

DAFTAR REFERENSI

Buku

- Agoes, Achiat. Kusnadi & Chandra, Siti. (2003). *Teori dan Manajemen Stres*. Jakarta: Taroda.
- Armistead, Colin G & Clark, Graham. (1996). *Customer Service and Support*, Jakarta : PT Elexmedia Komputindo.
- Asri, Marwan & Awig Dwi Sulisty Budi. (1986). *Pengelolaan Karyawan*. Jakarta : BPF
- Atkinson, Jacquelin M. (1991). *Mengatasi Stress Di Tempat Kerja*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Gibson, James I., Ivancevich, John M. & Donnelly, James H. (1997). *Organisasi: Perilaku, Struktur Dan Proses*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Gitosudarmo, Indriyo & Sudita, Nyoman. (1997). *Perilaku Keorganisasian*. Yogyakarta : BPF
- Gomes, Faustino Cardoso. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset
- Griffin, Ricky W. (2004). *Manajemen*. (Gina Gania, penerjemah). Jakarta : Erlangga
- Handoko, T. Hani.,(1996). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: BPF
- Husaini, Usman & Purnomo, Setiadi Akbar. (2003). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara
- Istijanto. (2006). *Riset Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,
- Kreitner, Robert & Angelo, Kinicki,. (2000). *Prilaku Organisasi*. (Jilid 2). Jakarta: Penerbit Salemba
- Luthans, Fred. (2006). *Prilaku Organisasi*, Yogyakarta: Penerbit Andi
- Mangkunegara, Anwar Prabu,. (2005). *Perilaku dan Budaya Organisasi*, Bandung: PT Refika

- Manullang, M., (1985). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Andi Offset,
- Matondang, M. H. (2008). *Kepemimpinan: Budaya Organisasi dan Manajemen Strategik*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Munandar, (2001). *Psikologi Industri dan Organisasi*, Jakarta: UI-Press
- , Bertina Sjabadhyni, dan Rufus Patty Wutun.(2004). *Peran Budaya Organisasi dalam Peningkatan Unjuk Kerja Perusahaan: Edisi Perdana*. Jakarta: Fak. Psikologi Universitas Indonesia
- National Safety Council. (2004). *Manajemen Stres*. (Palupi Widyastuti, penerjemah), Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Prasetyo, Bambang & Miftahul Jannah, Lina. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Rakhmat, Jallaludin. (1991). *Psikologi Komunikasi*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya,
- Robbins ,Stephen P& Mary Coulter. (2001). *Manajemen*, Jakarta: Indeks
- , (2006). *Perilaku Organisasi*. (Drs. Benyamin Molan, penerjemah). Jakarta: PT Indeks
- , (2002) *Prinsip –Prinsip Perilaku Organisasi*. (Halida & Dewi Sartika. Penerjemah). Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Ruslan, Rosady. (2004). *Manajemen Humas & Manajemen Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Siagian. Sondang, P. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Simamora, Bilson. (2002). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sobirin, Ahmad. (2007). *Budaya Organisasi*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Sutherland, V.J & Cooper, C.L.(1988). *Sources Of Work Stress*. New-York : T aylor & Francis
- Umar, Husein.(2004). *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

- Thoha, Miftah. (1986). *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*, (Edisi 1), Jakarta: Rajawali
- VJ.Sutherland & CL. Cooper. (1998). *Sources of Workstress*. NewYork: Taylor & Francis
- Winardi, J. (2004). *Motivasi & Pemotivasian Dalam Manajemen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Wingfield, Barb & Janice Berry. (2002). *Mempertahankan Karyawan Unggul*, Jakarta: Penerbit PPM

Sumber Lainnya

- Anugrah Andi. (2004,Juli). *Jenjang Karir Agent Call Center* .www.ebizzasia.com.
- Anugrah, Andi.(2004, Mei – Juni). *Budaya Pelayanan Dalam Call Center* www.ebizzasia.com.
- Natalia, Desy. (2005). *Analisis Peran Komitmen Kepada Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Persepsi Karyawan Garuda Call Center Mengenai Kualitas Layanan Kepada Pelanggan : Studi Pada Garuda Call Center*. Fisip Universitas Indonesia.
- Satrian, I Gusti Ayu. (1992). *Peranan Hubungan Antar Pribadi : Faktor Organisasi Dan Faktor Pekerjaan Dalam Timbulnya Job Stress Di Kalangan Tenaga Perawat Wanita RS Fatmawati Jakarta*.FKM Universitas Indonesia.
- Hadian, Lalin. (2006). *Hubungan Stressor Terhadap Prestasi Kerja Pada Karyawan Customer Care By Online (Caroline) Regional Jabotabek PT Telkomsel*, Fisip Universitas Indonesia.
- Primary Appraisal, Secondary Appraisal and Coping : Their Role in Stressful Workful Encounters. (1991), *Journal Of Occupational Psychology*.
- Renietya Manik, Renietya. (2007). *Hubungan Konsep Diri Dengan Stres Kerja Karyawan Divisi Call Center Inbound Matrix PT Indosat*, Fisip Universitas Indonesia.
- Susahnya Membangun Manusia. (2008, Maret). www.marketing.co.id.
- Teguh, Pambudi S. (2000,Februari). *LoyalitasYang Berganti Tuah*. www.swa.co.id,

Winka. (2007,September). *Educational Tour Garuda Indonesia*.
www.tabloidapakabar.com

Yuliana Agung. (2005). *Jangan Biarkan Pelanggan Tersesat*. [www.
Marketing.co.id](http://www.Marketing.co.id).

