

# ANALISA PENGARUH STRES KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN HOTEL X SURABAYA

Samuel Henry Setyanto, Puji Hermawan

Program Manajemen Perhotelan, Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra  
Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya

Email : [samuelhenry.s95@gmail.com](mailto:samuelhenry.s95@gmail.com) ; [pujihermawan95@gmail.com](mailto:pujihermawan95@gmail.com)

Abstrak – Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari dimensi-dimensi stres kerja terhadap *turnover intention* di hotel X Surabaya. Penelitian melibatkan 100 karyawan tetap di hotel X. Jenis penelitian menggunakan teknik kuantitatif dan teknik pengolahan data dalam penelitian menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi stres kerja meliputi (*work overload, role conflict, role ambiguity, job demands, dan social support*) ditemukan bahwa hanya dimensi *role ambiguity* yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, sedangkan keempat factor lainnya didapati tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*.

Kata Kunci: Stres kerja, *Work overload, Role conflict, Role ambiguity, Job demands, Social support, Turnover intention*.

Abstract - This study is to reveal the impact of job stress dimension on employee turnover Intention in X hotel Surabaya. Study involved 100 permanent workers in X hotel. This research using quantitative method and using SPSS as data processing technique. The results show that job stress dimension including (*work overload, role conflict, role ambiguity, job demands, dan social support*) only *role ambiguity* dimension has positive and significant impact on turnover intention, and for the other four factors found that not quite able to explain the impact to turnover intention.

Keywords: *Job Stress, Work overload, Role conflict, Role ambiguity, Job demands, Social support, Turnover intention*.

## PENDAHULUAN

Departemen *human resources* memiliki peranan penting dalam suatu organisasi. Chaubey, Gupta, dan Maithel (2013) menjelaskan bahwa peranan dari departemen *human resources* dalam suatu perusahaan salah satunya adalah mengatur persoalan terkait tingkat *turnover* karyawan di tempat kerja. Perusahaan menginvestasikan berbagai sumber daya seperti dana, waktu, dan usaha dalam kegiatan perekrutan, pengenalan, pelatihan dan pengembangan, serta upaya menjaga karyawan tetap bekerja dalam lingkungan perusahaan. Karena hal inilah maka perusahaan perlu untuk memperhatikan agar tingkat *turnover* perusahaan tetap stabil.

Salah satu industri yang mengalami persoalan serius terkait *turnover intention* adalah industri perhotelan. Industri perhotelan merupakan bagian dari *hospitality business* dan didapati bahwa dalam industri perhotelan terjadi fenomena tingkat *turnover* karyawan yang tinggi serta sulitnya menemukan pekerja yang cocok untuk bekerja dalam industri perhotelan. Nazri dan Ghee, (2015) menjelaskan dalam suatu studi empiris bahwa pada industri hotel secara global, tingkat *turnover* karyawan mencapai hingga 60% per tahun. Fakta serupa terjadi di Indonesia, dimana terdapat tingkat *turnover* karyawan di sektor industri sebesar 8,4% ([swa.co.id](http://swa.co.id)). Hal ini membuat persoalan *turnover* memerlukan perhatian dan penanganan yang serius.

Untuk dapat mengatasi persoalan terkait *turnover intention*, maka perusahaan perlu memahami akar permasalahan dan mengidentifikasi variabel yang menjadi penyebab timbulnya *turnover intention*. Nazri dan Ghee, (2015) dalam penelitiannya membahas bahwa variabel dominan yang mempengaruhi *turnover intention* adalah stres kerja. Stres merupakan ketidakmampuan individu dalam menghadapi tekanan di tempat kerja yang disebabkan ketidakseimbangan antara kemampuan yang dimiliki karyawan dengan tuntutan pekerjaan yang diterima karyawan tersebut. Stres dapat dipicu oleh faktor fisik maupun psikologis yang berasal dari lingkungan suatu individu. Dalam hal ini jelas bahwa lingkungan yang dimaksud adalah lingkungan kerja. Nazri dan Ghee, (2015) memaparkan bahwa stres di tempat kerja juga dapat dipicu akibat dari adanya tekanan dalam peran yang dimiliki oleh karyawan.

Dalam penelitiannya Nazri dan Ghee, (2015) mengungkapkan tiga determinan stres meliputi *role ambiguity*, *role conflict*, dan *work overload* dimana ketiganya memicu *turnover intention* karyawan. Selain dari ketiga determinan tersebut, dalam Sewwandi dan Perrere, (2016) diungkap dua determinan lain yaitu *job demands* dan *social support*. Pada dasarnya stres kerja tidak hanya timbul akibat peran namun juga akibat tuntutan dan kurangnya dukungan dari lingkungan karyawan. Di dalam penelitian ini kelima determinan tersebut akan digunakan sebagai determinan yang mempengaruhi stres kerja.

## TEORI PENUNJANG

Sewwandi dan Pereere, (2016) mendefinisikan stres kerja sebagai perasaan atau kondisi yang dialami seseorang ketika orang tersebut mendapati bahwa tuntutan pekerjaan yang diterima melebihi kemampuan pribadi dan bahkan melebihi kapasitas sumber daya lingkungan yang dapat digunakan untuk mengatasi tuntutan tersebut. Stres muncul di setiap organisasi tanpa memperdulikan skala atau ukuran organisasi dan memiliki dampak yang berbeda pada tiap pekerja di berbagai lingkungan kerja yang berbeda. Definisi serupa dikemukakan oleh Nazri dan Ghee, (2015) dimana stres kerja dianggap sebagai ketidakmampuan dalam menghadapi tekanan di tempat kerja akibat dari ketidaksesuaian antara kemampuan seseorang karyawan dengan tuntutan di tempat kerja.

Sewwandi dan Pereere, (2016) menentukan lima bentuk dimensi dari stres kerja meliputi:

1. *Work Overload*  
*Work overload* sebagai salah satu bentuk dari stres yang timbul akibat adanya tuntutan yang meningkat di dalam pekerjaan, dimana jumlah atau tingkat tuntutan yang berlebihan menyebabkan penurunan kualitas kerja dan timbulnya perasaan tidak mampu menyelesaikan pekerjaan yang ada dalam keseharian kerja.
2. *Role Conflict*  
*Role conflict* merupakan bentuk ketidaksesuaian antar harapan yang dimiliki karyawan di tempat kerja yang terkait dengan kinerja peran.
3. *Role Ambiguity*  
Merupakan kurangnya informasi yang diterima oleh karyawan atau tidak mempunya memahami informasi terkait dengan peranannya dalam suatu perusahaan.
4. *Job Demands*  
Merupakan karakteristik dari sebuah pekerjaan baik secara fisik, psikologi, sosial, dan organisasional yang membutuhkan usaha dan tenaga secara fisik dan psikologi karyawan, yang di mana bisa berubah menjadi *job stressor* ketika bertemu dengan permintaan yang membutuhkan tenaga lebih besar.
5. *Social Support*  
Merupakan segala bentuk dukungan yang diterima oleh seorang karyawan dalam melakukan pekerjaan. *Social support* dapat memicu stres kerja apabila dukungan yang diterima sangat rendah atau minimum.

Memon, Salleh, dan Baharom (2016) mendefinisikan *turnover intention* sebagai pemutusan secara psikologis dan resmi dari kontrak kerja antara karyawan terhadap suatu organisasi. *Turnover* dapat bersifat sukarela dimana hal ini merupakan niatan yang didasari dari dalam diri karyawan sendiri. Disamping itu *turnover* juga dapat bersifat non sukarela (*involuntarily*) dimana hal ini dilakukan atau ditentukan dari organisasi tempat seorang karyawan bekerja.

Indikator yang digunakan untuk mengukur *turnover intention* adalah:

1. Kecenderungan individu yang secara serius berpikir untuk meninggalkan sebuah organisasi
2. Kecenderungan individu mencari pekerjaan lain di organisasi lain
3. Kemungkinan individu untuk meninggalkan sebuah organisasi demi mencari gaji yang lebih besar
4. Kemungkinan individu untuk meninggalkan organisasi dalam waktu dekat dengan atau tidak ada tujuan yang jelas
5. Kemungkinan individu yang meninggalkan organisasi dengan melihat peluang yang lebih baik di luar organisasi.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dimana penelitian kuantitatif menggunakan data yang diukur dalam suatu skala numerik atau angka. dan kualitatif secara bersama-sama, namun dengan bobot yang berbeda. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *non probability sampling* dengan menggunakan tipe *judgmental sampling*. Penentuan sampel dengan syarat responden dan informan bekerja sebagai karyawan tetap diseluruh divisi di hotel. Sedangkan hotel yang dipilih merupakan hotel berbintang empat di kota Surabaya.

Pada metode kuantitatif, kuesioner disebarakan pada tanggal 8-14 Juni 2018 kepada hotel X di Surabaya. Peneliti mendapatkan 100 responden dari hotel X tersebut. Kuesioner yang telah diisi oleh responden akan dikumpulkan, disortir, dan diolah. Kuesioner menggunakan skala *Likert* di mana jawaban responden telah dibatasi.

#### **HASIL**

Profil responden yang dianalisa dan digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kelamin, usia, nama hotel tempat bekerja saat ini, jabatan, lama bekerja, dan lama penggunaan e-rekrutmen dalam hotel tersebut. Hasil analisa profil responden akan dijelaskan melalui tabel-tabel berikut ini :

**Tabel 1. Profil Responden**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Persentase (%)</b>
Pria	44%
Wanita	56%
<b>Total</b>	<b>100%</b>
<b>Usia</b>	<b>Persentase (%)</b>
18-25 tahun	14%
26-33 tahun	41%
34-41 tahun	24%
42-49 tahun	11%
> 50 tahun	10%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa dari 100 responden yang telah mengisi kuesioner ini, 44% terdiri dari pria dan 56% wanita. Pada kelompok usia, sebanyak 41% karyawan tetap berada pada rentang umur 26-33 tahun dan pada umur di atas 50 tahun sebanyak 10%.

**Tabel 2. Hasil Mean Dimensi Stres Kerja dan Turnover Intention**

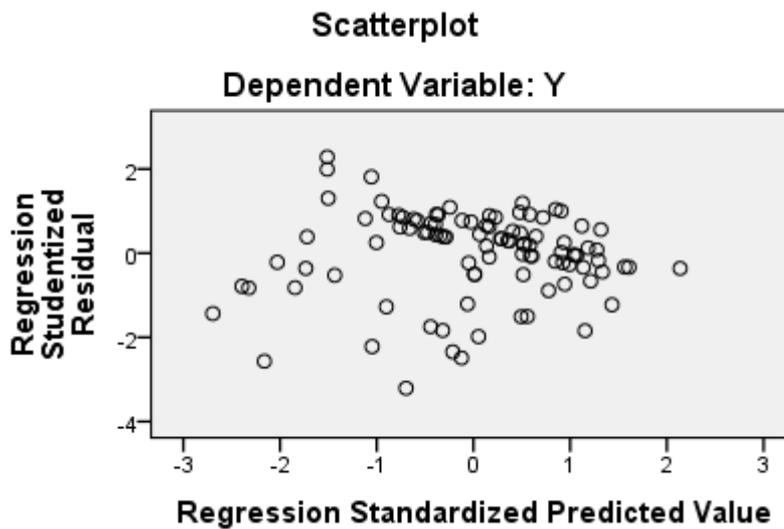
<b>Indikator</b>	<b>Mean</b>
<i>Work overload</i>	3,45
<i>Role conflict</i>	3,09
<i>Role ambiguity</i>	3,32
<i>Job demands</i>	3,70
<i>Social support</i>	3,56
<i>Turnover intention</i>	3,80

Berdasarkan tabel 2 di atas, dapat dilihat bahwa, *job demands* memiliki nilai *mean* paling tinggi di antara kelima dimensi stres kerja yaitu sebesar 3,70 dan yang paling rendah pada dimensi stres kerja adalah *role conflict* sebesar 3,09.

**Tabel 3. Hasil Uji Multikolinieritas**

Model	Tolerance	VIF
Work Overload	0,886	1,129
Role Conflict	0,970	1,031
Role Ambiguity	0,935	1,070
Job Demands	0,935	1,069
Social Support	0,864	1,158

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* dari variabel *work overload*, *role conflict*, *role ambiguity*, *job demands*, dan *social support* memiliki hasil > 0,1. Hasil dari nilai VIF menunjukkan hasil < 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antara variabel independen dalam model regresi.



**Gambar 1. Hasil Uji Heterokedastisitas**

Dari gambar 1, grafik scatterplot terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar dibagian atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Tabel 4. Hasil Uji Normalitas**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	0,81197292
Most Extreme Differences	Absolute	0,100
	Positive	0,080
	Negative	-0,100
Test Statistic		0,996
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,274

Dari tabel 4, dapat diketahui bahwa nilai dari signifikansi atau *Asymp. Sig.(2-tailed)* sebesar 0,274, lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi berdistribusi normal.

**Tabel 4. Hasil Analisa Regresi Linear Berganda**

Model	B	Sig.
(Konstanta)	1,009	0,185
Work Overload	0,182	0,070
Role Conflict	-0,034	0,752
Role Ambiguity	0,549	0,000
Job Demands	0,008	0,950
Social Support	0,119	0,346

Berdasarkan tabel 4 di atas menunjukkan bahwa hanya dimensi *role ambiguity* saja yang mempunyai pengaruh terhadap *turnover intention* karena nilai signifikansinya adalah kurang dari 0,05 sehingga menunjukkan pengaruh yang signifikan antara *role ambiguity* terhadap *turnover intention* di hotel X Surabaya.

**Tabel 5. Hasil Uji F**

F	4,863
Signifikansi	0,001

Dari tabel 5 di atas menunjukkan bahwa variabel independen secara keseluruhan memberikan pengaruh terhadap variabel dependen, yang berarti model regresi dinyatakan layak. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi F sebesar  $0.001 < 0.05$  (5%) .

## **BAHASAN**

H1. Ada pengaruh *work overload* positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Hipotesa pertama pada penelitian ini tidak diterima. Hal ini didapati bahwa *work overload* belum dapat menjelaskan pengaruh dari stres kerja terhadap *turnover intention*. Didukung juga oleh penelitian yang dilakukan Siddiqui dan Jamil (2015) yang dalam penelitiannya menguraikan bahwa sekalipun tingkat *workload* yang dialami oleh karyawan tinggi (*work overload*) namun bisa saja hal tersebut tidak berpengaruh atau menimbulkan *turnover intention*. Pada dasarnya karyawan sebelum berpikir atau timbul niat untuk keluar dari pekerjaan (*turnover intention*) akan terlebih dahulu berpikir apakah sudah ada pekerjaan yang lebih baik yang dapat karyawan tersebut kerjakan apabila memutuskan untuk meninggalkan pekerjaan yang sudah ada. Sulitnya mencari pekerjaan yang baru membuat karyawan lebih memilih untuk tinggal dan bekerja di tempat yang sudah ada sekalipun mengalami tingkat *workload* yang tinggi (*work overload*). Disamping itu Siddiqui dan Jamil (2015) juga menjelaskan bahwa kondisi finansial atau keuangan pribadi karyawan juga menjadi bahan pertimbangan utama sebelum seorang karyawan memutuskan untuk meninggalkan pekerjaannya, terutama apabila kondisi finansial karyawan berada dalam kondisi yang sulit.

H2. Ada pengaruh *role conflict* positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Hipotesis kedua pada penelitian ini tidak diterima. Hal ini dapat dijelaskan dengan alasan yang dikemukakan oleh Jung dan Yoon (2014) bahwa respon setiap

individu karyawan terhadap bentuk stres dapat beragam tergantung dari individu itu sendiri. Dalam penelitian diungkapkan bahwa stres kerja justru dapat memberikan hasil positif seperti meningkatkan semangat kerja, moral untuk membuktikan kemampuan diri dan hal ini secara otomatis membatalkan niat *turnover intention*. Seperti kasus yang terjadi di hotel X, dimana bentuk *role conflict* yang paling sering dijumpai oleh peneliti adalah pada bagian *kitchen*, yaitu ketika seorang *chef* di bagian *hot kitchen* diminta juga sekaligus mengerjakan pekerjaan sebagai *butcher* dan *cold kitchen*. Hal ini merupakan bentuk pengambil alihan tanggung jawab yang merupakan bentuk dari *role conflict*. Hal tersebut seharusnya dapat menimbulkan stres kerja karena dipaksa melakukan tanggung jawab yang tidak seharusnya berkaitan dengan posisi yang ditangani oleh karyawan. Meski demikian peneliti mengamati bahwa dengan karyawan melakukan tanggung jawab rekan kerja, justru terjadi peningkatan solidaritas dan semangat di tempat kerja sehingga hal inilah yang membuat *turnover intention* dalam diri karyawan menurun.

H3. Ada pengaruh *role ambiguity* positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Hipotesis ketiga pada penelitian ini diterima. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nazri dan Ghee (2015), dimana semakin tinggi tingkat *role ambiguity* yang terjadi pada karyawan maka akan semakin menimbulkan *turnover intention*. *Role ambiguity* mencerminkan ketidakjelasan peran yang dialami oleh karyawan di tempat kerja. Hal ini seperti yang diamati oleh peneliti di lingkungan kerja hotel X. Peneliti mendapati bahwa ada seorang *pastry chef* yang diminta sekaligus merangkap peran sebagai *executive chef* dengan gaji yang sama selama periode setahun. Ketika seorang karyawan menerima peran yang sifatnya ambigu dan dalam kasus ini merangkap peran maka tanggung jawab yang timbul dari peran yang diberikan juga akan meningkat. Hal tersebut memberikan tekanan dalam diri karyawan tersebut sehingga menimbulkan stres. Persoalan inilah yang mengakibatkan timbulnya *turnover intention* dalam diri karyawan, karena di satu sisi peran yang dikerjakan di tempat kerja ambigu, di saat bersamaan kompensasi yang diterima juga tetap sama.

H4. Ada pengaruh *job demands* positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Hipotesis keempat pada penelitian ini tidak diterima. Pada dasarnya tingginya *job demands* di tempat kerja belum tentu mempengaruhi *turnover intention* dalam diri karyawan. Hal ini dijelaskan oleh Brenninkmeijer *et al.*, (2010) dimana karyawan yang menghadapi *high job demands* di tempat kerja akan merasa memiliki kewajiban untuk semakin menghadapi dan menyelesaikan tuntutan kerja yang ada. Karyawan yang telah menyadari bahwa di tempat kerjanya ada *high job demands* akan semakin berusaha untuk dengan segera menyelesaikan pekerjaan yang ada dan tidak menunda karena semakin ditunda pekerjaan justru akan semakin menumpuk dan semakin tidak dapat diselesaikan. Disamping itu terdapat alasan lain yang dikemukakan oleh Jung dan Yoon (2014) yang juga menjelaskan bahwa di dunia perhotelan pasti terdapat tuntutan kerja yang tinggi (*high job demands*) dan hal tersebut tidak dapat dijadikan alasan untuk berhenti bekerja atau meninggalkan tempat kerja demi pekerjaan lain yang serupa.

H5. Ada pengaruh *social support* positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Hipotesis kelima pada penelitian ini tidak diterima. Pomaki *et al.*, (2010) pada penelitiannya menjelaskan bahwa pengaruh dari variabel *social support* terhadap *turnover intention* dapat bersifat dua arah. Dalam hal ini *social support* bertindak sebagai *buffer* atau peredam. Ketika terjadi *workload* yang tinggi (*work overload*) dan karyawan merasa stres atau tertekan akibat *work overload* tersebut, maka peran *social support* sangat dibutuhkan oleh karyawan untuk mencegah timbul *turnover intention*. Namun apabila tidak terjadi stres akibat *work overload* seperti yang didapati dalam penelitian ini maka *social support* belum cukup mampu menjelaskan pengaruh terhadap *turnover intention*. Seperti yang telah diuraikan bahwa sekalipun tingkat *workload* yang dihadapi karyawan

di hotel X tinggi, namun karyawan lebih mengedepankan alasan finansial dan kesulitan mencari pekerjaan baru (Siddiqui dan Jamil, 2015).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa, dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. *Work overload* belum cukup mampu menjelaskan pengaruh *turnover intention* karyawan di hotel X.
2. *Role conflict* belum cukup mampu menjelaskan pengaruh *turnover intention* karyawan di hotel X.
3. *Role ambiguity* mempengaruhi *turnover intention* karyawan di hotel X.
4. *Job demands* belum cukup mampu menjelaskan pengaruh *turnover intention* karyawan di hotel X.
5. *Social support* belum cukup mampu menjelaskan pengaruh *turnover intention* karyawan di hotel X.
6. Dari hasil analisa deskriptif nilai rata-rata, variabel *work overload*, *job demand*, dan *social support* memiliki nilai yang dikategorikan tinggi.
7. Dari hasil analisa deskriptif nilai rata-rata, variabel *role conflict* dan *role ambiguity* memiliki nilai yang dikategorikan cukup tinggi.

## SARAN

1. Hotel X Surabaya disarankan untuk lebih memikirkan beban kerja yang sebagian besar karyawan mulai mengeluh karena tingginya permintaan kerja dan menyebabkan waktu kerja normal tidak cukup untuk menyelesaikan pekerjaan yang ada. Hotel X juga memperhatikan jam kerja karyawan serta memberikan kompensasi untuk karyawan yang bekerja lembur.
2. Hotel X Surabaya disarankan untuk lebih memikirkan peran kerja dan tanggung jawab kerja.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan variabel moderasi yang di mana untuk menjembatani variabel *job stress* terhadap variabel *turnover intention*.

## DAFTAR RUJUKAN

- Abbasi, T. F. (2015). Impact of work overload on stress, job satisfaction, and turnover intentions with moderating role of islamic work ethics. *Management Studies and Economic Systems (MSES)*,2(1), 27-37.
- Ahanian, E., Mirzaei, A., & Fard, A. S. (2016). The study of correlation between job stress and turnover intentions among the operating room nurses in selected hospitals of Tehran University of medical science. *Journal of Acta Medica Mediterranea*,32, 1045-1050.
- Anwar, M. (2016). Factors affecting turnover intentions: Empirical evidence from Pakistan. *Humanistic Management Network*,34(16), 1-18.
- Babakus, E., Yavas, U., & Karatepe, O. M. (2008). The effect of job demands, job resources and intrinsic motivation on emotional exhaustion and turnover intentions: A study in the Turkish hotel industry. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*,9(4), 384-403.
- Bernal, G., Maldonado-Molina, M. M., & Del Río, M. R. (2003). Development of a brief scale for social support: Reliability and validity in Puerto Rico. *International Journal of Clinical and Health Psychology*,3(2), 251-264.

- Bon, A. T., & Shire, A. M. (2017). The impact of job demands on employees' turnover intentions: A study on telecommunication sector. *International Journal of Scientific and Research Publications*,7(5), 406-412.
- Boyar, S. L., Campbell, N. S., Mosley Jr, D. C., & Carson, C. M. (2014). *Journal of Managerial Psychology*,29(7), 901-920.
- Brenninkmeijer, V., Demerouti, E., Blanc, P. M., & Emmerik, I. J. H. (2010). The moderating role of regulatory focus in the job demands-resources model. *Career Development International*,15(7), 708-728.
- Chaubey, D. S., Maithel, N., & Gupta, V. (2013). Measuring employees turnover intention: An empirical study. *Zenith International Journal of Business Economics & Management Research Zijbemr*,3(7), 12-22.
- Conley, S., & Woosley, S.A. (2000). Teacher role stress, higher order needs and work outcomes. *Journal of Educational Administration*, 38(2), 179-201.
- Cooper, D., & Schindler, P. (2008). *Business research methods* (10<sup>th</sup> ed.). New York, McGraw-Hill/Irwin.
- Cousins, R., Mackay, C. J., Clarke, S. D., Kelly, C., Kelly, P. J., & McCaig, R. H. (2004). 'Management Standards' and work-related stress in the UK: Practical development. *International Journal of Work, Health & Organisations*,18(2), 113-136.
- Ferdinand, A. (2002). *Structural equation modeling dalam penelitian manajemen: Aplikasi model-model rumit dalam penelitian untuk tesis magister dan disertasi doktor*. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Nazri, N.B.H.M., & Ghee, W.Y. (2015). The impact of role stress on turnover intention. *International Seminar on Entrepreneurship and Business*, (4<sup>th</sup> ed.), 154-166.
- Ghozali, I. (2012). *Analisa multivariate spss*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Glaser, D. N., Tatum, B. C., Nebeker, D. M., Sorenson, R. C., & Aiello, J. R. (1999). Workload and social support: Effects on performance and stress. *Human Performance*,12(2), 155-176.
- Greenhaus, J.H., & Beutell, N.J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Journal Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- Hwang, J., Lee, J. J., Park, S., Chang, H., & Kim, S. S. (2014). The impact of occupational stress on employees turnover intention in the luxury hotel segment. *International Journal Of Hospitality & Tourism Administration*,15(15), 60-77.
- Javed, M., Khan, M. A., Yasir, M., Aamir, S., & Ahmed, K. (2014). Effect of role conflict, work life balance and job stress on turnover intention: Evidence from Pakistan. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*,4(3), 125-133.
- Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2014). Understanding regulatory focuses: The role of employees' regulatory focus in stress coping styles, and turnover intent a five-star hotel. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*,27(2), 147-168.
- Kim, H., & Stoner, M. (2008). Burnout and turnover intention among social workers: Effects of role stress, job autonomy and social support. *Administration in Social Work*,32(3), 5-25.
- Kuncoro, M. (2009). *Metode riset untuk bisnis dan ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Leedy, P. D., & Ormrod, J. E. (2005). *Practical Research: Planning and Design Research* ( 8 ed). Ohio: Pearson Merrill Prentice Hall.
- Malhotra, N. K. (2012). *Basic marketing research:integrating of social media*. Unites States of America: Prentice Hall.
- Memon, M. A., Salleh, R., & Baharom, M. N. (2016). The link between training satisfaction, work engagement and turnover intention. *European Journal of Training and Development*,40(6), 407-429.

- Pomaki, G., Delongis, A., Frey, D., Short, K., & Woehrle, T. (2010). When the going gets tough: Direct, buffering and indirect effects of social support on turnover intention. *Teaching and Teacher Education*, 26(10), 1340-1346.
- Prahadi, Y. Y. (2015). *Turnover talent tinggi, ini dia pemicunya*. Retrieved September 21, 2015, from <https://swa.co.id/swa/trends/management/turnover-talent-tinggi-ini-dia-pemicunya-survei>.
- Priyatno, D. (2012). *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Priya, K. H., Devi, K. K., & Sudhan, H. H. (2017). Examining the effect of role conflict and job stress on turnover intention among the private school teachers in Vellore District. *International Journal of Business and Management Invention*, 6(1) 58-63.
- Qureshi, M. I., Ifikhar, M., Abbas, S. G., Hassan, U., Khan, K., & Zaman, K. (2013). Relationship between job stress, workload, environment and employees turnover intentions: What we know, what should we know. *World Applied Sciences Journal*, 23(6), 764-770.
- Ram, N., Khoso, I., Shah, A. A., Chandio, F. R., & Shaikih, F. M. (2011). Role conflict and role ambiguity as factors in work stress among managers: A case study of manufacturing sector in Pakistan. *Asian Social Science*, 7(2), 113-118.
- Ridlo, I.A. (2012). *Turnover karyawan*. Surabaya: Public Health Movement.
- Sampson, W. G., & Akyeampong, O. (2014). Work-related stress in hotels: An analysis of the causes and effects among frontline hotel employees in the Kumasi Metropolis, Ghana. *J Tourism Hospitality* 3: 127.
- Sewwandi, D. V. S., & Perere, G. D. N. (2016). The impact of job stress on turnover intention: A study of reputed apparel firm in Sri Lanka. *International HRM Conference*, 3(1), 223-229.
- Shaw, J. B., & Weekley, J. A. (1985). The effects of objective work-load variations of psychological strain and post-work-load performance. *Journal of Management*, 11(1), 87-98.
- Siddiqui, A. A., & Jamil, R. A. (2015). Antecedents of employees' turnover intentions: Evidence from private educational institutions. *American Journal of Economic and Business Administration*, 7(4), 60-65.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.