

Tri Maningsih

Manajemen, Universitas Putra Bangsa dan Alamat e-mail

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional, kepuasan kerja dan *burnout* terhadap *turnover intention* di Kantor Bank Jateng Cabang Kebumen. Responden pada penelitian ini adalah karyawan 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 kecerdasan emosional berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*, kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention* dan *burnout* tidak berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan Bank Jateng Cabang Kebumen.

Kata Kunci: kecerdasan emosional, kepuasan kerja, *burnout*, *turnover intention*

Abstract

The purpose of this study was to analyze the effect of emotional intelligence, job satisfaction and burnout on turnover intention at the Bank Jateng Kebumen Branch. Respondents in this study were employees of 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 emotional intelligence had a significant negative effect on turnover intention, job satisfaction had a significant negative effect on turnover intention and burnout had no effect on turnover intention of employees of Bank Jateng, Kebumen Branch

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

PENDAHULUAN

Turnover intention memiliki dampak negatif terhadap organisasi dan telah meningkat secara signifikan dan berbagai penelitian telah dilakukan mengenai *turnover intention* karyawan dan menganggap variabel sikap sebagai prediktor dari perilaku *turnover*. Kondisi seperti ini dapat memunculkan berbagai masalah sosial mulai dari perekrutan dan pelatihan karyawan baru yang membuat organisasi harus mengeluarkan biaya yang cukup besar dan mengakibatkan hilangnya modal sosial dan sumber daya manusia (Hausknecht dan Trevor, 2011). Penelitian ini bermaksud meneliti kembali terkait perilaku *turnover intention* dimana perilaku tersebut dapat memengaruhi dan memperlambat proses pencapaian tujuan organisasi dan membuat perusahaan akan mengeluarkan biaya ekstra dalam perekrutan karyawan.

Beberapa penelitian menunjukkan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi perilaku *turnover intention* seperti kecerdasan emosional (Sherine *et al.*, 2017). Kecerdasan emosional memiliki potensi untuk mengubah cara seseorang berpikir dan berperilaku dalam hubungan sosial di tempat kerja (Cao dan Fu, 2011, Sherine *et al.*, 2017). Memahami emosi dan perasaan karyawan terhadap pekerjaan menjadi masalah organisasi untuk dikelola yaitu tentang bagaimana masing-masing karyawan dapat mengelola emosi mereka secara efektif dan

mengurangi *turnover intention*. Kecerdasan emosional juga memungkinkan seseorang karyawan untuk bekerja sama dengan orang lain untuk mencapai tujuan bersama. Selain itu, kecerdasan emosional akan meningkatkan kecocokan emosi karyawan dalam memenuhi harapan pelanggan yang akan membantu membentuk citra positif suatu organisasi.

Kecerdasan emosional yang rendah juga akan berimbas kepada kepuasan individu, dikarenakan kemampuan untuk memahami dan mengelola emosi memainkan peran penting dalam kepuasan kerja dan *turnover intention* (Miao, Humphrey, & Qian, 2017). Kepuasan kerja diartikan sebagai keadaan emosional yang menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari penilaian atau pengalaman kerja seseorang (Locke, 1976). Hasil observasi menunjukkan seseorang dengan kecerdasan emosional yang rendah juga memiliki kepuasan kerja yang rendah sehingga menimbulkan *turnover intention* yang tinggi. Hal ini dikarenakan keadaan emosional karyawan dengan tingkat rendah tidak memiliki kepuasan kerja yang baik dan tidak dapat mengelola emosi yang dirasakan dan memperburuk perasaan negatif yang mengurangi kepuasan kerja. Penting dalam hal ini bagaimana seseorang memiliki kecerdasan emosional yang baik untuk mengurangi tingkat *turnover intention*.

Kepuasan kerja yang rendah juga akan berdampak pada tingkat *burnout* seseorang yang tinggi. Hal ini terjadi karena pengelolaan emosi yang rendah menyebabkan

suasana hati menjadi negatif dan dapat dengan mudah mengalami *burnout* dalam menjalankan pekerjaannya. Penelitian sebelumnya mengaitkan kecerdasan emosional sangat mempengaruhi perilaku *turnover intention* dan burnout (Chi-Yun et al, 2020). *Burnout* merupakan sindrom kelelahan emosional dan sinisme yang sering terjadi di antara individu yang melayani orang (Maslach & Jackson, 1981). Seorang karyawan dapat dengan mudah mengalami kelelahan ketika dihadapkan dengan situasi yang kronis dan tuntutan pekerjaan yang tinggi.

Rumusan Masalah

Penelitian tentang kecerdasan emosional dan *turnover intention* sudah banyak dilakukan dengan berbagai variabel yang berbeda. Kecerdasan emosional menjadi penting terkait dengan niat seseorang untuk keluar dari organisasi, hal ini disebabkan ketika seseorang dengan kecerdasan emosional yang rendah akan menimbulkan tingkat *turnover intention* yang tinggi dan sebaliknya ketika seseorang dengan kecerdasan emosional yang tinggi dapat menurunkan tingkat *turnover intention* dalam organisasi. Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka pertanyaan penelitian ini adalah:

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap *turnover intention*?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*?
3. Apakah *burnout* berpengaruh terhadap *turnover intention*?
4. Apakah kecerdasan emosional, kepuasan kerja dan *burnout* berpengaruh terhadap *turnover intention*?

Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap *turnover intention*
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *burnout* terhadap *turnover intention*
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kecerdasan emosional, kepuasan kerja dan *burnout* terhadap *turnover intention*

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Bagi para akademisi penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai pengaruh kecerdasan emosional, kepuasan kerja, *burnout* terhadap *turnover intention*
 - b. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menjadi acuan dalam melakukan penelitian mengenai pengaruh kecerdasan emosional, kepuasan kerja, *burnout* terhadap *turnover intention*.
2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan rekomendasi kepada bagian SDM dalam meningkatkan tingkat kecerdasan emosional karyawan
- b. Memberikan rekomendasi dalam meningkatkan *burnout* dan kepuasan kerja
- c. Memberikan rekomendasi terkait upaya menurunkan tingkat *turnover intention* karyawan.

METODE

Obyek dan Subyek Penelitian

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

Definisi Operasional Variabel

1. Kecerdasan Emosional
Ravichandran *et al* (2011) menyatakan kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenali, memahami, dan menilai perasaan sendiri serta orang lain dan menggunakan pengetahuan ini dalam pikiran dan tindakan. Indikator kecerdasan emosional dalam penelitian ini adalah penilaian emosi diri, penilaian emosi orang lain, regulasi emosi, penggunaan emosi.
2. 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).
3. *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
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
Kecerdasan Emosional	0,791	0,645
	0,658	
	0,717	
Kepuasan Kerja	0,677	
	0,617	0,683
	0,680	
	0,617	
	0,536	
	0,662	
Burnout	0,641	
	0,700	
	0,732	0,606
Turnover Intention	0,812	
	0,723	0,606
	0,737	
	0,792	

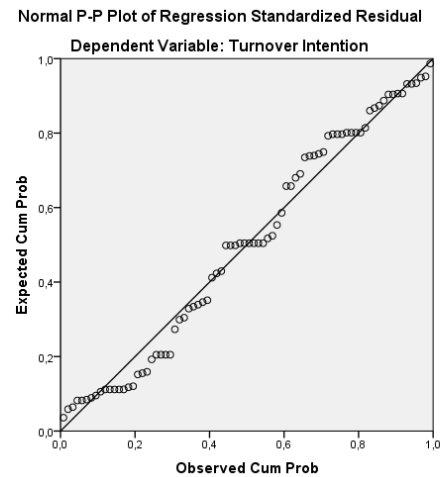
Hasil uji validitas variabel dalam penelitian ini dijelaskan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel dan uji reliabilitas dalam penelitian ini menunjukkan hasil lebih dari 0,6 sehingga variabel dalam penelitian ini dinyatakan valid (sah) dan reliabel.

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kecerdasan Emosional	,798	1,253
Kepuasan Kerja	,690	1,448
Burnout	,703	1,423

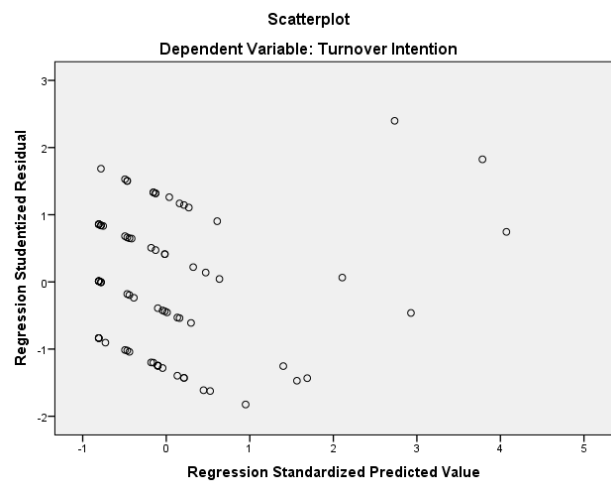
a. Dependent Variable: *Turnover Intention*

Uji multikolinieritas dijelaskan bahwa bagian *collinearity statistic* menunjukan 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

Model		Coefficients ^a				Sig.
		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t		
		B	Beta			
1	(Constant)	17,078		5,076		,000
	Kecerdasan Emosional	-,509	-,322	-2,878		,005
	Kepuasan Kerja	-,209	-,255	-2,126		,037
	Burnout	,018	,017	,143		,887

a. Dependent Variable: *Turnover Intention*

1. Alpha (α) pada persamaan diatas adalah nilai konstanta atau nilai tetap *turnover intention*, ketika tidak dipengaruhi oleh kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan *burnout*, maka *turnover intention* akan bertambah senilai 17,078.
2. Koefisien regresi untuk X_1 sebesar -0,509 artinya setiap kenaikan/bertambahnya satu satuan pada variabel kecerdasan emosional akan menyebabkan perubahan/menurunnya *turnover intention* sebesar -0,509 poin, apabila variabel independen lain nilainya tetap.
3. Koefisien regresi untuk X_2 sebesar -0,209 artinya setiap kenaikan/bertambahnya satu satuan pada variabel kepuasan kerja akan menyebabkan perubahan/menurunnya *turnover intention* sebesar -0,209 poin, apabila variabel independen lain nilainya tetap.
4. Koefisien regresi untuk X_3 sebesar 0,018 artinya setiap kenaikan/bertambahnya satu satuan pada variabel *burnout* akan menyebabkan perubahan/bertambahnya *turnover intention* sebesar 0,018 poin, apabila variabel independen lain nilainya tetap.

Pembahasan

1. Pembahasan Hipotesis 1: kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Sesuai dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa t_{hitung} sebesar $-2,878 > t_{tabel}$ 1,66515 dengan tingkat signifikansi $0,005 < 0,05$, yang berarti variabel kecerdasan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan Bank Jateng Cabang Kebumen. Hasil penelitian ini sejalan dengan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Nam Khanh *et al.*,(2020) yang menemukan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*. Kecerdasan emosional menjadi bagian penting dalam pengelolaan emosi individu dalam sebuah perusahaan, hal ini disebabkan kecerdasan emosional menjadi tolak ukur seseorang ketika dihadapkan dengan kondisi di luar dugaan yang dapat menguras emosi. Kecerdasan emosi menjadi penting ketika seseorang karyawan memiliki kecerdasan emosional yang baik tentu akan mudah mengelola emosinya dalam keadaan apapun sehingga pencapaian tujuan dapat maksimal dan secara tidak langsung dapat menurunkan perilaku *turnover intention*.
2. Pembahasan Hipotesis 2: kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Sesuai dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa t_{hitung} sebesar $-2,126 > t_{tabel}$ 1,66515 dengan tingkat signifikansi

0,037 < 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.*,(2019) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap *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*.

3. Pembahasan Hipotesis 3: *burnout* tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*. Sesuai dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa t_{hitung} sebesar 0,143 < t_{tabel} 1,66515 dengan tingkat signifikansi $0,887 > 0,05$, yang berarti variabel *burnout* tidak berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan Bank Jateng Cabang Kebumen. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nam Khanh *et al.*,(2020) yang menunjukkan bahwa *burnout* berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*. *Burnout* merupakan kondisi seseorang yang mengalami kelelahan emosi dalam dirinya. Kelelahan emosi dalam hal ini menyangkut tuntutan pekerjaan yang dirasa terlalu banyak menguras energi dan emosi seseorang karyawan, hal ini tentu akan membuat kinerja seseorang tidak akan maksimal. Penting dalam hal ini untuk mengelola emosi yang dirasakan, ketika seseorang mampu mengelola emosi tentu akan dapat menyelesaikan tuntutan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan, sehingga akan mengurangi perilaku *turnover intention* karyawan.
4. Sesuai dengan hasil uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa F_{hitung} sebesar 8,137 > F_{tabel} 2,49 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, hal ini menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional, kepuasan kerja dan *burnout* berpengaruh secara bersama-sama terhadap *turnover intention* pada karyawan Bank Jateng Cabang Kebumen.
5. Sesuai dengan hasil nilai koefisien determinasi (R^2) diperoleh 0,243 artinya 24,3% variabel *turnover intention* dipengaruhi oleh kecerdasan emosional, kepuasan kerja dan *burnout* sedangkan sisanya sebesar 75,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

PENUTUP

Simpulan

1. Kecerdasan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*, hal ini berarti semakin tinggi tingkat kecerdasan emosional karyawan maka akan menurunkan tingkat *turnover intention* pada karyawan Bank Jateng Cabang Kebumen
2. Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*, hal ini berarti semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan karyawan maka akan menurunkan tingkat *turnover intention* pada karyawan Bank Jateng Cabang Kebumen
3. *Burnout* tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*, hal ini menunjukkan bahwa karyawan Bank Jateng Cabang Kebumen tidak merasakan *burnout*
4. Terdapat pengaruh secara bersama-sama kecerdasan emosional, kepuasan kerja dan *burnout* terhadap *turnover intention* pada karyawan Bank Jateng Cabang Kebumen

Saran

1. Seseorang dengan kepuasan kerja yang tinggi juga akan mampu mengelola emosi yang dirasakan pada diri sendiri, dan memerhatikan emosi tersebut sehingga dapat merasakan kepuasan kerja yang positif dalam pekerjaannya dan hal ini tentu saja akan menurunkan niat *turnover intention* karyawan dalam sebuah perusahaan.
2. Seorang karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi akan mampu mengelola emosi diri sendiri dan orang lain, untuk memotivasi diri sendiri dan mengelola emosi dengan baik dalam diri kita maupun dalam hubungan dengan yang lain sehingga cenderung akan cepat mengambil keputusan apa yang akan dilakukan sekarang maupun yang akan datang untuk dirinya. Hal ini akan menguntungkan perusahaan dalam mengurangi *turnover intention* yang terjadi sehingga dapat meminimalisir anggaran biaya dalam melakukan rekrutmen dan pelatihan.
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, sebaliknya seseorang yang mampu mengelola emosinya akan mampu meminimalisir kelelahan emosi yang dirasakan sehingga dapat maksimal dalam menjalankan pekerjaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agif Syarif Hidayat. 2018. "Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi dan *Turnover Intention*." *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa* Vol 11 No. 1
- Ajzen, I & Fishbein, M. 1975. *Belief, Attitude, Intention, and Behavior. An Introduction to Theory and Research*. MA: Addison-Wesley
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Back, Chi-Yun., Hyun, Dae-Sung., Jeung, Da-Yee., and Chang, Sei-Jin. 2020. Mediating Effects of Burnout in the Association Between Emotional Labor and Turnover Intention in Korean Clinical Nurses. *Safety and Health at Work* 11 88-96
- 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
- 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., Meitar, dan R., Weisberg J. 2006. Self-leadership skills and innovative behavior at work. *International Journal of Manpower*, 27 (1), 75-90.
- Fahid Riaz, Shahzad Naeem, Benish Khanzada and Kamran Butt. 2018. "Impact of Emotional Intelligence on Turnover Intention, Job Performance and Organizational Citizenship Behavior with Mediating Role of Political Skill." *Journal of Health Education Research & Development* Vol 6 No. 2
- Garakhani D, dan Zaferanchi A. 2019. "The Effect of Job Burnout on Turnover Intention with Regard to the

- Mediating Role of Job Satisfaction.” *Journal of Health* Vol 10 No. 1
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : UNDIP.
- Goleman, D. 2016. *Emotional Intelligence: Kecerdasan Emosional* (Alih Bahasa: T. Hermaya). Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Greenberg, J. S. 2002. *Comprehensive Stress Management*. (7th Ed). United States: Mc Graw Hill Company Inc.
- 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. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara
- Hausknecht, J.P.; Trevor, C.O. Collective Turnover at the Group, Unit, and Organizational Levels: Evidence, Issues, and Implications. *J. Manag.* 2011, 37, 352–388.
- Hsi-Tien Chen, Chih-Hung Wang. 2019. "Incivility, satisfaction and turnover intention of tourist hotel chefs: moderating effects of emotional intelligence", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*,
- Igbaria, M dan Greenhaus, J. 1992. Determinants of MIS Employees Turnover Intentions : A Structural Equation Model. *Communication of the ACM*.
- Ivancevich, John. 2007. *Perilaku & Manajemen Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Jacobs, E. J., & Roodt, G. 2011. “The Mediating Effect of Knowledge Sharing Between Organizational Culture and Turnover Intentions of Professional Nurses.” *SA Journal of Information Management* .
- 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
- Locke, E.A. 1976. What Is Job Satisfaction? *Journal of Organization Behavior and Human Performance*. 4. hlm. 309 – 336
- Mangkunegara, Prabu Anwar. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Maslach, C. & Jackson, S.E. 1981. The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behaviour*, 2: 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., & Goldberg, J. 1998. Prevention of burnout: New perspectives. *Applied and Preventive Psychology*, 7(1), 63–74. [https://doi.org/10.1016/S0962-1849\(98\)80022-X](https://doi.org/10.1016/S0962-1849(98)80022-X)
- Maslach, C.; Schaufeli, W.B. & Leiter, M.P. 2001. Job Burnout. *Annual Review of Psychology*.Vol. 52, 397–422.
- Miao, C., Humphrey, R. H., & Qian, S. 2017. A meta-analysis of emotional intelligence and work attitudes. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 90, 1–26. <https://doi.org/10.1111/joop.12167>
- Mobley, W. H. 2011. Pergantian Karyawan: Sebab, Akibat dan Pengendaliannya. Alih Bahasa : Nurul Imam. Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Ravichandran, K.; Arasu, R.; Kumar, S.A. 2011. The impact of emotional intelligence on employee work engagement behavior: An empirical study. *Int. J. Bus. Manag.* Vol 6, 157–169.
- Robbin & Judge. 2015. *Perilaku Organisasi Edisi 16*. Jakarta. Salemba Empat.
- Salovey, P.; Mayer, J.D. 1990. *Emotional intelligence*. *Imagin. Cogn. Personal.* 1990, 9, 185–211
- Sherine Al Ahmad., Ahmed Seleim., Nick Bontis., and Nehale Mostapha. 2017. Emotional Intelligence and Career Outcomes: Evidence from Lebanese Banks. *Knowledge and Process Management* doi:10.1002/kpm.1533
- Sondang P. Siagian. 2009. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta. PT Rineka Cipta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.Yogyakarta.
- Tett, Robert P & John P Meyer. 1993. “Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analyses Based on Meta Analytic Findings”. *Personnel Psychology*. Vol.6. Pp. 259-293
- Veithzal, Rivai. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada