari dengan peran *emotional intelligence* sebagai mediator.

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan negatif antara variabel *perceived organizational support* terhadap *turnover intention*, terdapat pengaruh signifikan positif

antara variabel *perceived organizational support* terhadap variabel *emotional intelligence*. Namun pengaruh tidak langsung antara variabel *perceived organizational support* terhadap *turnover intention* 76 yang dimediasi oleh variabel *emotional intelligence* memiliki skor signifikansi yang lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh langsungnya. Hal tersebut sesuai dikarenakan Generasi millennial sangat merasakan dan mementingkan nilai-nilai di dalam organisasi tempatnya bekerja, seperti kesetaraan, keadilan, pengakuan akan eksistensinya, dampak sosial, pengetahuan, pertumbuhan pribadi dan jenjang karir, otonomi, rasa saling menghormati, hubungan, serta keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi (Cerf, 2017). Dimana keinginannya untuk terus memenuhi kebutuhan tersebut akan membuat karyawan Generasi ini terus mencari company yang menawarkan pemenuhan kebutuhannya.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih penulis kepada Tuhan Yang Maha Esa, Keluarga, sahabat-sahabat, serta pihak yang membantu penulis dalam memberikan dukungan dan sebagai teman untuk berdiskusi.

DEKLARASI POTENSI TERJADINYA KONFLIK KEPENTINGAN

Muzan Ruthwinda Salma dan Cholichul Hadi tidak bekerja, menjadi konsultan, memiliki saham, atau menerima dana dari perusahaan atau organisasi manapun yang mungkin akan mengambil untung dari diterbitkannya naskah ini.

PUSTAKA ACUAN

(Bappenas), B. P. (2018). <https://www.bappenas.go.id>.

(BPS), B. P. (2018). *Jumlah Penduduk Indonesia 2018*. <https://www.bps.go.id>.

Azwar, S. (2011). *Sikap dan Perilaku Dalam: Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Bar-on. (1997). *Baron emotional quotient inventory*. Toronto: *Multi-Health System*.

Bonnema, C. H. (2015). Work engagement and meaningful work across generational cohorts. *SA Journal of Human Resource Management*, 13(1). DOI:104102/sajhrm.v12i1.681.

Cerf, K.-L. (2017). *Strategic to Improve Millennial Employee Engagement in the Luxury Resort Industry*. Walden Dissertations and Doctoral Studies Collection. <http://scholarworks.waldenu.edu/dissertations>.

Eisenberger, L. R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, Vol.87, No.4, 698-714 .

- Eisenberger, L. R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied psychology*, Vol.87, NO.4, 698-714.
- Eisenberger, L. R. (2002). Perceived Organizational Support: a review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, Vol.71, No.3, 500-5007.
- Goleman, D. (1998). Working with emotional intelligence bloomsbury.
- Handaru , A. W., & Muna, N. (2012). PENGARUH KEPUASAN GAJI DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP INTENSI TURNOVER PADA DIVISI PT JAMSOSTEK . *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, Vol. 3, No.1.
- Haryanti, A. R., & Sianipar, A. R. (2014). HUBUNGAN KOMITMEN ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA DENGAN INTENSI TURNOVER PADA KARYAWAN BIDANG PRODUKSI CV. X. *Psikodimensia Vol. 13 No.1*, 98 - 114.
- Henrietta, F. D. (2013). DIMENSI PRAKTIK SDM DAN INTENSI TURNOVER PADA KARYAWAN. *Jurnal Penelitian. Volume 17, No. 1*, 53-60.
- Institute, I. R. (2019). *Indonesia Millenial Report*. IDN MEDIA.
- J, P. (2010). *SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using the SPSS program*. 4th edition, McGraw Hill, New York.
- Jamal, M. G. (2012). Work-Family Conflicts: A Case of Employees' Turnover Intention. *International Journal of Social Science and Humanity*, DOI:10.7763/IJSSH.2012.V2.90.
- James N. Kurtessis, R. E. (2015). Perceived Organizational Support: A Meta-Analytic Evaluation of Organizational Support Theory. *Journal of Management* .
- Jonathan P. Leider, E. H. (2016). Job Satisfaction and Expected Turnover Among Federal, State, and Local Public Health Practitioners. *THE AMERICAN PUBLIC HEALTH ASSOCIATION*, DOI:10.2105/AJPH.2016.30330.
- Kismono, G., Rosari, R., & Suprihanto, J. (2013). FAKTOR-FAKTOR DEMOGRAFIK (JENIS KELAMIN, USIA, STATUS PERNIKAHAN, DUKUNGAN DOMESTIK) PENENTU KONFLIK PEKERJAAN DAN KELUARGA INTENSI KELUARNYA KARYAWAN: STUDI INDUSTRI PERBANKAN INDONESIA. *SIASAT BISNIS*, 208-224.
- Kusendi, R. (2011). PENGARUH PERSEPSI TERHADAP DUKUNGAN ORGANISASI DAN KECERDASAN EMOSI TERHADAP KONFLIK PEKERJAAN - KELUARGA. *HUMANIORA*, Vol.2, No.1, pp.524-543.
- Kuzminskyy, A. (2014). Rebranding Ukrainian Generation and Generation Y trough the Prism of Modern Views. *American Journal of Educational Research*, 83-86.
- Law, C.-S. W. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study . *The Leadership Quarterly* 13, 243-274.

- M. Waheed Akhtar, H. G. (July, 2017). The Effect of Emotional Intelligence on Turnover Intention; The Role of Employee Well-being, Engagement and Perceived Organizational Support. *Jinnah Business Review*, Vol.5, No.2, pp. 69-80.
- Mallery, D. G. (2016). *IBM SPSS Statistic 23 Step by Step*. .
- MARY, D. J. (2012). • PERCEIVED ORGANISATIONAL SUPPORT – AN OVERVIEW ON ITS ANTECEDENTS AND CONSEQUENCES. *ZENITH - International Journal of Multidisciplinary Research* , VOL.4.
- Mayer, J. (1997). What is emotional intelligence? en p. salovey. emotional development and emotional intelligence: implication for educators. 3-31.
- Mir, A. (2018). Emotional Intelligence and Turnover Intention : An Investigative Study. *International Journal of Management Studies*.
- Mobley William H, H. S. (1978). An evaluation of precursors of hospital employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 408-414. DOI:10.1037/0021-9010.63.4.408.
- Nasution, W. A. (Februari 2009). PENGARUH KEPUASAN KERJA KARYAWAN TERHADAP INTENSI TURNOVER PADA CALL CENTER TELKOMSEL DI MEDAN . *Jurnal MANDIRI* , Vol.4, No.1.
- Nazir, M. S. (2014). *Metode Penelitian / Moh.Nazir; Editor, Risman Sikumbang*. Bogor Ghalia Indonesia 2013.
- Neuman, W. L. (2007). *Basics of social research: qualitative and quantitative approaches, 2nd ed*. Pearson Education.
- Neuman, W. L. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: PT. Indeks.
- Orhan ADIGUzel, H. Z. (2014). Generations changing side and the newly arisen work style after y generation: mobile collars. *Journal of Suleyman Demirel University Intitute of Social Sciences*, 1(19), 166-182.
- Pallant, J. (2010, 4th Edition). *SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using the SPSS program*. McGraw Hill, New York.
- PRATIWI, V. R. (2017). Peran Ketidakpuasan Kerja Terhadap Intensi Turnover Karyawan dengan Stabilitas Anchor Sebagai. *Repository UGM*.
- Richard Gunawan Putra, M. B. (2015). Pengaruh perceived organizational support terhadap turnover intention mellalui kepuasan kerja sebagai variabel mediator di restoran X Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*.
- Ridlo, I. A. (2012). TURN OVER KARYAWAN “KAJIAN LITERATUR”. Surabaya: Public Health Movement Publications.
- Riyono, V. R. (2017). Peran Ketidakpuasan Kerja terhadap Intensi Turnover Karyawan dengan Stabilitas Anchor sebagai Moderator. *GADJAH MADA JOURNAL OF PSYCHOLOGY*, VOL.3, NO.1,pp.45-58. ISSN:2407-7798.

- Ronodipuro & Husnan, S. (1995). Manajemen Sumber Daya Manusia. *LP3ES*.
- S Sellgren, G. E. (2007). Nursing Staff Turnover: does leadership matter? *Leadership in Health Services*, 20(3):169-183.
- Schutte*, N. S. (1998). Development and validation of measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 167-177.
- Sehgal, A. M. (2018). Emotional Intelligence: A Valuable Contrivance for Analyzing Emotional Facet. pp. Vol.8, No.2. DOI:6025/jio/2018/2/58-69.
- Shore Lynn McFarlane, B. K. (1995). Managerial perceptions of employee commitment to the organization. *Academy of Management Journal*, 38(6), 1593-1615. DOI:<https://doi.org/10.2307/256845>.
- Shukla, S. (2013). Employee Turnover in banking sector: Empirical evidence. *IOSR Journal of Humanities and Social Science*, 11(5):57-61. DOI:10.9790/0837-1155761.
- Staw, B. M. (1980). The Consequences of Turnover. *Journal of Occupational Behaviour*, Vol.1, No.4, pp.253-273. <https://www.jstor.org/stable/3000143>.
- Sugiyono. (2007). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2007.
- Suryabrata, S. (2005). *Pengembangan Alat Ukur Psikologis*. Yogyakarta: PT. Grafindo Perkasa Rajawali.
- Tsaousis, I. N. (2002). Emotional Intelligence in the Workplace: Exploring its Effects on Occupational Stress and Organizational Commitment. *International Journal of Organizational Analysis*, 10(4):327-342. DOI:10.1108/eb028956.
- Tumwesigye, G. (2010). The relationship between perceived organisational support and turnover intention in a developing country : The mediating role of organisational commitment. *African Journal of Business Management*, Vol.4(6), pp. 942-952. ISSN 1993-8233.
- Wayne Sandy J., S. I. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal*, 40(1), 82-111. DOI:<https://doi.org/10.2307/257021>.