

Menguji Peran Emotional Exhaustion sebagai Mediator dalam Hubungan Psychological Capital dan Turnover Intention pada Karyawan Tenaga Penjualan

Yanuarista Wahyu Anggraeni¹, Budiono²

Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Program Studi S1 Manajemen^{1,2}

Email korespondensi: yanuarista.22194@mhs.unesa.ac.id

Abstract

Turnover intention is a major organizational concern because it can increase recruitment and training costs while reducing workforce stability and organizational effectiveness. This study aimed to examine the effect of Psychological Capital on Turnover Intention with Emotional Exhaustion as a mediating variable among sales employees. A quantitative approach with a causal research design was employed. The study involved 93 respondents selected using a saturated sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS 4. The findings revealed that Psychological Capital had a negative and significant effect on both Turnover Intention and Emotional Exhaustion. Furthermore, Emotional Exhaustion had a positive and significant effect on Turnover Intention. The mediation analysis also demonstrated that Emotional Exhaustion significantly mediated the relationship between Psychological Capital and Turnover Intention. These findings indicate that strengthening employees' Psychological Capital can reduce emotional exhaustion and, consequently, lower their intention to leave the organization. The results provide practical implications for organizations in developing human resource strategies aimed at improving employees' psychological well-being and retaining valuable employees.

Keywords: Psychological Capital; Emotional Exhaustion; Turnover Intention; sales employees.

1. PENDAHULUAN

Nilai perusahaan merupakan salah satu indikator yang mencerminkan persepsi pasar terhadap prospek dan kinerja suatu perusahaan. Dalam pasar modal, tingginya nilai perusahaan menunjukkan meningkatnya kepercayaan investor terhadap kemampuan perusahaan dalam menghasilkan keuntungan dan menciptakan pertumbuhan yang berkelanjutan. Sebaliknya, penurunan nilai perusahaan dapat mengindikasikan menurunnya keyakinan investor terhadap prospek perusahaan sehingga berpotensi memengaruhi keputusan investasi maupun kemampuan perusahaan memperoleh pendanaan.

Sumber daya manusia merupakan aset utama yang menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan. Kemampuan organisasi untuk mempertahankan karyawan yang berkualitas menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga produktivitas, efisiensi, dan daya saing perusahaan. Namun, berbagai organisasi masih

menghadapi permasalahan tingginya *turnover intention*, yaitu keinginan karyawan untuk meninggalkan

organisasi secara sukarela. Meskipun belum diwujudkan dalam bentuk pengunduran diri, *turnover intention* sering kali menjadi indikator awal terjadinya *turnover* aktual yang dapat memberikan dampak negatif bagi organisasi. Tingginya tingkat perpindahan karyawan menyebabkan perusahaan harus biaya tambahan untuk proses rekrutmen,

Salah satu faktor yang diduga berperan dalam menurunkan *turnover intention* adalah *Psychological Capital*. Menurut Luthans et al. (2015), *Psychological Capital* merupakan kondisi psikologis positif yang ditandai oleh empat dimensi, yaitu *self-efficacy*, *hope*, *optimism*, dan *resilience*. Individu yang memiliki *Psychological Capital* tinggi cenderung lebih percaya diri dalam menyelesaikan tugas, mampu mempertahankan motivasi ketika menghadapi hambatan, memiliki pandangan positif terhadap masa depan, serta mampu bangkit dari berbagai kesulitan. Karakteristik tersebut membantu karyawan mengelola tekanan kerja secara lebih efektif sehingga dapat meningkatkan komitmen terhadap organisasi dan mengurangi keinginan untuk meninggalkan pekerjaan.

Selain *Psychological Capital*, faktor lain yang berkaitan erat dengan *turnover intention* adalah *Emotional Exhaustion*. Kelelahan emosional merupakan komponen utama dari *burnout* yang ditandai dengan berkurangnya energi emosional akibat tuntutan pekerjaan yang berlangsung secara terus-menerus. Karyawan yang mengalami *emotional exhaustion* umumnya merasa lelah, kehilangan antusiasme dalam bekerja, mengalami penurunan motivasi, serta kesulitan mempertahankan performa kerja. Apabila kondisi tersebut berlangsung dalam jangka panjang, karyawan cenderung mencari alternatif pekerjaan lain yang dianggap mampu memberikan lingkungan kerja yang lebih baik (Maslach & Leiter, 2016).

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *Psychological Capital* memiliki hubungan negatif dengan *turnover intention*. Karyawan yang memiliki tingkat *Psychological Capital* tinggi cenderung memiliki kemampuan adaptasi yang lebih baik sehingga keinginan untuk meninggalkan organisasi menjadi lebih rendah. Di sisi lain, penelitian juga menunjukkan bahwa *Psychological Capital* mampu menurunkan tingkat *emotional exhaustion*, sedangkan *emotional exhaustion* terbukti meningkatkan *turnover intention*. Dengan demikian, *Emotional Exhaustion* diduga berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara *Psychological Capital* dan *Turnover Intention*. Meskipun demikian, hasil penelitian sebelumnya masih menunjukkan variasi pada objek penelitian, terutama pada sektor kesehatan, pendidikan, dan industri jasa, sehingga diperlukan pengujian lebih lanjut pada sektor distribusi dan pemasaran yang memiliki karakteristik pekerjaan berbeda.

Penelitian ini memiliki kebaruan dibandingkan penelitian terdahulu karena menguji secara simultan hubungan *Psychological Capital*, *Emotional Exhaustion*, dan *Turnover Intention* pada tenaga penjualan menggunakan pendekatan *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Karakteristik pekerjaan tenaga penjualan yang memiliki mobilitas tinggi, tekanan target penjualan, dan interaksi langsung dengan pelanggan memungkinkan munculnya dinamika psikologis yang

berbeda dibandingkan profesi lainnya. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris mengenai pentingnya penguatan *Psychological Capital* sebagai strategi untuk menurunkan *Emotional Exhaustion* dan *Turnover Intention*.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Psychological Capital* terhadap *Turnover Intention*, pengaruh *Psychological Capital* terhadap *Emotional Exhaustion*, pengaruh *Emotional Exhaustion* terhadap *Turnover Intention*, serta menguji peran *Emotional Exhaustion* sebagai variabel mediasi pada hubungan antara *Psychological Capital* dan *Turnover Intention* pada tenaga penjualan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian kausal (*causal research*). Pendekatan ini dipilih untuk menguji hubungan sebab-akibat antara *Psychological Capital* sebagai variabel independen, *Emotional Exhaustion* sebagai variabel mediasi, dan *Turnover Intention* sebagai variabel dependen. Penelitian dilaksanakan di sebuah perusahaan distribusi peralatan rumah tangga yang berlokasi di wilayah Surabaya dan Sidoarjo.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga penjualan yang berjumlah 93 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh (*saturated sampling*), sehingga seluruh anggota populasi dijadikan sebagai responden penelitian. Teknik ini dipilih karena jumlah populasi relatif kecil sehingga seluruh anggota populasi dapat dijadikan sampel untuk memperoleh gambaran yang lebih representatif (Sugiyono, 2022).

Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari skor 1 (*sangat tidak setuju*) hingga skor 5 (*sangat setuju*). Variabel *Psychological Capital* diukur berdasarkan dimensi *self-efficacy*, *hope*, *optimism*, dan *resilience* yang dikembangkan oleh Luthans et al. (2015).

Variabel *Emotional Exhaustion* diukur menggunakan indikator yang mengacu pada Maslach dan Jackson (1981), sedangkan *Turnover Intention* diukur menggunakan indikator yang dikembangkan oleh Mobley (2011). Sebelum dilakukan analisis, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan kelayakan alat ukur yang digunakan.

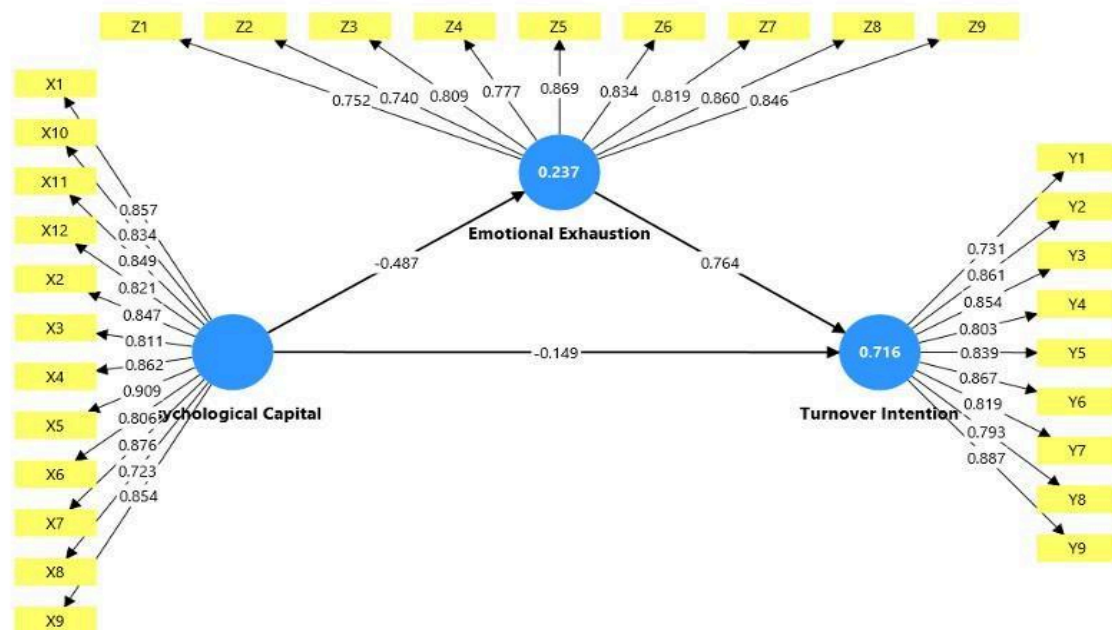
Analisis data dilakukan menggunakan Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4. Tahapan analisis meliputi evaluasi outer model melalui pengujian *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite reliability*, kemudian dilanjutkan dengan evaluasi inner model melalui pengujian nilai *R-square*, *path coefficient*, *effect size* (f^2), *predictive relevance* (Q^2), serta pengujian hipotesis menggunakan metode *bootstrapping*. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai *T-statistics* > 1,96 dan *p-value* < 0,05 pada tingkat kepercayaan 95% (Hair et al., 2022).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, seluruh responden merupakan tenaga penjualan di salah satu Perusahaan distribusi peralatan rumah tangga di Jawa Timur yang berjumlah 93 orang. Karakteristik responden dianalisis berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan masa kerja. Hasil deskriptif menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada usia produktif dengan masa kerja yang bervariasi, sehingga mampu memberikan gambaran mengenai kondisi tenaga penjualan di perusahaan. Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa responden memiliki pengalaman kerja yang cukup untuk memberikan penilaian terhadap kondisi psikologis dan lingkungan kerja yang mereka alami.

Evaluasi Outer Model



Gambar 1. Uji Measurement Model

Sumber: Output SmartPLS 4

Evaluasi outer model dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas konstruk penelitian. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai outer loading di atas 0,70 sehingga memenuhi kriteria *convergent validity*. Selain itu, nilai Average Variance Extracted (AVE) pada setiap variabel lebih besar dari 0,50 yang menunjukkan bahwa masing-masing konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikatornya. Pengujian reliabilitas juga menunjukkan nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha di atas 0,70 sehingga seluruh konstruk dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam analisis lebih lanjut (Hair et al., 2022).

Evaluasi Inner Model

Tabel 1. Nilai R-Square

	<i>R-square</i>	<i>R-square Adjusted</i>
<i>Emotional Exhaustion</i>	0.237	0.229
<i>Turnover Intention</i>	0.716	0.71

Sumber: Output SmartPLS 4

Evaluasi *inner model* dilakukan untuk mengetahui kemampuan model struktural dalam menjelaskan hubungan antarvariabel penelitian. Berdasarkan hasil analisis SmartPLS 4, nilai R-Square menunjukkan bahwa variabel *Psychological Capital* mampu menjelaskan variasi *Emotional Exhaustion* dan *Turnover Intention* pada tingkat yang memadai. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa model penelitian memiliki kemampuan prediksi yang baik terhadap hubungan antarvariabel yang diuji. Selain itu, hasil pengujian *predictive relevance* (Q^2) menunjukkan nilai positif, yang berarti model memiliki relevansi prediktif dalam menjelaskan fenomena *turnover intention* pada tenaga penjualan.

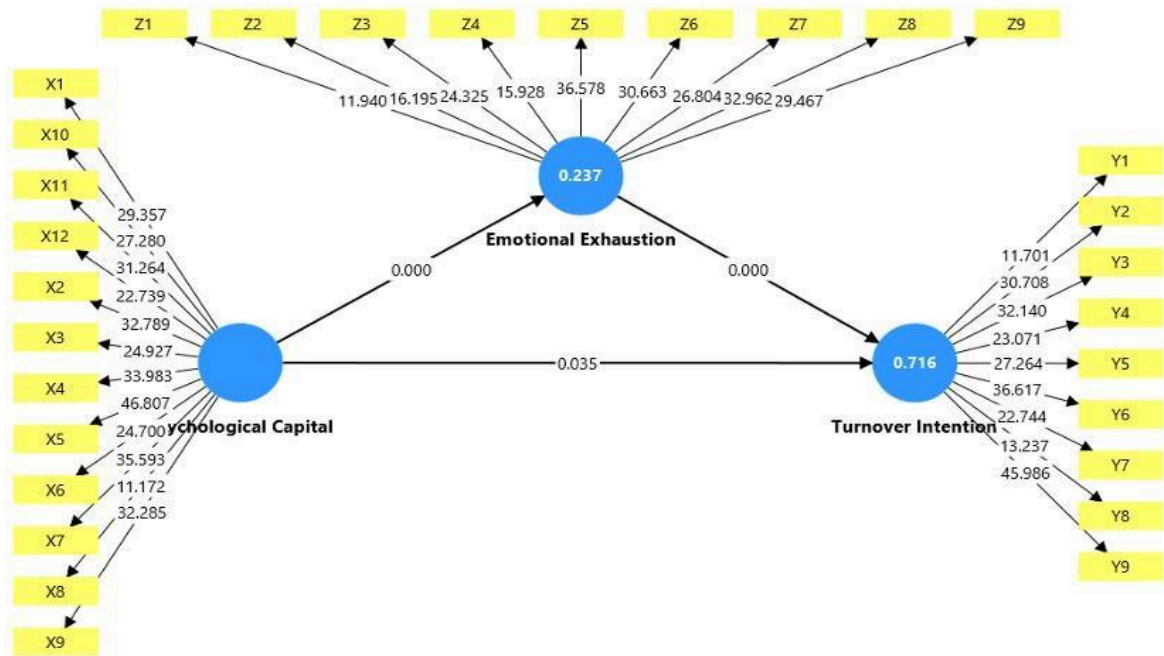
Tabel 2. Nilai F-Square

	<i>Emotional Exhaustion</i>	<i>Psychological Capital</i>	<i>Turnover Intention</i>
<i>Emotional Exhaustion</i>			1.566
<i>Psychological Capital</i>	0.311		0.059
<i>Turnover Intention</i>			

Sumber: Output SmartPLS 4

Pengujian *effect size* (f^2) menunjukkan bahwa *Psychological Capital* memberikan kontribusi terhadap perubahan *Emotional Exhaustion* maupun *Turnover Intention*. Temuan ini mengindikasikan bahwa kondisi psikologis positif yang dimiliki karyawan berperan dalam mengurangi kelelahan emosional sekaligus menekan keinginan untuk meninggalkan organisasi. Dengan demikian, model struktural yang dibangun telah memenuhi kriteria kelayakan untuk dilanjutkan pada pengujian hipotesis.

Pengujian Hipotesis



Gambar 2. Uji Bootstrapping
Sumber: Output SmartPLS 4

Tabel 3. Uji Pengaruh Antar Variabel (Langsung)

	<i>Original sample (O)</i>	<i>Sample mean (M)</i>	<i>Standard deviation (STDEV)</i>	<i>T statistics (O/STDEV)</i>	<i>P values</i>	keterangan
EE -> TI	0,764	0,766	0,064	11,931	0,000	Diterima
PC -> EE	-0,487	-0,493	0,084	5,821	0,000	Diterima
PC -> TI	-0,149	-0,148	0,071	2,105	0,035	Diterima

Sumber: Output SmartPLS 4

Hasil analisis *bootstrapping* menunjukkan bahwa Psychological Capital berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Turnover Intention. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat *Psychological Capital* yang dimiliki karyawan, maka semakin rendah kecenderungan mereka untuk meninggalkan perusahaan. Karyawan yang memiliki keyakinan terhadap kemampuan diri, optimisme, harapan, dan ketahanan dalam menghadapi tekanan kerja cenderung mampu mempertahankan komitmennya terhadap organisasi. Hasil ini sejalan dengan penelitian Luthans et al. (2015) yang menyatakan bahwa *Psychological Capital* merupakan sumber daya psikologis yang mampu meningkatkan perilaku kerja positif dan mengurangi niat berpindah kerja.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa *Psychological Capital* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Emotional Exhaustion*. Artinya, peningkatan *Psychological Capital* mampu menurunkan tingkat kelelahan emosional yang dialami tenaga penjualan. Individu dengan tingkat optimisme, harapan, efikasi diri, dan resiliensi yang tinggi cenderung lebih mampu mengelola tekanan pekerjaan sehingga tidak mudah mengalami kelelahan emosional. Temuan ini mendukung teori *Conservation of Resources* yang menjelaskan bahwa individu dengan sumber daya psikologis yang memadai akan lebih mampu mempertahankan keseimbangan emosional ketika menghadapi tuntutan pekerjaan.

Selanjutnya, *Emotional Exhaustion* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kelelahan emosional yang dirasakan karyawan, semakin besar pula keinginan mereka untuk meninggalkan organisasi. Kondisi tersebut muncul karena kelelahan emosional dapat menurunkan motivasi kerja, kepuasan kerja, dan keterikatan terhadap organisasi. Akibatnya, karyawan mulai mencari alternatif pekerjaan lain yang dianggap mampu memberikan kondisi kerja yang lebih baik. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Maslach dan Leiter (2016) yang menyatakan bahwa *emotional exhaustion* merupakan dimensi utama *burnout* yang berkontribusi terhadap meningkatnya *turnover intention*.

	<i>Original sample (O)</i>	<i>Sample mean (M)</i>	<i>Standard deviation (STDEV)</i>	<i>T statistics ((O-STDEV))</i>	<i>P values</i>	Keterangan
PC -> EE -> TI	-0,372	-0,378	0,07	5,289	0,000	Diterima

Pengujian pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa *Emotional Exhaustion* mampu memediasi hubungan antara *Psychological Capital* dan *Turnover Intention*. Hasil ini menunjukkan bahwa *Psychological Capital* tidak hanya menurunkan *turnover intention* secara langsung, tetapi juga secara tidak langsung melalui penurunan tingkat kelelahan emosional. Dengan kata lain, karyawan yang memiliki kondisi psikologis positif cenderung lebih mampu mengendalikan tekanan kerja sehingga tingkat kelelahan emosional menurun dan keinginan untuk meninggalkan organisasi menjadi lebih rendah.

Pembahasan

Hasil penelitian memperkuat pandangan bahwa *Psychological Capital* merupakan salah satu sumber daya psikologis yang penting dalam mempertahankan karyawan di dalam organisasi. Empat dimensi utama, yaitu *self-efficacy*, *hope*, *optimism*, dan *resilience*, memberikan kemampuan bagi individu untuk menghadapi tantangan kerja secara lebih adaptif. Kemampuan tersebut menjadi penting mengingat karakteristik pekerjaan yang menuntut pencapaian target, mobilitas tinggi, serta interaksi intensif dengan pelanggan.

Karyawan yang memiliki *Psychological Capital* tinggi cenderung mampu memandang tekanan kerja sebagai tantangan yang dapat diatasi sehingga tidak mudah mengalami stres maupun keinginan untuk keluar dari perusahaan.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa *Emotional Exhaustion* berperan sebagai mekanisme yang menjelaskan hubungan antara *Psychological Capital* dan *Turnover Intention*. Ketika karyawan memiliki sumber daya psikologis yang baik, mereka mampu mengelola emosi dan tekanan kerja secara efektif sehingga tingkat kelelahan emosional dapat ditekan. Penurunan kelelahan emosional tersebut berdampak pada meningkatnya komitmen terhadap organisasi dan berkurangnya niat untuk berpindah kerja. Hasil ini sejalan dengan penelitian-penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa pengembangan *Psychological Capital* melalui pelatihan maupun dukungan organisasi dapat menjadi strategi yang efektif dalam menurunkan *turnover intention* karyawan.

Secara praktis, hasil penelitian memberikan implikasi bagi manajemen untuk lebih memperhatikan aspek psikologis tenaga penjualan. Program pengembangan kompetensi, pelatihan ketahanan psikologis (*psychological capital intervention*), pemberian dukungan dari atasan, serta evaluasi beban kerja dapat menjadi upaya yang dilakukan perusahaan untuk mengurangi kelelahan emosional sekaligus meningkatkan retensi karyawan. Dengan demikian, perusahaan tidak hanya mampu menekan tingkat *turnover intention*, tetapi juga meningkatkan produktivitas dan keberlangsungan kinerja organisasi.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini membuktikan bahwa *Psychological Capital* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Turnover Intention* pada tenaga penjualan. Semakin tinggi tingkat *Psychological Capital* yang dimiliki karyawan, semakin rendah kecenderungan mereka untuk meninggalkan perusahaan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kemampuan individu dalam mempertahankan optimisme, harapan, efikasi diri, dan resiliensi berperan penting dalam meningkatkan komitmen terhadap organisasi.

Selain itu, *Psychological Capital* juga terbukti berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Emotional Exhaustion*. Karyawan yang memiliki sumber daya psikologis yang baik cenderung lebih mampu mengelola tekanan kerja sehingga tingkat kelelahan emosional yang dirasakan menjadi lebih rendah. Sebaliknya, *Emotional Exhaustion* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*, yang menunjukkan bahwa peningkatan kelelahan emosional dapat meningkatkan keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi.

Hasil pengujian efek mediasi menunjukkan bahwa *Emotional Exhaustion* mampu memediasi hubungan antara *Psychological Capital* dan *Turnover Intention*. Dengan demikian, peningkatan *Psychological Capital* tidak hanya menurunkan *Turnover Intention* secara langsung, tetapi juga secara tidak langsung melalui penurunan tingkat *Emotional Exhaustion*. Temuan ini menegaskan bahwa penguatan sumber daya psikologis karyawan

merupakan salah satu strategi yang dapat diterapkan perusahaan untuk meningkatkan retensi tenaga kerja dan mengurangi kecenderungan *turnover*.

DAFTAR PUSTAKA

- Aon (2023) Aon Survey Projects Increase in Salaries in Southeast Asia in 2024 Defying Economic Slowdown Concerns, aon plc. Available at: https://www.aon.com/apac/in-the-press/asia-newsroom/2023/aon-survey-projects-increase-in-salaries-in-southeast-asiain-2024-defying-economic-slowdown-concerns?utm_source=com.
- Ariana, P. and Antin, R. (2025) 'Pengaruh Stres Kerja dan Psychological Capital Terhadap Kinerja Karyawan dan Turnover intention', Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah, 7(7), pp. 2826–2836. Available at: <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v7i7.8925>.
- Bi, Y. and Ye, X. (2021) 'The effect of trait mindfulness on teachers' Emotional Exhaustion: The chain mediating role of Psychological Capital and job engagement', Healthcare (Switzerland), 9(11). Available at: <https://doi.org/10.3390/healthcare9111527>.
- Burke, E. (2019) SHRM Reports Toxic Workplace Cultures Cost Billions, shrm. Available https://www.shrm.org/about/press-room/shrm-reports-toxic-workplace-cultures-cost-billions?utm_source=com. at:
- Chen, G. et al. (2024) 'Social support, Psychological Capital, multidimensional job burnout, and Turnover intention of primary medical staff: a path analysis drawing on conservation of resources theory', Human Resources for Health, 22(1), pp. 1–14. Available at: <https://doi.org/10.1186/s12960-024-00915-y>.
- Feng, Y. and Cui, J. (2024) 'Emotional Exhaustion and Emotional Contagion: Navigating Turnover intention of Healthcare Personnel', Journal of Multidisciplinary Healthcare, 17, pp. 1731–1742. Available at: <https://doi.org/10.2147/JMDH.S460088>.
- Ferdinand, Augusty. (2014). Metode Penelitian Manajemen. BP Universitas Diponegoro.
- Semarang. Ghozali, I. (2023) Partial Least Square Smart PLS 4.0, Bab III Metoda Penelitian. Available <http://repository.stei.ac.id/6706/>. at:
- Gom, D. et al. (2021) 'The role of transformational leadership and Psychological Capital in the hotel industry: A sustainable approach to reducing Turnover intention', Sustainability (Switzerland), 13(19).
- Gravili, G., Manuti, A. and Meirinhos, V. (2022) 'When Power Hurts: An Explorative Study on the Relationship between Toxic Leadership, Emotional Exhaustion, Turnover intention and job Satisfaction', Proceedings of the European Conference on Management, Leadership and Governance, 2022-Novem, pp. 177–185. Available at: <https://doi.org/10.34190/ecmlg.18.1.751>.
- Hair, J.F. et al. (2021) Partial Least Squares Structural Equation Modeling, Handbook of Market Research. Available at: https://doi.org/10.1007/978-3-319-57413-4_15.
- Hardani et al. (2020) Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif ISBN: 978-623-7066-33-0, Pustaka Ilmu.

- Konyali, N. and Halici, A. (2025) 'the Effect of Emotional Exhaustion and Emotional Labor on Cargo Employees Turnover intention', Ankara Universitesi Eczacilik Fakultesi Dergisi, 49(2), pp. 459–476. Available at: <https://doi.org/10.33483/jfpau.1520395>.
- Kwon, M. and Song, Y. (2024) 'Impact of Emotional Labor and Positive Psychological Capital on the Turnover intention of Nurses Caring for Patients with COVID-19: A Descriptive Survey Study', Journal of Nursing Management, 2024. Available at: <https://doi.org/10.1155/2024/5517249>.
- Liu, D. et al. (2025) 'The Mediating Role of Psychological Capital and Work Engagement in the Relationship Between Well Being and Turnover intention Among Nurses in China', Journal of Nursing Management, 2025(1). Available at: <https://doi.org/10.1155/jonm/8839576>.
- Olasupo, M.O. (2023) 'Moderated mediation analysis of presenteeism and workplace health promotion program between Emotional Exhaustion and Turnover intention among nurses', Journal of Medicine, Surgery, and Public Health, 1(May), p. 100006. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.glmedi.2023.100006>.
- Pedro, M.M. De et al. (2021) 'Burnout , Psychological Capital and Health during covid-19 social isolation : a longitudinal analysis', International Journal of Environmental Research and Public Health [Preprint].
- Peng, X. et al. (2025) 'The moderating effect of Psychological Capital on the relationship between nurses' perceived workplace bullying and Emotional Exhaustion: a cross-sectional study', BMC Nursing, 24(1). Available at: <https://doi.org/10.1186/s12912-025-02763-0>.
- Qin, N., Yao, Z. and Guo, M. (2023) 'The role of bidirectional associations between depression , anxiety , and Emotional Exhaustion on Turnover intention among nurses : a multicenter cross-sectional study in China', pp. 1–12.
- Raco, J.R. (2010) 'Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya', Jakarta: Kompas Gramedia [Preprint]. Available at: 8113/44/8/085201. h
- Sugiyono (2015) 'Metode Penelitian Sugiyono - 2015.pdf', p. 346.
- Sun, C. et al. (2023) 'Association between career adaptability and Turnover intention among nursing assistants: the mediating role of Psychological Capital', BMC Nursing, 22(1), pp. 1–12. Available at: <https://doi.org/10.1186/s12912-023-01187>
- Syachrani, S. et al. (2023) Manajemen Sumber Daya Manusia Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara.
- Tiarapuspa and Putri, N.E. (2023) 'Pengaruh Emotional Demand, Emotional Exhaustion, dan Abusive Supervision terhadap Turnover intention', Widya Manajemen, 5(1), pp. 43–55. Available at: <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v5i1>.