

DAFTAR PUSTAKA

- Adijaya, R. (2015). *Pengaruh Stress Kerja, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember*. Disertasi Sarjana Manajemen Universitas Negri Jember : Repository Universitas Negri Jember.
- Amira, F. F. (2014). *Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention pada PT. PAN Pasific Insurance*. Disertasi Sarjana Manajemen Universitas Bina Nusantara : Repository Universitas Bina Nusantara.
- Azeez, R.O., Jayaeoba, F., & Adeoye, A.O. (2016). Job Satisfaction, Turnover Intention, and Organizational Commitment, *Economic Journal Lagos*, Volume 8 Issue, 102-144. Economic Journal Lagos State University.
- Basak, E et. al. (2013). Analysis of Factors That Affect The Intention to Leave of White Collar Employees in Turkey using Structural Equation Modelling, *Proceedings of the World Congress on Engineering and Computer Science*, Volume II WCBCS, 23-25. Iaeng Society of Software Engineering San Francisco.
- Cahyono, D. (2015). Modelling Turnover and Their Antecedents Using the Locus of Control as Moderation (Emperical Study of Public Accountant Firms in Java Indonesia), *International Journal of Finance and Accounting*, 4(1), 40-51. Economic Journal Muhammadiyah University of Jember, Indonesia.
- Darmawan, D. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Fauzan, M. (2016). *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Studi pada Karyawan Medis Rumah Sakit Umum Queen Latifa di Kabupaten Sleman*. Disertasi Sarjana FE Universitas Negri Yogyakarta : Repository Universitas Negri Yogyakarta.
- Halimah, T. N., et. al. (2016). Pengaruh Job Insecurity, Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention Pramuniaga di Gelael Supermarket Semarang, *Journal of Management*, Volume 2, No. 2, 1-16. Repository Universitas Padjajaran Bandung, Indonesia.
- Hamali, A. Y. (2016). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia (Strategi Mengelola Karyawan)*. Yogyakarta : Center for Academic Publishing Service (CAPS) PT. Buku Seru.
- Hendrayani, D. (2013). Pengaruh Komitmen dan Job Insecurity Terhadap Intensi Turnover pada Operator Garuda Call Center, *Jurnal Mix*, Volume III, No. 1, 109-120. Publikasi Jurnal Mix Universitas Mercubuana.

- Hany, Grace. (2012). *Inspiration, Smart, Solution Call Center : Call Center Mengupas Tuntas Layanan Pelanggan*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Indrayanti, D.P. & Riana I. G. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Melalui Mediasi Komitmen Organisasional Pada PT. Ciomas Adisatwa di Denpasar, *Ekonomi Jurnal Universitas Udayana*, Volume 5, No. 5, 2717-2755. Repository Jurnal Universitas Udayana, Indonesia.
- Indrajit, R. E. (2016). *Manajemen Outsourcing*. Yogyakarta : PreinexusTM.
- Indriantoro, Nur., & Supomo, Bambang. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta : BPFE.
- Infomedia Solusi Humanika. (2017). Produk Perusahaan. Diakses tanggal 8 September 2017, dari <https://ish.co.id/home/services>.
- Infomedia Solusi Humanika. (2017). Tentang Perusahaan. Diakses tanggal 8 September 2017, dari <https://ish.co.id/home/about>.
- Khan, S, M et. al. (2014). The Impact of Job Satisfaction and Organizational Commitment on The Intention to Leave Among The Academicians, *International of Academic Research in Business and Social Sciences*, Volume 4, No. 2, 124-131. Human Resources Management Academic Research Society Pakistan.
- Mulyadi, D. (2015). *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan (Konsep dan Aplikasi Administrasi, Manajemen, dan Organisasi Modern)*. Bandung : ALFABETA.
- Narbuko, C., Achmadi, A. (2015). *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ngusmanto, H. (2017). *Teori Perilaku Organisasi Publik*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Nur, H. A. (2015). *Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Intention To Leave Karyawan di PT. Batuwangi Putera Sejahtera*. Disertasi Sarjana Manajemen Universitas Widyatama : Repository Universitas Widyatama Bandung.
- Rismawan, P. A., Supartha, W. G., & Yasa, N. K. (2014). Peran Mediasi Komitmen Organisasional pada Pengaruh Stress Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Intensi Keluar Karyawan, *Ekonomi dan Bisnis Jurnal Universitas Udayana* ,Volume 3, No. 8, 424-441. Repository Jurnal Universitas Udayana, Indonesia.
- Robbins, S. P. (2013). *Organizational Behavior* (15nd ed.) United States of America : Pearson Education.
- Robbis, S. P. & Judge, T. A. (2015). *Perilaku Organisasi* (16nd ed.) Jakarta : Salemba Empat.
- Rony, Z. T. (2016). *Siapa Harus Pergi Siapa Harus Tinggal (Strategi Mencegah Turnover Karyawan Gen-Y)*. Jakarta Timur : Pusat Studi Sumber Daya Manusia.
- Sarwono, Jonathan. (2014). *Riset Skripsi dan Tesis dengan SPSS 22*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.

- Sinambela, L. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja)*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. (2017). *Perencanaan dan Pembangunan Sumber Daya Manusia (untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, dan Produktifitas Kerja)*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Bandung : ALFABETA.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta : PUSTAKABARUPRESS.
- Sujarweni, V. W. (2014). *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta : PUSTAKABARUPRESS.
- Suparyadi. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Menciptakan Keunggulan Bersaing Berbasis Kompetensi Sumber Daya Manusia)*. Yogyakarta : Penerbit ANDI^R.
- Torres, Pablo. (2015). Difference between Inbound and Outbound Call Centers. Avoxi. Diakses tanggal 6 September 2017, dari <https://www.avoxi.com/blog/what-is-the-difference-between-an-inbound-and-outbound-call-center/>.
- Wardana, A. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT. Karyamanunggal Lithomas.
- Wibawa, N. H. (2016). *Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kepuasan Kerja dan Turnover Intention pada PT. Finnet Indonesia*. Disertasi Doktor FEB Universitas Telkom Bandung : Repository Universitas Telkom.
- Wibowo. (2016). *Perilaku Dalam Organisasi* (2nd ed, Cetakan 4.) Jakarta : Rajawali Pers.
- Wiranatha, B. A. & Surya, B. K. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Keinginan Keluar Karyawan pada Made Ferry Motor Denpasar, *Ekonomi Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, Volume 5, No. 9, 5949-5977. Repository Jurnal Universitas Udayana, Indonesia.
- Wirawan. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori Psikologi, Hukum Ketenagakerjaan, Aplikasi dan Penelitian (Aplikasi dalam Organisasi Bisnis, Pemerintah, dan Pendidikan)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Yildirim, M et. al. (2015). The Effect of Organizational Commitment and Job Commitmen to Intention to Leave of Employment (research in Hotel Management), *International Journal of Business and Social Science*, Volume 6, No. 11(1), 128-137. Economic Journal Karabuk University Turkey.
- Youcef, S., Ahmed, S. S., & Ahmed, B. (2016). The Impact of Job Satisfaction on Turnover Intention by the Existence of Organizational Commitment, and Intent to Stay as Intermediates Variables Using approach PLS in Sample Worker

Department of Transport Saida, *Management*, 6(6), 189-202. Laboratory
MIFMA Alregia.