



BRPKM

Buletin Riset Psikologi dan Kesehatan Mental

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



ARTIKEL PENELITIAN

PREDIKTOR *TURNOVER INTENTION* PADA PRAMUGARI: TINJAUAN LITERATUR

FIBULA REANDA DANISWARI*

Fakultas Psikologi Universitas Airlangga

ABSTRAK

Tingkat *turnover intention* yang tinggi pada perusahaan akan menimbulkan dampak yang negatif karena akan membawa kerugian pada perusahaan. Permasalahan *turnover intention* juga dapat dialami oleh perusahaan industri transportasi udara. Dengan tanggung jawab yang berat, seorang pramugari bisa memiliki kecenderungan untuk keluar dari perusahaan. Studi tinjauan literatur ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor yang memengaruhi *turnover intention* pada pramugari. Peneliti melakukan pencarian artikel melalui basis data *Google Scholar* pada tanggal 30 Desember 2023 dengan kata kunci "*turnover intention*" dan "*flight attendant*". Pencarian tersebut menghasilkan temuan sebanyak 452 artikel. Selanjutnya, peneliti membatasi pencarian pada artikel yang paling relevan dengan topik penelitian. Dari lima artikel yang dipilih untuk ditinjau, ditemukan bahwa terdapat faktor yang memengaruhi *turnover intention* pada pramugari adalah *personal capacity*, *job stress*, *job insecurity*, kepuasan kerja dan hubungan antar *crew* pramugari.

Kata kunci: kecenderungan untuk keluar, pramugari, prediktor, tinjauan literatur

ABSTRACT

A high level of turnover intention in the company will have a negative impact because it will bring losses to the company. The problem of turnover intention can also be experienced by air transportation industry companies. With heavy responsibilities, a flight attendant can have a tendency to leave the company. This literature review study aims to identify factors that influence turnover intention in flight attendants. The researcher conducted an article search through the Google Scholar database on December 30, 2023 with the keywords "turnover intention" and "flight attendant." The search yielded findings of 452 articles. Next, the researcher limited the search to articles that were most relevant to the research topic. Of the five articles selected for review, it was found that there are factors that influence turnover intention in flight attendants, such as personal capacity, job stress, job insecurity, job satisfaction, and relationships between flight attendant crews.

Keywords: turnover intention, flight attendants, predictors, literature review

Buletin Penelitian Psikologi dan Kesehatan Mental (BRPKM), tahun, Vol. X(no), pp,

*Alamat korespondensi: Fakultas Psikologi Universitas Airlangga, Kampus B Universitas Airlangga Jalan Airlangga 4-6 Surabaya 60286. Surel: fibula.reanda.daniswari-2018@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

Sumber daya manusia (SDM) adalah aset perusahaan atau organisasi yang paling berharga. Untuk memiliki tenaga kerja yang lebih baik, perusahaan akan saling bersaing untuk mempekerjakan karyawan dengan keretampilan dan kualitas kinerja tinggi. Namun, terdapat satu titik di mana pekerja menjadi sangat tidak nyaman ditempat kerja mereka sehingga mereka ingin keluar dari posisi mereka atau perusahaan. Menurut Robbins dan Judge (2009) *turnover intention* mengacu pada kecenderungan atau tingkat keinginan seseorang untuk keluar dari sebuah organisasi, baik secara sukarela maupun tidak sukarela karena posisi yang didapatkan saat ini tidak sesuai dengan harapan mereka. Terkait dengan sumber daya manusia (SDM), salah satu permasalahan terbesar yang dihadapi organisasi adalah *turnover intention*. Menurut Asmara (2018) niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan (*turnover intention*) akan menjadi prediktor dari terjadinya *turnover*. Saat seseorang merasa tidak puas dengan kondisi yang ada, seseorang dengan *turnover intention* yang tinggi dapat mempertimbangkan untuk meninggalkan pekerjaan mereka dan bahkan mungkin mencari pekerjaan di luar tempat mereka bekerja (Mobley, 2001). Menurut Mobley (1978) *turnover intention* memiliki beberapa indikator yaitu, *thoughts of quitting* (merasa tidak puas dengan pekerjaannya), *intention to search another job* (intensi mencari pekerjaan baru yang lebih nyaman), dan *intention to quit* (intensi untuk keluar dari organisasi). Dampak dari tingginya tingkat *turnover* pada karyawan akan membawa kerugian bagi perusahaan karena memunculkan biaya tambahan dalam proses perekrutan, pelatihan, dan pengisian posisi yang kosong (Khan & Du, 2014).

Perusahaan di industri transportasi udara membutuhkan pengelolaan sumber daya yang efektif karena memungkinkan individu melakukan perjalanan jarak jauh. Perjalanan udara merupakan moda transportasi yang memudahkan individu untuk melakukan perjalanan dengan cepat ke lokasi yang jauh, terutama yang berada di luar pulau. Maskapai harus memiliki pekerja yang dapat dipercaya untuk menawarkan layanan penumpang sebagai bisnis layanan. Kenyataannya, perusahaan di bidang industri transportasi udara juga dapat mengalami permasalahan *turnover intention*. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Shehada (2015) pada 541 pramugari dan pramugara dari tahun 1999-2013 di empat negara (Yordania, Arab Saudi, Lebanon, dan *United Arab Emirates*) menunjukkan bahwa tingkat *turnover* pramugari dan pramugara mencapai 11% pertahun, yang mana tingkat *turnover* pada pramugari lebih tinggi dibandingkan pramugara dengan rata-rata sebesar 15% untuk pramugari dan 9,7% untuk pramugara (Shehada, 2015). Oleh karena itu, studi tinjauan literatur ini dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang memengaruhi *turnover intention* pada pramugari.

METODE

Studi tinjauan literatur ini dilakukan secara *online* dengan menggunakan *database* yaitu *Google Scholar* dengan alamat URL: *scholar.google.com*. Pencarian di basis data *google scholar* pada tanggal 30 Desember 2023 menggunakan kata kunci yaitu "*turnover intention*" AND "*flight attendant*" menghasilkan temuan sebanyak 452 artikel. Setelah itu, peneliti menerapkan beberapa kriteria untuk penyaringan artikel yang akan ditinjau. Kriteria inklusi yang diterapkan adalah: 1) dokumen yang dipublikasikan pada rentang waktu 5 tahun terakhir (2019-2023), 2) tipe dokumen merupakan artikel penelitian dalam jurnal, 3) artikel menggunakan bahasa inggris, 4) memiliki relevansi dengan tujuan penelitian yaitu meneliti tentang faktor yang memengaruhi *turnover intention* pada *flight attendant* (pramugari). Dari penyaringan tersebut, dipilih lima artikel yang selanjutnya akan ditelaah. Hasil telah dapat dilihat pada Tabel 1.



HASIL PENELITIAN

Tinjauan literatur dilakukan pada lima artikel yang telah dipilih. Rincian hasil telaah dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini:

Tabel 1

No	Jurnal	Variabel	Subjek	Metode	Hasil
1	Park, H. S., Park, H. Y., & Park, S. Y. (2019). A Study on the Effect of Personal Capacity of Airline Employees on Turnover Intention and Customer Orientation. <i>The Journal of Economics, Marketing and Management</i> , 7(3), 1-12	Independent variable: <i>Personal capacity</i> - <i>Technical capacity</i> - <i>Knowledge capacity</i> - <i>Expertise capacity</i> Dependent Variable: 1. <i>Customer orientation</i> 2. <i>Turnover intention</i>	Subjek penelitian ini yaitu <i>cabin crew</i> Korea secara online menggunakan SNS. Survey dikirimkan sebanyak 530 eksemplar untuk mendapatkan 515 eksemplar.	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. menerapkan dimensi tunggal yang dilakukan oleh DeMicco dan Giridhaban (1987), Philips (1990), Denvir dan McMahan (1992). Untuk <i>customer orientation</i> didasarkan dari studi sebelumnya oleh Saxe dan Weitz (1982), Hoffman dan Ingram (1992), Brown dkk (2022)	<ul style="list-style-type: none">- 1 dari 3 Faktor dari <i>personal capacity</i> (<i>Knowledge capacity</i>) memiliki pengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i>. Sedangkan untuk 2 faktor <i>personal capacity</i> (<i>Technical capacity</i> dan <i>Expertise capacity</i>) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>turnover intention</i>.- Pada pengujian selanjutnya ditemukan bahwa sub-ordinat <i>personal capacity</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>customer orientation</i>.
2	Uhuegho, K. O., Disu, B. F., Okafor, E. G., & Jibril, M. S. (2020). Assessment of the antecedents of job stress and consequences on flight attendants in Nigeria. <i>Niger J. Logist.</i>	Independent Variable: 1. <i>Job Satisfaction</i> 2. <i>Organizational Commitment</i> 3. <i>Job Stress</i> - <i>Work to family conflict</i> - <i>Family to work conflict</i>	Subjek penelitian ini melibatkan sebanyak 150 pramugari di Nigeria. 131 pramugari maskapai domestik, sedangkan 19 pramugari lain diambil	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain eksplanatori, menggunakan alat ukur: 1. <i>family to work conflict</i> menggunakan adaptasi Grandey, Cordeiro dan Crouter (2005) 2. <i>Job stress</i> menggunakan adaptasi	<ul style="list-style-type: none">- Temuan pada penelitian ini mengungkapkan bahwa terdapat hubungan positif antara <i>work to family conflict</i> dan <i>family to work conflict</i> dengan stress kerja. Stress kerja juga berkorelasi positif dengan <i>turnover intention</i>.

<p><i>Transp</i>, 1, 93-104.</p>	<p>Dependent Variable: <i>turnover intention</i></p>	<p>menggunakan <i>convenience sampling</i>.</p>	<p>dari Netemeyer, Maxham and Pullig (2005). 3. <i>Job satisfaction</i> menggunakan adaptasi dari m Schleicher, Watt and Greguras (2004) 4. <i>organizational commitment</i> menggunakan alat ukur dari Jaworski and Kohli (1993). 5. <i>turnover intention</i> menggunakan adaptasi dari Chen (2006).</p>	<p>- Sedangkan untuk <i>job satisfaction</i> berkorelasi negatif terhadap <i>turnover intention</i>. - Terdapat juga hubungan antara <i>job satisfaction</i> dengan <i>organizational commitment</i>. Semakin tinggi kepuasan kerja maka akan meningkatkan komitmen pada organisasi. Pada hasil lain menunjukkan bahwa semakin tinggi <i>job stress</i> maka akan semakin rendah <i>job satisfaction</i>.</p>
<p>3 Chen, Q., Li, Y., Wang, R., & Shen, R. (2023). How COVID-19 Perceived Risk Causes Turnover Intention Among Chinese Flight Attendants: A Moderated Mediation Model. <i>Psychology Research and Behavior Management</i>, 95-108.</p>	<p>Independent Variable: COVID-19 <i>perceived risk</i> Dependent Variable: <i>turnover intention</i> Mediating Variable: <i>job insecurity</i> Moderator Variable: <i>job crafting</i></p>	<p>Subjek pada penelitian ini merupakan pramugari <i>full time</i> di dua maskapai Tiongkok. Kuesioner disebarkan secara <i>online</i> kepada dua maskapai untuk memastikan responden memenuhi kriteria penelitian dan dilakukan dalam dua waktu dengan jarak 2 minggu. Waktu 1 terdapat 281 kuesioner yang valid, dan pada</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan alat ukur: 1. COVID-19 <i>perceived risk scale</i> diadaptasi dari Yildirim and Güler, 2. <i>Job insecurity scale</i> dari Mauno, Leskinen, dan Kinnunen, 3. <i>Job crafting scale</i> diadaptasi dari Slemp dan Vella-Brodrick, 4. <i>Turnover intention scale</i> diadaptasi dari Camman, Fichman, Jenkins, dan Klesh.</p>	<p>- Risiko COVID-19 mempengaruhi <i>Job insecurity</i> dan <i>turnover intention</i> pada pramugari. - <i>Job insecurity</i> memiliki hubungan positif dengan <i>turnover intention</i>. - Diketahui juga <i>job insecurity</i> berperan sebagai mediasi dalam hubungan risiko COVID-19 dengan <i>turnover intention</i>. Namun, hubungan langsung antara Risiko Covid-19 dan <i>turnover intention</i> akan menghilang ketika <i>job insecurity</i> dipertimbangkan. Hal ini akan melemahkan</p>



		waktu 2 terdapat 240 kuesioner yang valid.		<i>turnover intention</i> . jika maskapai memberikan rasa aman. - Peran mediasi <i>job insecurity</i> dimoderasi dengan <i>job crafting</i> menghasilkan bahwa <i>job crafting</i> yang tinggi akan berpengaruh melemahkan hubungan antara <i>job insecurity</i> dengan <i>turnover intention</i> .	
4	Lee, K., Choi, J. O., & Hyun, S. S. (2022). A study on job stress factors caused by gender ratio imbalance in a female-dominated workplace: Focusing on male airline flight attendants. <i>International Journal of Environmental Research and Public Health</i> , 19(15), 9418.	<p>Independent Variable: <i>Job stress</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Gender difference communication</i> - <i>Relationship conflict with colleagues</i> - <i>Hierarchical organizational culture</i> - <i>Role overload</i> - <i>Gender role conflict</i> - <i>Performance appraisal</i> <p>Dependent Variable: 1. <i>Mental health</i>, 2. <i>Turnover intention</i></p> <p>Moderator Variable: <i>Perceived family support</i></p>	Sampel yang didapatkan sebanyak 188 yang valid dengan ketentuan mereka yang telah bekerja selama dua tahun atau lebih, tidak termasuk yang pramugari magang.	<p>Penelitian ini menggunakan metode survey dengan menjabarkan stress kerja menjadi beberapa faktor dengan alat ukur yang berbeda-beda:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. perbedaan gender dalam komunikasi menggunakan <i>Communication Satisfaction Questionnaire</i> (CSQ). 2. konflik hubungan rekan kerja menggunakan skala yang dikembangkan oleh Jehn. 3. budaya organisasi menggunakan kuesioner mengenai <i>role overload</i> berdasarkan teori Kimberly dan Quinn. 4. konflik peran gender yang menggunakan skala konflik yang dikembangkan oleh O’Niell et al., 	<p>- Penelitian ini menghasilkan bahwa perbedaan gender dalam komunikasi, konflik hubungan dengan rekan kerja, budaya organisasi, dan beban kerja yang berlebih berdampak langsung pada stress kerja pramugari pria.</p> <p>- Sedangkan stress kerja menghasilkan dampak negatif terhadap kesehatan mental dan dampak positif pada <i>turnover intention</i>.</p> <p>- Dukungan organisasi yang dirasakan juga dapat mengurangi stress kerja.</p>



				5. Penilaian kerja menggunakan kuesioner penelitian Lee. 6. Untuk mengukur <i>turnover intention</i> menggunakan alat ukur Mobley.	
5	Chung, M., & Jeon, A. (2020). Social exchange approach, job satisfaction, and turnover intention in the airline industry. <i>Service Business</i> , 14, 241-261.	<p>Independent Variable: <i>Social exchange relationship</i> -LMX (contribution, affection, loyalty, professional respect) -TMX</p> <p>Dependent Variable: <i>Turnover Intention</i></p> <p>Mediating Variable: <i>Job satisfaction</i></p>	Responden pada penelitian ini adalah pramugari yang bekerja di maskapai di Korea Selatan dengan mendistribusikan 360 kuesioner, dan menganggap valid 334 responden untuk penelitian. Usia yang didapatkan berkisar 20-45 tahun dengan pengalaman 1-5 tahun.	<p>Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan alat ukur:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Social exchange relationship</i> (LMX dan TMX) menggunakan Beauford (2009), untuk LMX menggunakan skala dari Hansen dkk (2016) dan Laden dan Maslyn (1998). Untuk TMX menggunakan skala Seers (1989). - <i>job satisfaction</i> menggunakan skala Li dkk (2018) - <i>turnover intention</i> menggunakan skala Banks dkk (2014). 	<ul style="list-style-type: none"> - Penelitian ini menghasilkan bahwa LMX dan TMX berpengaruh positif terhadap <i>job satisfaction</i>, dan menurunkan <i>turnover intention</i>. - Selanjutnya, untuk LMX memiliki pengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i>. Sedangkan TMX tidak berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i>. - <i>Job satisfaction</i> memediasi hubungan negatif antara LMX dan <i>turnover intention</i>, namun tidak memediasi antara TMX dan <i>turnover intention</i>.

DISKUSI

Perusahaan di industri transportasi udara membutuhkan pengelolaan sumber daya yang efektif karena memungkinkan individu melakukan perjalanan jarak jauh. Dengan berbagai macam pelatihan yang didapatkan pramugari dari maskapai, pramugari memiliki tanggung jawab yang berat. Dalam menjalankan tugas, pramugari bertanggung jawab atas keamanan, kenyamanan dan kebutuhan para penumpang. Alasan individu untuk melakukan *turnover intention* tidak hanya dikarenakan usia, kepuasan kerja, komitmen organisasi ataupun tingkat pendidikan. Dari hasil literature yang dilakukan, ditemukan beberapa alasan pramugari melakukan *turnover intention*. Salah satu faktor yang dapat membuat pramugari melakukan *turnover intention* adalah *personal capacity*. *Personal capacity* memiliki pengaruh seorang pramugari melakukan *turnover intention*. Sparrow (1996) mengatakan bahwa *personal capacity* merupakan salah satu kemampuan dari tiga kategori selain *management capacity*, dan *organizational capacity*. Pada *personal capacity*, yang mempengaruhi tingkat *turnover intention* adalah



knowledge capacity. Sedangkan untuk *technical capacity* dan *expertise capacity* tidak terlalu berpengaruh pada tingkat *turnover intention*. Tidak hanya *personal capacity*, faktor pengaruh *turnover intention* juga dapat diketahui saat masa pandemi Covid-19. Pada saat itu beberapa pramugari tetap melakukan pekerjaannya untuk melayani para penumpang di pesawat, hingga munculnya persepsi risiko Covid-19 yang membuat pramugari memiliki kecemasan, kekhawatiran dan ketakutan dengan potensi tertularnya penyakit tersebut karena tetap melakukan interaksi antar manusia. Hal ini membuat munculnya *job insecurity* atau ketidaknyamanan kerja seorang pramugari dan menyebabkan pramugari melakukan *turnover intention*. Namun, saat pihak maskapai memberikan kenyamanan seperti memberikan fasilitas kesehatan untuk melindungi pramugari dari bahaya virus, akan membuat pramugari berpikir ulang untuk melakukan *turnover intention*.

Tidak hanya *personal capacity* yang dapat menjadi faktor pengaruh dari *turnover intention* pada pramugari. *Job stress* juga menjadi alasan pramugari melakukan *turnover intention* (Uhuegho et al., 2020; Lee et al., 2022). Chen (2012) menjelaskan bahwa stress kerja yang didapatkan pramugari dikarenakan tuntutan pekerjaan dengan jam kerja yang panjang, ketidakhadiran dirumah dengan waktu yang panjang, mengelola *customer* yang menantang, jadwal makan dan tidur yang tak tentu, menjaga ketenangan *cabin* pesawat dibawah tekanan, Menurut Schult dan Schult (1990) menjelaskan mengenai stress kerja yang merupakan suatu gejala psikologis yang dirasa mengganggu pekerjaan sehingga dapat mengancam kesejahteraan diri. Pada hasil literature review ini, stress kerja bisa didapatkan dari dalam maupun luar organisasi/perusahaan. Stress kerja yang didapatkan dari dalam organisasi/perusahaan seperti perbedaan gender. Profesi menjadi pramugari lebih banyak diminati oleh perempuan. Lee et al., (2022) melakukan penelitian pada pramugari pria atau pramugara mengenai perbedaan gender dalam komunikasi, konflik hubungan dengan rekan kerja, budaya organisasi, dan beban kerja berlebih yang berdampak pada stress kerja dan *turnover intention*. Stress kerja yang didapatkan pramugari dari luar organisasi telah dipelajari oleh Ballard et al., (2002) menyatakan bahwa ketidakhadiran pramugari dirumah dengan waktu yang panjang akan menimbulkan dampak buruk pada hubungan keluarga pramugari tersebut. Hal ini juga akan membuat seorang pramugari akan merasa sendiri dan kesepian. Dalam upaya menurunkan stress kerja, peran organisasi/perusahaan juga penting yang dapat menurunkan tingkat *turnover intention* dan meningkatkan kepuasan kerja pramugari. Chen (2006) menemukan bahwa kepuasan kerja dapat mengurangi tingkat *turnover intention* pada pramugari. Upaya untuk meningkatkan kepuasan kerja, pramugari harus bekerja sama dan berinteraksi baik dengan *team leader* dan anggota *team* agar dapat melakukan pekerjaannya dengan baik.

SIMPULAN

Pada kanjian literature ini menghasilkan bahwa faktor pengaruh dari *turnover intention* pada pramugari dapat berupa *personal capacity* dari pramugari tersebut, Risiko dari Covid-19, beban kerja yang didapatkan, *job stress* yang bersumber dari dalam ataupun luar organisasi, atau bahkan hubungan antar anggota salam satu *team*. Maka dari itu peran perusahaan/organisasi juga penting dalam upaya menurunkan tingkat *turnover intention* pada pramugari dan meningkatkan kepuasan kerja pramugari.

UCAPAN TERMA KASIH

Penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada bapak/ibu dosen Psikologi Industri dan Organisasi di Fakultas Psikologi Universitas Airlangga yang telah memberikan ilmu dan bimbingan kepada peneliti

untuk menyelesaikan karya penelitian ini serta seluruh pihak yang telah mendukung dan berkontribusi dalam proses penulisan literatur ini.

DEKLARASI POTENSI TERJADINYA KONFLIK KEPENTINGAN

Fibula Reanda Daniswari 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

- Asmara, A. P. (2018). Pengaruh Turnover Intention terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Bedah Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 5(2), 123.
<https://doi.org/10.20473/jaki.v5i2.2017.123-129>
- Ballard, T, Corradi, L, Laurie, L, Mazzanti, C, Sgorbissa, F, Scaravelli, G. and Romito, P. (2002). Flight attendants talk about work, family and health: Generating hypotheses from qualitative research. In: Bildt C, Gonas L, Karlquist L, Westberg H, eds. Women, work and health book of abstracts. Stockholm: National Institute for Working Life; 341
- Chen CF (2006) Job satisfaction, organizational commitment, and flight attendants' turnover intentions: a note. *J Air Trans Manag* 12(5):274-276
- Chen, Q., Li, Y., Wang, R., & Shen, R. (2023). How COVID-19 Perceived Risk Causes Turnover Intention Among Chinese Flight Attendants: A Moderated Mediation Model. *Psychology Research and Behavior Management*, 95-108.
- Chung, M., & Jeon, A. (2020). Social exchange approach, job satisfaction, and turnover intention in the airline industry. *Service Business*, 14, 241-261.
- Khan, Muhammad A. S., Jianguo Du. (2014). An Empirical Study of Turnover Intentions in Call Centre Industry of Pakistan. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 2(2), 206-214
- Lee, K., Choi, J. O., & Hyun, S. S. (2022). A study on job stress factors caused by gender ratio imbalance in a female-dominated workplace: Focusing on male airline flight attendants. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(15), 9418.
- Mobley, W. H., Horner, S. O., & Hollingsworth, A. T. (1978). An evaluation of precursors of hospital employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 408-414.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.63.4.408>
- Mobley, W. H. (1986). Pergantian Karyawan: Sebab, Akibat Dan Pengendaliannya. Terjemah. Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo
- Mowday, R.T., L.W. Porter and R.M Steers, (1982). Employee Organization Linkages: The Psychology of Commitment Absenteeism and Turnover. New York: Academic Press
- Park, H. S., Park, H. Y., & Park, S. Y. (2019). A Study on the Effect of Personal Capacity of Airline Employees on Turnover Intention and Customer Orientation. *The Journal of Economics, Marketing and Management*, 7(3), 1-12.
- Robbins, Stephen P. dan Judge, Timothy A. 2009. *Organizational Behavior*. USA: Pearson International Edition Prentice-Hall.
- Schultz, B & Schultz, J. 1990. *Organizational Behavior*. New York: Mc Graw Hills, Inc.
- Shehada, M. (2015). Flight attendants turnover, length of service, and reasons for leaving, 2009-2013. *International Journal of Management and Commerce Innovations*, 2(2), 355-364.
- Sparrow, P. (1996). Competency based pay: too good to be true.
- Uhuegho, K. O., Disu, B. F., Okafor, E. G., & Jibril, M. S. (2020). Assessment of the antecedents of job stress and consequences on flight attendants in Nigeria. *Niger J. Logist. Transp*, 1, 93-104.