

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedure Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2008). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Astianto, H. (2014). Pengaruh Stress Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 3 (7), 67-80.
- Bradely, J., & Cartwright, S. (2002). Social Support, Job Stress, Health and Job Satisfaction Among Nurses in the United Kingdom. *International Journal of Stress Management*, 9 (3) , 163-181.
- Dhania, D. (2010). Pengaruh Stress Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Medical Representatif di Kota Kudus). *Jurnal Psikologi Universitas Muria Kudus*, 1 (2), 15-23.
- Gibson, J. (2000). *Organisasi, Perilaku, Struktur dan Proses*. Jakarta: Erlangga.
- Goleman, D. (2012). *Emotional Intelligence*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Mangkunegara, A. P. (2008). *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: Rafika Adi Tama.
- Mohsan, F., Nawaz, M., Khan , S., Shaukat , Z., & Aslam, N. (2011). Impact of customer satisfaction on customer loyalty and intentions to switch: Evidence from banking sector of Pakistan. *International Journal of Business and Social Science*, 3(2), 1982-1991.
- N.E, P., Philips, L., & Hutchinson, L. (2006). Preparing student teachers to support for self-regulated learning. *Elementary School Journal* 106 (2), 237-254.
- Robbins, S. P. (2006). *Perilaku Organisasi Edisi Lima Terjemahan oleh Hilda dan Dewi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2015). *Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* . Bandung: ALFABETA.
- Suryabrata, S. (2006). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Tyler, P., & Cushway, D. (1995). Stress in nurses: The effects of coping and social support. *StressMedicine*, 11(2), 243-251.

Wijono, S. (2010). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Kencana.

Winardi. (1996). *Perilaku Organisasi*. Bandung: Tarsito.

