

## DAFTAR PUSTAKA

- Aldwin, C.M. & Revenson, T.A. (1987). Does Coping Help? A Reexamination of the Relation Between Coping and Mental Health. *Journal of Personality and Social Psychology*, 53(2), 337- 348.
- Andi. (2009). *Sukses mengelola call center manajemen kinerja*. Jakarta: Telexindo Bizmedia
- Arbdiati, R.A, Catur, Wahyu & Kurniati, Ni, Made, Taganing. (2007). Hubungan antara Kecerdasan emosional dengan Problem Focused Coping pada sales. *Proceeding PESAT*. 2. 24-27.
- Achroza, F. H.(2013). Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dosen Pembimbing Mahasiswa dan Problem Focused Coping dengan Stres dalam Menyusun Skripsi pada Mahasiswa FKIP Bimbingan dan Konseling Universitas Muria Kudus.*Skripsi*. Tidak diterbitkan, Kudus: Fakultas Psikologi Universitas Muria Kudus.
- Azwar, S. (2012).*Reliabilitas dan validitas*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Azwar, S. (2015). *Penyusunan skala psikologi Edisi 2*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Cary, L.C., Philip, J.D., & Michael.P.O. (2001). *Organizational stress*. USA: Sage Publication Inc
- Chaplin, J.P. 2004. *Kamus Lengkap Psikologi*, (Terjemahan Kartini dan Kartono). Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Chu, R & Chao, L. (2011). Managing stress and maintaining well-being: Social support, problem focused coping and avoidant coping. *Journal of Counseling & Development*, 89, 338-348
- Department of Health and Human Service. (2009). *Public Health Service, Centersfor Disease Control and Prevention NIOSH*.
- Farber, B.A. (1991). *Crisis in education stress and burnout in the american teacher*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers
- Hadi, S. (2015). *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Handoko, T. Hani. (2000). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Cetakan kesebelas. Yogyakarta: BPEE.

- Hannif, Z. N. (2005). Occupation health and safety in the New Zealand call centre industry. New Zealand: New Castle University.
- Harsiwi, E & Kristiana, I. (2017). Hubungan antara Kecerdasan Emosi dengan Problem Focused Coping pada Perawat ICU Di Rumah Sakit Tipe C Wilayah Semarang dan Pati. *Jurnal Empati*. 6(1).139-144.
- Hasibuan, M. (2000). *Organisasi dan Motivasi: Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Hermita. (2011). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Semen Tonasa (Persero) Pangkep. *Skripsi*. Tidak diterbitkan. Fakultas Ekonomi Hsanuddin, Makassar.
- Ismar, R., Zarni, A., & Danardi, S. (2011). Stres Kerja dan Berbagai Faktor yang Berhubungan pada Pekerja Call Center PT. “. X” di Jakarta. *Majalah Kedokteran Indonesia*, 61(1) 13-19.
- Jaengsawang, Thammananthika, Sanprasit, Yongyut., Thummapun, Polrapee. 2007. The Influence of Job Stress and Coping Strategies on the Work Efficiency of Call Center Employees at Telecommunication Company, *The Journal of Behavioral Science*.2(1). 11-22
- Kartono, K. (2000). *Hygiene Mental*. Jakarta: CV. Mandar maju
- Khandekar J, Sharma AK, Khera S. (2006). *Computer related health problems among information technology professionals in Delhi*. *Indian J of Comm Med*.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984) *Stres, Appraisal, and Coping*. New York: Springer Publisher Company.
- Lazarus, R. S. & Cohen, J. (1977). Environmental stress in J. Wohwill I. Altman (Eds), *Human Behavior and Enviroment* (pp. 90-127). New York: Plenum.
- Luce S, Juravich T. (2002). *Stress in the call center: A report on the worklife of call center representatives in the utility industry*. Cambridge: Utility Workers Union of America, MassachusettsUniversity.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi Edisi Sepuluh*. Terjemahan: Vivin Andhika. Yogyakarta: Andi.
- Makie, V.V. (2006). Stress and coping strategies among registered nurses working in a South African tertiary hospital. *Journal Psychology*. Faculty of Community Health Sciences University of The Western Cape, 6, 7-27
- Mangkunegara, A. P. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Rosda.

- Manurung, T.M., & Ratnawati, I. 2012. Analisis Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan (Studi Pada Stikes Widya Husada Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, 1(2): h: 145-157.
- Mastuti, P, N. (2010). Hubungan Efikasi Diri dengan Problem Focus Coping Dalam Menyusun Skripsi Pada Mahasiswa Psikologi. *Skripsi*: Fakultas Psikologi UIN Suska Riau.
- McShane, S. L., & Glinow, M. A. V. (2003). *Organizational Behavior: Emerging Realities for the Workplace Revolution*. New York: McGraw Hill.
- Melly.2008. Hubungan Kreativitas dan Stres Pada Mahasiswa Tahun Pertama Jurusan Arsitektur Universitas Indonesia. *Skripsi*: Fakultas Psikologi Universitas Indonesia.
- Munandar AS. (2001). *Stres dan keselamatan kerja*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- National Safety Council. (2004). *Manajemen Stress*. Jakarta: EGC
- Nevid, J.S., Rathus, S.A., & Greene, B. (2005). *Psikologi Abnormal: Edisi ke 5 Jilid 1*. Alih Bahasa oleh Tim Fakultas Psikologi Universitas Indonesia. Jakarta: Erlangga.
- Nur, S. (2013). Konflik, stres kerja dan kepuasan kerja pengaruhnya terhadap kinerja pegawai pada Universitas Khairun Ternate. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3) 739-749.
- Paille, P. (2011). Stressful Work, Citizenship Behaviour and Intention to Leave the Organization in a High Turnover Environment: Examining the Mediating Role of Job Satisfaction. *Journal of Management Research*, 3(1).
- Parker, P.D., Martin, A.J., Colmar, S., & Liem, G.A. (2012). Teachers workplace well-being: exploring a process model of goal orientation, coping behavior, engagement, and burnout. *Teaching and Teacher Education*. (28), 503-513
- Priyatno, D. (2012). *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Rachmawati, F. (2016). Pengaruh Pelatihan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Trias Sentosa, Krian Sidoarjo. *Agora*, 4(2), 259-264.
- Rivai, V., Sagala, & Ella Jauvani. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Perkasa.
- Robbins, S. P. (2003). *Perilaku Organisasi*. Alih bahasa Tim indek.cet ke- 1 Jakarta: PT Indek Kelompok Gramedia Group.

- Robbins P. S. (2008). *Perilaku Organisasi*. Edisi Terjemahan. Salemba Group. Jakarta
- Robbins, S.P. & Jugde, T.A (2008). *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior) Jilid 2 Edisi Keduabelas*. Jakarta: Salemba Empat.
- Santosa, E. O., & Setyawan, I. (2014). Hubungan antara fleksibilitas kognitif dengan problem focused coping pada mahasiswa fast-track Universitas Diponegoro. *Jurnal Psikologi Universitas Diponegoro*, 3(2), 1-8
- Santrock, J. W. (2003). *Adolescent, perkembangan remaja (Alih Bahasa: JudoDamanik & Achmad Chusairi)*. Jakarta: Erlangga.
- Saputra, Dimas. (2018). Siapa Bilang Jadi Seorang Pegawai Call Center Itu Mudah?. 20 Januari, 2018. Kompasiana Beyond Blogging. <https://www.kompasiana.com/dimsaputra/54ffcd69a33311da6450fe1e/siapa-bilang-jadi-seorang-pegawai-call-center-itu-mudah?page=all> (Diakses pada 16 Juni 2020)
- Safaria, T. (2007). Stres ditinjau Dari Active Coping, Avoidance Coping, dan Negative Coping. *Makalah*: Fakultas Psikologi Universitas Ahmad Dahlan.
- Sarafino, E.P. (2008). *Health psychology: biopsychosocial interaction*. Michigan: Wiley
- Sugiyono. (2009). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyowati, D. A., Wismanto, Y. B., & Utami, C. T. (2015). Hubungan antara kecerdasan emosional dan optimisme dengan problem focused coping pada mahasiswa S1 keperawatan Stikes Telogorejo Semarang. *Kajian Ilmiah Psikologi*, 4(1), 11-18
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sprigg, C.A, Smith, P.R., & Jackson, P.R. (2003). Psychosocial risk factors in call centres: An evaluation of work design and well-being. HSE Research Report (RR 169). Sudbury, UK: HSE Books.
- Taylor, S. E. (2006). *Health Psychology*. New York: McGraw Hill
- Triantoro, S., & Nofrans, E. (2009). *Manajemen emosi*. Yogyakarta: Bumi Aksara
- Qureshi, M. I. (2013). Relationship Between Job Stress, Workload, Environment and Employees Turnover Intention: What We Know, What Should We Know. *World Applied Sciences Journal*, 23(6): pp: 764-770.

Zulfa, K. 2009. Hubungan Antara Tingkat Religiusitas dengan Strategi Coping pada Santri Pondok Pesantren Nurul Huda Mergosono Malang. *Skripsi*: Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang