

PERANAN HUMOR DALAM HUBUNGAN ANTARA FAKTOR STRES KERJA,  
KESETIAAN ORGANISASI DAN KEINGINAN BERHENTI KERJA

MOHAMMAD SAIPOL BIN MOHD SUKOR

Tesis ini dikemukakan sebagai memenuhi  
syarat penganugerahan ijazah  
Doktor Falsafah (Pengurusan)

Fakulti Pengurusan  
Universiti Teknologi Malaysia

MAC 2018

## **DEDIKASI**

Tesis ini saya dedikasikan buat ayah dan ibu, Mohd Sukor bin Kook dan Delwin binti Abdul Bakap yang selama ini telah banyak memberikan dorongan dan galakan kepada saya untuk menyiapkan tesis ini. Juga buat adik-beradik, ahli keluarga terdekat, guru-guru, pensyarah-pensyarah dan rakan-rakan saya. Sesungguhnya pencapaian saya ke tahap ini adalah berkat doa restu serta sokongan daripada kalian semua. Segala jasa dan curahan bakti akan saya abadikan dalam sanubari buat selamanya. Semoga Allah merahmati kehidupan kalian hingga ke jannah.

## PENGHARGAAN

Alhamdulillah syukur ke hadrat Ilahi kerana dengan limpah kurnianya, kajian ilmiah ini telah berjaya disempurnakan. Setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih ditujukan kepada Prof Madya Dr Ishak bin Mad Shah selaku penyelia utama dan Prof Madya Dr Siti Aisyah binti Panatik @ Abdul Rahman selaku penyelia bersama yang telah banyak memberikan tunjuk ajar, perhatian, semangat dan nasihat dalam usaha menyiapkan tesis ini. Sekalung penghargaan juga turut diberikan kepada para penilai yang telah membantu memperbaiki dan melengkapkan lagi tesis ini.

Begitu juga kepada Kementerian Kesihatan Malaysia serta semua kakitangan kesihatan di Negeri Sabah yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam kajian ini. Terima kasih di atas segala kerjasama yang telah diberikan. Penghargaan juga turut diberikan kepada pihak Kementerian Pengajian Tinggi (*MyBrain15*) yang telah memberikan bantuan dari segi kewangan dalam kajian ini. Seterusnya kepada kakitangan Fakulti Pengurusan dan Sekolah Pengajian Siswazah, Universiti Teknologi Malaysia. Terima kasih di atas segala bantuan dan sokongan yang telah diberikan

Jutaan terima kasih kepada keluarga tercinta (Ayah, Ibu dan Adik-beradik) yang tidak jemu memberikan dorongan, semangat dan mendoakan kejayaan saya sepanjang tempoh pengajian saya. Teristimewa juga buat abang sepupu, Abdul Majid bin Maringkas yang telah menyumbang masa dan tenaga dalam kajian ini. Akhir sekali buat rakan-rakan seperjuangan, terima kasih di atas perkongsian ilmu dan bantuan semangat yang telah dihulurkan.

## ABSTRAK

Stres kerja ialah satu isu yang dipandang serius oleh organisasi kesihatan kerana kesannya terhadap tingkah laku pekerja di tempat kerja. Meskipun terdapat bukti daripada kajian-kajian lepas mengenai kesan stres kerja terhadap kesetiaan organisasi dan keinginan pekerja berhenti kerja, beberapa pengkaji menegaskan bahawa terdapat faktor lain yang mungkin mempengaruhi mekanisme stres kerja. Oleh itu, kajian ini dijalankan untuk mengenal pasti pengaruh faktor stres kerja (tuntutan kerja dan kawalan kerja) terhadap kesetiaan organisasi dan peranan humor sebagai penyederhana hubungan tersebut. Kajian ini juga mengenal pasti pengaruh faktor stres kerja terhadap keinginan pekerja berhenti kerja dan peranan kesetiaan organisasi sebagai pengantara dalam hubungan tersebut. Selain itu, perbezaan faktor-faktor demografi seperti jantina, umur, tempoh perkhidmatan dan jawatan juga turut diuji. Pendekatan kajian ini ialah kuantitatif dengan reka bentuk kajian keratan rentas. Instrumen yang digunakan ialah Soal Selidik Kandungan Kerja, Soal Selidik Gaya Humor, Soal Selidik Kesetiaan Organisasi dan Soal Selidik Keinginan Berhenti Kerja. Sejumlah 340 orang staf kesihatan di beberapa buah hospital dan klinik kesihatan awam di negeri Sabah terlibat dalam kajian ini. Teknik analisis data seperti ujian-*t*, ANOVA sehalu, regresi berganda dan regresi berhierarki digunakan untuk menganalisis data. Didapati bahawa faktor stres kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kesetiaan organisasi dan keinginan pekerja berhenti kerja. Seterusnya, didapati humor *self-enhancing* adalah penyederhana yang signifikan dalam hubungan antara kawalan kerja dan kesetiaan organisasi. Manakala, humor *self-defeating* adalah penyederhana yang signifikan dalam hubungan antara tuntutan kerja dan kesetiaan organisasi. Dapatan kajian ini mendedahkan bahawa kesetiaan organisasi berperanan sebagai pengantara yang signifikan dalam hubungan antara faktor stres kerja dan keinginan pekerja berhenti kerja. Hasil kajian menunjukkan bahawa terdapat perbezaan faktor stres kerja, gaya-gaya humor, kesetiaan organisasi dan keinginan pekerja berhenti kerja berdasarkan faktor demografi. Dapatan kajian ini memberi sumbangan kepada teori pengurusan stres dengan menyediakan bukti empirikal mengenai peranan humor sebagai penyederhana dan peranan kesetiaan organisasi sebagai pengantara dalam mekanisme stres kerja. Berdasarkan dapatan ini, dicadangkan agar pihak pengurusan organisasi kesihatan perlu fokus kepada menguruskan faktor stres kerja dan menggalakkan humor *self-enhancing* di tempat kerja untuk meningkatkan kesetiaan organisasi dan mengurangkan keinginan pekerja berhenti kerja dalam kalangan staf kesihatan awam.

## ABSTRACT

Job stress is an issue that has been taken seriously by health organizations because of its effect on employees' behaviours at the workplace. Despite evidences from previous studies on the effects of job stress towards organizational loyalty and employees' intentions to quit, several researchers argued that there are other factors that may influence job stress mechanism. Therefore, this study was conducted to identify the influence of job stressors (job demand and job control) on organizational loyalty and the role of humor as the moderator of the relationship. This study also identified the influence of job stressors on employees' intentions to quit and the role of organizational loyalty as the mediator in the relationship. Besides that, variables differences of demographic factors such as gender, age, tenure, and job position were also examined. This study approach was quantitative with cross-sectional research design. The instruments used were Job Content Questionnaires, Humor Styles Questionnaires, Organizational Loyalty Questionnaires, and Intention to Quit Questionnaires. A total of 340 health staffs in several public hospitals and health clinics in the state of Sabah were involved in the study. Data analysis techniques such as t-test, one-way ANOVA, multiple regression and hierarchical regression were used to analyze the data. It was found that job stressors have significant influence on organizational loyalty and employees' intentions to quit. Furthermore, it was discovered that self-enhancing humor is a significant moderator in the relationship between job control and organizational loyalty. Whereas, self-defeating humor is a significant moderator in the relationship between job demand and organizational loyalty. Findings from this study revealed that organizational loyalty is a significant mediator in the relationship between job stressors and employee's intentions to quit. Results of the study showed that there are differences in terms of job stressors, humor styles, organizational loyalty and employees' intentions to quit based on demographic factors. Findings from this study contributed to the theory of stress management by providing empirical evidences of the moderating role of humor and the mediating role of organizational loyalty in job stress mechanism. Based on the findings, it is proposed that management of the health organizations should focus on managing job stressors and promoting self-enhancing humors at the workplace in order to increase organizational loyalty and reduce employees' intentions to quit among public health staffs.

## ISI KANDUNGAN

<b>BAB</b>	<b>PERKARA</b>	<b>HALAMAN</b>
	<b>PENGAKUAN PENULIS</b>	ii
	<b>DEDIKASI</b>	iii
	<b>PENGHARGAAN</b>	iv
	<b>ABSTRAK</b>	v
	<b>ABSTRACT</b>	vi
	<b>ISI KANDUNGAN</b>	vii
	<b>SENARAI JADUAL</b>	xiii
	<b>SENARAI GAMBAR RAJAH</b>	xv
	<b>SENARAI SIMBOL</b>	xvi
	<b>SENARAI LAMPIRAN</b>	xvii
<b>1</b>	<b>Pengenalan</b>	<b>1</b>
	1.1 Pendahuluan	1
	1.2 Latar Belakang Kajian	3
	1.3 Pernyataan Masalah	9
	1.4 Persoalan Kajian	16
	1.5 Matlamat Kajian	16
	1.6 Objektif Kajian	17
	1.7 Skop Kajian	17
	1.8 Kepentingan Kajian	19
	1.8.1 Kepentingan kepada Pengetahuan Ilmiah	19
	1.8.2 Kepentingan kepada Organisasi	21
	1.9 Definisi	23
	1.9.1 Stres Kerja	23
	1.9.2 Kesetiaan Organisasi	24

	1.9.3 Keinginan Berhenti Kerja	24
	1.9.4 Humor	24
	1.10 Rumusan	26
<b>2</b>	<b>KAJIAN LITERATUR</b>	<b>27</b>
	2.1 Pendahuluan	27
	2.2 Stres	27
	2.2.1 Latar belakang Kajian Awal mengenai Stres	28
	2.2.2 Konsep Umum mengenai Stres	30
	2.3 Stres Kerja	31
	2.3.1 Model Pengurusan dan Pencegahan Stres	32
	2.3.2 Model Proses Stres Kerja	36
	2.3.2.1 Faktor Stres Kerja	37
	2.3.2.2 Kesan Stres Kerja kepada Individu	39
	2.3.2.3 Kesan Stres Kerja kepada Organisasi	41
	2.3.3 Model Tuntutan dan Kawalan Kerja	42
	2.4 Humor	45
	2.4.1 Teori mengenai Humor	48
	2.4.1.1 Teori Kejanggalan	49
	2.4.1.2 Teori Superioriti	50
	2.4.1.3 Teori Kelegaan	52
	2.4.2 Gaya Humor	54
	2.4.2.1 Humor Afiliatif	54
	2.4.2.2 Humor <i>Self-enhancing</i>	55
	2.4.2.3 Humor Agresif	56
	2.4.2.4 Humor <i>Self-defeating</i>	56
	2.4.3 Humor di Tempat Kerja	58
	2.5 Kesetiaan Organisasi	62
	2.5.1 Teori Pertukaran Sosial	62
	2.5.2 Konsep dan Kepentingan Kesetiaan Organisasi	65
	2.6 Keinginan Berhenti Kerja	68
	2.6.1 Model Proses Berhenti Kerja	68
	2.6.2 Kesetiaan Organisasi dan Keinginan Berhenti Kerja	70

2.7	Teori dan Model Asas Kajian	72
2.8	Kerangka Model Kajian	74
2.9	Pembentukan Hipotesis Kajian	75
2.9.1	Perbezaan Faktor Stres Kerja, Humor, Kesetiaan Organisasi dan Keinginan Berhenti Kerja Berdasarkan Demografi	75
2.9.2	Faktor Stres Kerja dan Kesetiaan Organisasi	82
2.9.3	Faktor Stres Kerja dan Keinginan Berhenti Kerja	84
2.9.4	Humor sebagai Penyederhana	86
2.9.5	Kesetiaan Organisasi sebagai Pengantara	92
2.10	Rumusan	95
<b>3</b>	<b>METODOLOGI KAJIAN</b>	<b>96</b>
3.1	Pendahuluan	96
3.2	Reka bentuk Kajian	96
3.3	Unit Analisis	98
3.4	Populasi dan Persampelan	100
3.4.1	Populasi	100
3.4.2	Persampelan	100
3.5	Proses Pengumpulan Data	106
3.6	Instrumen Pengukuran	108
3.6.1	Bahagian A (Maklumat Demografi)	109
3.6.2	Bahagian B (Instrumen Faktor Stres Kerja)	109
3.6.3	Bahagian C (Instrumen Gaya Humor)	110
3.6.4	Bahagian D (Instrumen Kesetiaan Organisasi)	112
3.6.5	Bahagian E (Keinginan Berhenti Kerja)	113
3.7	Kesahan Instrumen	113
3.8	Kebolehpercayaan Instrumen	114
3.9	Pengumpulan Data Kajian	115
3.9.1	Fasa pertama (Kajian Rintis)	115
3.9.1.1	Kriteria Pengecualian Item	117
3.9.1.2	Kesahan Kandungan dan <i>Face</i>	117
3.9.1.3	Kebolehpercayaan Instrumen Kajian Rintis	120



3.9.2	Fasa kedua (Kajian Penuh)	121
3.9.2.1	Kesahan Konstruk	121
3.9.2.2	Kebolehpercayaan Instrumen	124
3.10	Kaedah Analisis Data	125
3.10.1	Statistik Deskriptif	125
3.10.2	Statistik Inferensi	128
3.10.2.1	Analisis Perbandingan Kumpulan Pemboleh ubah	129
3.10.2.2	Analisis Hubungan Sebab Akibat antara Pemboleh ubah	129
3.10.2.3	Analisis Kesan Penyederhana	131
3.10.2.4	Analisis Kesan Pengantara	134
3.11	Rumusan	136
<b>4</b>	<b>HASIL KAJIAN</b>	<b>137</b>
4.1	Pendahuluan	137
4.2	Analisis Awal	137
4.2.1	Kenormalan	138
4.2.2	Kelinearan	140
4.2.3	Kemultikolinearan	141
4.2.4	Keseragaman Varian dan Unsur Luaran	143
4.3	Analisis Deskriptif	144
4.3.1	Ciri-Ciri Demografi Responden	144
4.3.2	Tahap Faktor Stres Kerja, Humor, Kesetiaan Organisasi dan Keinginan Berhenti Kerja	145
4.4	Objektif Pertama: Mengenal pasti Perbezaan Faktor Stres Kerja, Humor, Kesetiaan Organisasi dan Keinginan Berhenti Kerja Berdasarkan Faktor Demografi	147
4.4.1	Perbezaan Faktor Stres Kerja Berdasarkan Demografi	148
4.4.2	Perbezaan Gaya Humor Berdasarkan Faktor Demografi	150
4.4.3	Perbezaan Kesetiaan Organisasi Berdasarkan Faktor Demografi	154

4.4.4	Perbezaan Keinginan Berhenti Kerja Berdasarkan Faktor Demografi	156
4.5	Objektif Kedua: Mengenal pasti Pengaruh Faktor Stres Kerja terhadap Kesetiaan Organisasi	158
4.6	Objektif Ketiga: Mengenal pasti Pengaruh Faktor Stres Kerja terhadap Keinginan Berhenti Kerja	159
4.7	Objektif Keempat: Mengenal pasti Peranan Humor sebagai Penyederhana ke atas Hubungan antara Faktor Stres Kerja dan Kesetiaan Organisasi	161
4.7.1	Peranan Humor Afiliatif sebagai Penyederhana ke atas Hubungan antara Faktor Stres Kerja dan Kesetiaan Organisasi	162
4.7.2	Peranan Humor <i>Self-enhancing</i> sebagai Penyederhana ke atas Hubungan antara Faktor Stres Kerja dan Kesetiaan Organisasi	163
4.7.3	Peranan Humor Agresif sebagai Penyederhana ke atas Hubungan antara Faktor Stres Kerja dan Kesetiaan Organisasi	165
4.7.4	Peranan Humor <i>Self-defeating</i> sebagai Penyederhana ke atas Hubungan antara Faktor Stres Kerja dan Kesetiaan Organisasi	166
4.8	Objektif Kelima: Mengenal pasti Peranan Kesetiaan Organisasi Sebagai Pengantara dalam Hubungan antara Faktor Stres Kerja dan Keinginan Berhenti Kerja	168
4.9	Rumusan	170
<b>5</b>	<b>PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN</b>	<b>173</b>
5.1	Pendahuluan	173
5.2	Perbezaan Faktor Stres Kerja, Humor, Kesetiaan Organisasi dan Keinginan Pusing Ganti Kerja Berdasarkan Demografi	174
5.2.1	Perbezaan Faktor Stres Kerja Berdasarkan Jantina	174
5.2.2	Perbezaan Humor Mengikut Jantina dan Umur	175

5.2.3	Perbezaan Kesetiaan Organisasi Berdasarkan Umur dan Tempoh Perkhidmatan	176
5.2.4	Perbezaan Keinginan Berhenti Kerja Berdasarkan Jantina dan Jawatan	177
5.3	Pengaruh Faktor Stres Kerja terhadap Kesetiaan Organisasi	179
5.4	Pengaruh Faktor Stres Kerja terhadap Keinginan Berhenti Kerja	181
5.5	Humor Sebagai Penyederhana bagi Hubungan antara Faktor Stres Kerja dan Kesetiaan Organisasi	183
5.5.1	Pengaruh Humor <i>Self-enhancing</i> ke atas Hubungan antara Kawalan Kerja dan Kesetiaan Organisasi	184
5.5.2	Pengaruh Humor <i>Self-defeating</i> ke atas Hubungan antara Tuntutan Kerja dan Kesetiaan Organisasi	186
5.6	Kesetiaan Organisasi sebagai Pengantara dalam Hubungan antara Faktor Stres Kerja dan Keinginan Berhenti Kerja	189
5.7	Implikasi Kajian	192
5.7.1	Implikasi Teoretikal	193
5.7.2	Implikasi Praktikal	197
5.8	Limitasi dan Cadangan	201
5.9	Rumusan	203
	<b>RUJUKAN</b>	<b>204</b>
	Lampiran A-G	253-267

## SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	TAJUK	HALAMAN
3.1	Premis Kesihatan yang Terlibat Mengikut Kluster	103
3.2	Saiz Sampel Mengikut Kluster	104
3.3	Responden Kajian	105
3.4	Pecahan Item Mengikut Faktor Stres Kerja	109
3.5	Pecahan Item Mengikut Gaya Humor	110
3.6	Tahap Konsistensi Dalaman	115
3.7	Responden Kajian Rintis	116
3.8	Penambahbaikan Terhadap Item Kajian	118
3.9	Kebolehpercayaan Instrumen dalam Kajian Rintis	120
3.10	Kesahan Konstruk bagi Instrumen Stres Kerja	122
3.11	Kesahan Konstruk bagi Instrumen Gaya Humor	123
3.12	Kesahan Konstruk bagi Instrumen Kesetiaan Organisasi	123
3.13	Kesahan Konstruk bagi Instrumen Keinginan Berhenti Kerja	124
3.14	Kebolehpercayaan Instrumen dalam Kajian Sebenar	125
3.15	Ringkasan Analisis terhadap Objektif Kajian	136
4.1	Nilai <i>Skewness</i> dan <i>Kurtosis</i> bagi Pemboleh ubah Kajian	138
4.2	Korelasi antara Faktor Stres Kerja dan Gaya Humor	142
4.3	Nilai <i>Tolerance</i> dan VIF untuk Faktor Stres Kerja dan Gaya Humor	142
4.4	Latar belakang Demografi Responden Kajian	145
4.5	Tahap Faktor Stres Kerja, Humor, Kesetiaan Organisasi dan Keinginan Berhenti Kerja	146
4.6	Perbezaan Faktor Stres Kerja Berdasarkan Jantina dan Umur	148
4.7	Perbezaan Faktor Stres Kerja Berdasarkan Umur dan Tempoh Perkhidmatan	149

4.8	Perbezaan Gaya Humor Berdasarkan Jantina dan Jawatan	151
4.9	Perbezaan Gaya Humor Berdasarkan Umur dan Tempoh Perkhidmatan	152
4.10	Jadual Post-hoc untuk Perbezaan Gaya Humor Berdasarkan Umur	153
4.11	Perbezaan Kesetiaan Organisasi Berdasarkan Jantina dan Jawatan	154
4.12	Perbezaan Kesetiaan Organisasi Berdasarkan Umur dan Tempoh Perkhidmatan	155
4.13	Jadual Post-hoc Perbezaan Kesetiaan Organisasi Berdasarkan Umur dan Tempoh Perkhidmatan	156
4.14	Perbezaan Keinginan Berhenti Kerja Berdasarkan Jantina dan Jawatan	157
4.15	Perbezaan Keinginan Berhenti Kerja Berdasarkan Umur dan Tempoh Perkhidmatan	157
4.16	Model Regresi Pengaruh Faktor Stres Kerja terhadap Kesetiaan Organisasi	159
4.17	Model Regresi bagi Pengaruh Faktor Stres Kerja terhadap Keinginan Berhenti Kerja	160
4.18	Rumusan Model Regresi bagi Pengaruh Humor Afiliatif ke atas Hubungan antara Faktor Stres Kerja dan Kesetiaan Organisasi	162
4.19	Rumusan Model Regresi bagi Pengaruh Humor <i>Self-Enhancing</i> ke atas Hubungan antara Faktor Stres Kerja dan Kesetiaan Organisasi	163
4.20	Rumusan Model Regresi bagi Pengaruh Humor Agresif ke atas Hubungan antara Faktor Stres Kerja dan Kesetiaan Organisasi	165
4.21	Rumusan Model Regresi bagi Pengaruh Humor <i>Self-Defeating</i> ke atas Hubungan antara Faktor Stres Kerja dan Kesetiaan Organisasi	166
4.22	Rumusan Model Regresi bagi Peranan Kesetiaan Organisasi sebagai Pengantara dalam Hubungan antara Faktor Stres Kerja dan Keinginan Berhenti Kerja	169
4.23	Ringkasan Dapatan Kajian Mengikut Hipotesis Kajian	170

## SENARAI GAMBAR RAJAH

NO. RAJAH	TAJUK	HALAMAN
2.1	Model Pengurusan Pencegahan Stres	33
2.2	Model Stres Kerja	36
2.3	Model Tuntutan-Kawalan Kerja	42
2.4	Model Organisasi Humor	61
2.5	Model Proses Berhenti Kerja	69
2.6	Hubungan Faktor Pengurusan Sumber Manusia dan Hasil Organisasi	71
2.7	Kerangka Model Kajian	74
3.1	Carta Aliran Proses Kajian	98
4.1	Gambar Rajah Histogram bagi Reja Regresi Terpiawai antara Faktor Stres Kerja dan Kesetiaan Organisasi	139
4.2	Plot Kebarangkalian Normal bagi Reja Regresi Terpiawai antara Faktor Stres Kerja dan Kesetiaan Organisasi	139
4.3	Plot Serakan bagi Faktor Stres Kerja dan Kesetiaan Organisasi	141
4.4	Plot Serakan bagi Reja Regresi Terpiawai antara Faktor Stres Kerja dan Kesetiaan Organisasi	143
4.5	Graf Kesan Penyederhana bagi Humor <i>Self-Enhancing</i> ke atas Hubungan antara Kawalan Kerja dan Kesetiaan Organisasi	164
4.6	Graf Kesan Penyederhana bagi Humor <i>Self-Defeating</i> ke atas Hubungan antara Tuntutan Kerja dan Kesetiaan Organisasi	167
5.1	Model Akhir Kajian	192

**SENARAI SIMBOL**

$N$	-	Saiz Populasi/Bilangan Item
$n$	-	Saiz Sampel
$P$	-	Perkadaran Populasi
$d$	-	Darjah Ketepatan
$X^2$	-	Nilai Darjah Kebebasan
$\alpha$	-	Nilai Alfa Cronbach/ Nilai Kebolehpercayaan
%	-	Peratus
$M$	-	Nilai Min
$\sum X$	-	Hasil Tambah Semua Data
$S^2$	-	Nilai Sisihan Piawai
$y$	-	Unit Pemboleh ubah Terikat
$\beta_0$	-	Pintasan Pada Paksi Y
$\beta$	-	Nilai Beta/Kecerunan Garis Regresi
$x$	-	Unit Pemboleh ubah Bebas
$\epsilon_i$	-	Nilai Ralat Dalam Pengiraan

**SENARAI LAMPIRAN**

<b>LAMPIRAN</b>	<b>TAJUK</b>	<b>HALAMAN</b>
A	Borang Soal Selidik Kajian.	253
B	Jadual Saiz Sampel Krejcie dan Morgan (1970)	258
C	Jadual <i>Factor Loading</i>	259
D	Ujian Kenormalan	261
E	Ujian Kelinearan	263
F	Ujian Kehomokedastikan dan Unsur Luaran	264
G	Statistik Deskriptif	265
H	Daftar Penyelidikan	267



## **BAB 1**

### **PENGENALAN**

#### **1.1 Pendahuluan**

Tindakan berhenti kerja merupakan isu yang tidak asing lagi dalam pengurusan sumber manusia. Banyak kajian telah dijalankan untuk mengenal pasti punca masalah berhenti kerja yang boleh mengganggu produktiviti dan pencapaian keseluruhan organisasi (Appollis, 2010). Ianya merupakan langkah penting dalam usaha mencari jalan penyelesaian kepada masalah tersebut dalam kalangan pekerja (Halifah, 2005). Antara punca utama yang mendorong organisasi untuk cenderung kehilangan pekerja ialah stres kerja (Masadeghrad, 2011). Pertubuhan Bangsa Bersatu telah melabel stres kerja sebagai 'wabak seluruh dunia' (Alter 2013). Hal ini kerana stres kerja telah dikenali sebagai antara cabaran global yang utama di abad ke-21 ini (Baba, 2012; Dewe, O'Driscoll & Cooper, 2010). Ianya dialami oleh semua pekerja dan tiada cara untuk pekerja mengelak dari menghadapinya di tempat kerja (Hansen, 2014). Meskipun stres kerja bukanlah suatu perkara baru dalam dunia pekerjaan, namun disebabkan oleh prosesnya yang kompleks, ianya masih menjadi topik yang rancak diperdebatkan dan dikaji secara nasional mahupun secara global (Hazell, 2010).

Menurut Fielder, Lewis dan Yarker (2011) stres kerja tidak memberi kebaikan malah hanya menyumbang kepada kerugian dan masalah (gangguan mental, fizikal, emosi dan tingkah laku) di tempat kerja. Namun hal tersebut disangkal oleh Zak (2012) yang menurutnya stres kerja juga boleh memberi kebaikan selagi mana ianya dikawal dan diuruskan dengan baik. Stres kerja yang terkawal boleh menyumbang kepada tindak balas stres yang positif seperti meningkatkan kesedaran, tumpuan dan daya

usaha ketika melakukan tugas, seterusnya menyumbang kepada komitmen, prestasi dan pencapaian kerja yang tinggi (Hargrove, Quick, Nelson, & Quick, 2011). Oleh yang demikian, mencari kaedah mengawal atau menyederhanakan persekitaran kerja yang stres adalah penting untuk kebaikan pekerja dan organisasi. Salah satu kaedah yang berpotensi digunakan untuk tujuan tersebut ialah dengan melalui humor.

Humor merupakan elemen sosial yang berfungsi serius dalam mempengaruhi keadaan emosi, kognitif dan tingkah laku manusia (Martin, 2007). Ianya merupakan alat yang paling ampuh digunakan ketika berhadapan dengan sebarang bentuk stres kerana berfungsi meredakan perasaan stres (McGhee, 2010). Humor menjadi satu bentuk kemahiran yang boleh membantu mengekalkan persekitaran kerja yang ceria, menguatkan hubungan sosial dan menggalakkan semangat kekitaan pekerja terhadap organisasi (Hester, 2010; Huang & Kuo, 2011). Hal ini menunjukkan humor berpotensi menyederhanakan kesan stres kerja terhadap kesetiaan organisasi. Bagi menguji potensi humor tersebut, kajian ini dijalankan untuk mengenal pasti peranan penyederhana bagi humor ke atas hubungan antara faktor stres kerja dan kesetiaan organisasi.

Kajian-kajian lepas mendapati peningkatan stres kerja akibat faktor tuntutan kerja, kawalan kerja dan konflik peranan boleh mengurangkan kesetiaan pekerja terhadap organisasi, seterusnya meningkatkan keinginan pekerja berhenti kerja (Alsaqri, 2014; Palmer, Cooper, & Thomas, 2001; Peterson, 2009; Yeh & Yu, 2009). Rentetan daripada penemuan tersebut, stres kerja telah difahamkan sebagai penyumbang secara tidak langsung kepada tindakan pekerja berhenti kerja pada masa akan datang. Dalam erti kata lain, kesetiaan organisasi berpotensi menjadi pengantara dalam hubungan antara faktor stres kerja dan keinginan berhenti kerja. Bagi menguji perkara tersebut, kajian ini dijalankan untuk mengenal pasti peranan pengantara bagi kesetiaan organisasi dalam hubungan antara faktor stres kerja dan keinginan berhenti kerja. Kajian ini penting untuk menjelaskan bagaimana nilai kesetiaan dalam diri pekerja boleh mempengaruhi keinginan berhenti kerja dalam kalangan pekerja yang sedang menghadapi faktor stres kerja yang tinggi.

## 1.2 Latar Belakang Kajian

Setiap organisasi sentiasa berusaha menambah baik sistem dan polisi pengurusan agar menjadi lebih cekap dan berdaya saing pada masa akan datang (Gore, 2015). Usaha tersebut meliputi aspek penghasilan idea baru dan inovatif, menguruskan kewangan secara efektif, mengekalkan pekerja yang produktif dan meningkatkan produktiviti atau kualiti perkhidmatan tanpa mengurangkan kos pengurusan organisasi (Zafir & Fazilah, 2006). Kesungguhan dalam melakukan usaha-usaha tersebut menyebabkan keadaan persekitaran kerja semakin mencabar dan memberi tekanan. Hal ini menimbulkan pelbagai masalah di tempat kerja terutamanya dari aspek sumber tenaga kerja. Ianya sepertimana dijelaskan oleh Donald *et al.* (2005) bahawa ketidakpuasan kerja, prestasi menurun, tidak hadir kerja dan tindakan berhenti kerja merupakan masalah yang sering dihadapi oleh kebanyakan organisasi.

Satu kajian yang dijalankan oleh *Randstad World of Work* telah melaporkan bahawa setiap 7 daripada 10 orang pekerja di Malaysia mempunyai perancangan untuk berhenti kerja pada masa akan datang (Ekonomi, 2014). Ini bermakna kebanyakan pekerja dalam pelbagai sektor industri di Malaysia termasuk sektor kesihatan mempunyai kecenderungan untuk berhenti kerja dan mencari pekerjaan lain. Keinginan berhenti kerja merupakan indikator penting kepada kecenderungan organisasi untuk kehilangan pekerja (Omar, Halim, & Johari, 2013). Apabila ramai pekerja berhenti kerja, organisasi akan menanggung kos yang tinggi untuk mencari, merekrut dan melatih pekerja baru bagi menggantikan pekerja yang telah berhenti. Dianggarkan kos yang perlu ditanggung untuk menggantikan pekerja yang telah berhenti mencecah dua kali ganda daripada jumlah gaji tahunan pekerja tersebut (Borysenko, 2015). Ianya akan melemahkan prestasi pengurusan dan produktiviti organisasi, seterusnya boleh menyumbang kepada moral dan motivasi kerja yang rendah (Kokemuller, 2010; Tariq, Ramzan, & Riaz, 2013).

Keinginan berhenti kerja merujuk kepada kecenderungan pekerja untuk berfikir dan merancang meninggalkan organisasi atas pelbagai sebab. Antara sebab utama keinginan tersebut ialah faktor stres kerja. Pengkaji-pengkaji lepas bersetuju bahawa masalah keinginan berhenti kerja mempunyai perkaitan dengan faktor stres

kerja sama ada secara langsung atau tidak langsung (Dhar & Dhar, 2010; Jamal, 2011; Mosadeghrad, 2013). Faktor stres kerja boleh difahamkan sebagai apa-apa mekanisme pertukaran dan tuntutan di tempat kerja yang menyebabkan perubahan tindak balas pekerja. Ianya meliputi aspek seperti beban kerja berlebihan, konflik peranan, kekeliruan peranan, masalah pengurusan, kawalan kerja, konflik sesama rakan sekerja dan majikan (Blaug *et al.*, 2007; Cooper *et al.*, 2001). Kajian stres yang dijalankan oleh Persatuan Psikologi Amerika Syarikat telah menyenaraikan tiga faktor utama stres secara keseluruhan iaitu kerja, duit dan ekonomi (Seekers, 2013). Dalam masa yang sama, ketiga-tiga faktor tersebut wujud di tempat kerja. Ini bermakna majoriti punca stres bagi seseorang yang berkerjaya adalah berasal dari tempat kerja.

Kombinasi faktor stres kerja yang pelbagai mendorong peningkatan stres dalam kalangan pekerja. Kajian yang dijalankan oleh Regus (2012) mendapati bahawa stres kerja yang dialami oleh pekerja di seluruh dunia semakin meningkat saban tahun. Kajian tersebut yang melibatkan 20000 eksekutif kanan dari 95 buah negara termasuk Malaysia mendapati bahawa kebanyakan pekerja di Malaysia mengalami tahap stres kerja yang tinggi (Regus, 2012). Enam sektor pekerjaan yang berada dalam kedudukan teratas bagi tahap stres kerja di Malaysia ialah; polis, bomba, guru, jururawat, ahli farmasi, pegawai dan penolong pegawai perubatan (Nasaruddin & Faiz, 2011). Kajian tersebut menunjukkan bahawa pekerjaan dalam sektor kesihatan merupakan antara kerjaya yang stres di Malaysia. Keadaan ini berlaku kerana sektor kesihatan di negara ini tidak terkecuali daripada arus penambahbaikan pentadbiran negara yang mana menjadikan sektor kesihatan kekal dalam tekanan untuk memenuhi kehendak dan keperluan negara (KKM, 2011).

Negara Malaysia turut terkesan dengan cabaran ekonomi global sepertimana yang dialami oleh negara-negara lain di seluruh dunia. Keadaan tersebut memaksa kerajaan Malaysia untuk sentiasa menggandakan usaha mentransformasikan negara agar dapat mengekalkan pertumbuhan negara pada tahap yang terbaik (RMK-10, 2011). *Global Economic Prospects* (2015) mencadangkan bahawa antara langkah yang comprehensif untuk meningkatkan kadar pertumbuhan negara ialah dengan meningkatkan kemudahan infrastruktur dan keberkesanan sektor perkhidmatan awam. Langkah tersebut telah menjadi fokus utama kebanyakan negara termasuklah di

Malaysia. Justeru itu, perkhidmatan awam di Malaysia sedang mengalami proses transformasi yang secara tidak langsung mencabar keupayaan kakitangan awam untuk keluar daripada zon selesa dan membudayakan amalan kerja yang cemerlang. Kakitangan awam dituntut agar membudayakan pemikiran yang inovatif dan tingkah laku yang produktif sepanjang masa untuk mengekalkan prestasi dan integriti yang tinggi dalam bertugas (KKM, 2016). Salah satu sektor perkhidmatan awam yang memainkan peranan penting dalam pembangunan negara ialah sektor kesihatan.

Sektor kesihatan berfungsi untuk mengembleng tenaga bagi menguruskan kesihatan rakyat dengan menyediakan perkhidmatan bercorak pencegahan, rawatan dan pemulihan yang cekap, sesuai dan berkesan (KKM, 2014). Fungsi dan matlamat tersebut didukung oleh kakitangan kesihatan yang terdiri daripada doktor, ahli farmasi, ahli fisioterapi, jururawat, pembantu perubatan, pegawai teknologi makmal dan staf-staf sokongan. Sehingga kini, sektor kesihatan awam di Malaysia berhadapan dengan pelbagai isu yang boleh menjejaskan keupayaan fungsinya. Salah satu isu tersebut ialah persaingan dengan sektor kesihatan swasta.

Walaupun kewujudan sektor swasta merupakan pelengkap kepada sektor awam, namun sektor swasta turut memberi cabaran berikutan kemampuannya untuk menarik tenaga profesional daripada sektor awam (KKM, 2011). Tindakan sektor swasta menawarkan gaji yang lumayan menyebabkan ada dalam kalangan kakitangan sektor awam yang memilih untuk berpindah ke sektor swasta (Roslan, Hazilah, Filzaton, & Azahadi, 2014). Rentetan daripada itu, sektor awam cenderung mengalami masalah seperti kekurangan tenaga kerja pakar, ruang kerja yang terhad, beban tugas serta kos perbelanjaan kesihatan yang tinggi (KKM, 2011). Setiap tahun perbelanjaan kesihatan awam di Malaysia meningkat sebanyak 12-13%. (KKM, 2011). Antara faktor penyumbang peningkatan ini selain kenaikan kos rawatan ialah peningkatan kos pembangunan kerjaya. Ianya meliputi aspek merekrut, melatih dan mengekalkan pekerja yang dilaporkan menelan belanja hampir 1.7 bilion pada tahun 2013 (KKM, 2014). Hal ini menunjukkan bahawa kos yang ditanggung untuk tujuan mencapai sumber tenaga kerja yang optimum adalah sangat tinggi dalam organisasi kesihatan.

Meskipun bilangan kakitangan kesihatan di Malaysia semakin bertambah, namun jumlah pesakit juga turut bertambah setiap tahun (Ayub, Bahari, & Baco, 2008). Justeru itu, lebih banyak kakitangan kesihatan diperlukan bagi memenuhi keperluan pesakit. Hal ini dibuktikan melalui statistik yang dikeluarkan oleh Kementerian Kesihatan Malaysia mengenai nisbah di antara kakitangan kesihatan awam dengan populasi di Malaysia iaitu 1: 633 untuk doktor, 1: 2949 untuk ahli farmasi, 1: 2374 untuk pembantu perubatan dan 1: 333 untuk jururawat (KKM, 2014). Nisbah tersebut menunjukkan bahawa kakitangan kesihatan cenderung berhadapan dengan jumlah pesakit yang ramai dalam satu-satu masa di tempat kerja. Bilangan pesakit yang ramai dengan kombinasi kekurangan kakitangan menandakan beban kerja semakin tinggi di tempat kerja (Ayub *et al.*, 2008). Selain peningkatan beban kerja, sektor kesihatan juga turut menghadapi perubahan sistem pengurusan organisasi. Ianya berlaku akibat peningkatan tuntutan ke atas kualiti penjagaan kesihatan, peningkatan tekanan ke atas pengurusan fasiliti awam, kewujudan pelbagai penyakit baru dan pertukaran teknologi (RMK-10, 2011). Perubahan pesat tersebut boleh menyumbang kepada perasaan stres serta keletihan emosi dan fizikal dalam kalangan kakitangan kesihatan (Johari, Shamsuddin, Idris & Hussin, 2013).

Di samping itu, kakitangan kesihatan juga sering terdedah dengan keadaan kerja yang merbahaya dan berisiko, sama ada dari aspek keselamatan, kesihatan dan gangguan emosi, fizikal ataupun mental. Hal ini sepertimana menurut Hazell (2010) bahawa penyediaan khidmat kesihatan amat mencabar emosi dan fizikal pekerja, kerana sering terdedah dengan penyakit berjangkit dan emosi negatif seperti kesedihan, kekecewaan, kebimbangan dan keletihan. Selain itu, pengendalian alatan mekanikal di hospital seperti mesin sinaran-X, *Ultrasound*, *Magnetic Resonance Imaging* (MRI), *Positron Emission Tomography* (PET), alat pensterilan, laser dan isotop radioaktif, boleh menyebabkan pekerja terdedah dengan sinaran merbahaya yang boleh menjejaskan kesihatan pekerja sekiranya tidak mahir menggunakannya. Dalam masa yang sama, pekerja yang kurang sihat adalah lebih berisiko untuk terlibat dengan kemalangan di tempat kerja (KKM, 2008).

Secara ringkasnya, kewujudan pelbagai tugas (Mosadeghrad, 2013), pendedahan kepada pelbagai kes penyakit, kematian dan penderitaan pesakit (Jehangir, Kareem, Khan, Jan, & Soherwardi, 2011), pertambahan bilangan pesakit, pendedahan risiko kemalangan di tempat kerja (KKM, 2008), risiko kesalahan perubatan (Johari et al., 2013), amalan peralihan kerja, tugas rutin dan berulang-ulang (Abdullah, 2013) menjadikan persekitaran kerja dalam organisasi kesihatan adalah mencabar dan memberi tekanan. Rentetan daripada permasalahan tersebut, pengkaji-pengkaji lepas cuba meneroka keadaan tempat kerja dalam organisasi kesihatan. Hasilnya, mereka mendapati kakitangan kesihatan cenderung menghadapi stres kerja yang tinggi dan ianya memberi kesan negatif kepada pekerja (Idris, Dollard, & Winefield, 2009; Jamaluddin, 2011; Lai, 2011; Roslan *et al.*, 2014).

Antara kesan yang timbul akibat pendedahan kepada faktor stres kerja yang pelbagai ialah peningkatan risiko mengalami tekanan darah tinggi (Palmer *et al.*, 2001; WHO, 2008), masalah mental (Behar *et al.*, 1990; Prosser *et al.*, 1999), gangguan muskuloskeletal (Chung *et al.*, 2013; Cole *et al.*, 2009; Lipscomb, Trinkoff, Brown, & Brady, 2002) serta ketidakhadiran kerja termasuk cuti sakit dan cuti tanpa gaji dalam kalangan kakitangan kesihatan (Wang & Gupta, 2011). Menurut Allen (2011) faktor stres kerja merupakan penyumbang terbesar ketidakhadiran pekerja, mengatasi punca lain seperti masalah muskuloskeletal dan kecederaan fizikal. Dianggarkan 1 daripada 10 orang kakitangan kesihatan cenderung untuk mengambil cuti sakit atau tidak hadir kerja (Rugless & Taylor, 2011). Tindakan tersebut diambil sebagai usaha pekerja untuk mengelak atau mengurangkan stres yang dialami akibat faktor stres kerja. Selain itu, pekerja yang stres juga sering bertindak mengurangkan jam kerja, mengubah kaedah melakukan tugas dan yang lebih buruk lagi ialah meninggalkan tugas menjaga pesakit (Williams *et al.*, 2001). Mereka cenderung untuk tidak setia dengan organisasi (Yaghoubi *et al.*, 2009) dan berkeinginan tinggi untuk berhenti kerja (Klassen, 2013). Hal ini menunjukkan bahawa faktor stres kerja berkait rapat dengan tindakan berhenti kerja. Dalam erti kata lain, faktor stres kerja boleh mengurangkan kesetiaan pekerja terhadap organisasi, seterusnya meningkatkan keinginan pekerja untuk berhenti kerja (Lin, Lin, & Cheng, 2013).

Secara keseluruhannya, faktor stres kerja mempengaruhi tingkah laku pekerja dalam organisasi dan hubungan pekerja dengan organisasi. Dalam jangka masa panjang, faktor stres kerja mampu memberi kesan negatif kepada prestasi, kecekapan, daya saing dan kelangsungan hidup sesebuah organisasi (WHO, 2004). Bagi mengurangkan kesan negatif tersebut, pelbagai kaedah telah disarankan oleh pengkaji-pengkaji lepas untuk menyederhanakan faktor stres kerja. Antaranya ialah melakukan pengubahsuaian kerja, menyediakan latihan pengurusan stres, teknik regangan otot, meditasi dan sesi kaunseling (LaMontagne & Keegel, 2012). Selain itu, terdapat juga cadangan agar organisasi kesihatan menjadikan humor sebagai intervensi di tempat kerja. Hal ini sepertimana menurut McGhee (2010) bahawa program latihan humor dalam organisasi kesihatan perlu dilaksanakan kerana humor membina hubungan sosial yang positif antara kakitangan kesihatan. Ianya juga merupakan intervensi yang efektif dalam memperbaiki tingkah laku negatif dalam kalangan kakitangan kesihatan (Hunt, 1993). Kajian oleh Christie dan Moore (2005) mendapati bahawa humor juga memberi kesan positif kepada sistem imun badan, serta menggalakkan perubahan biokimia yang memperbaiki tindak balas stres fizikal dan meningkatkan kesejahteraan hidup.

Dalam masa yang sama, tindak balas stres fizikal yang positif mampu menggalakkan pekerja untuk kekal bekerja dalam organisasi, seterusnya mengurangkan keinginan pekerja untuk berhenti kerja (Balaban, 2011; Klassen, 2013). Hal ini menunjukkan bahawa humor berhubungkait secara tidak langsung dengan kesetiaan organisasi. Perkaitan tersebut didasari oleh potensi humor dalam mengurangkan stres, mewujudkan suasana kerja yang positif, meningkatkan komunikasi berkesan di antara pekerja, meningkatkan kejelekitan dan membina semangat kekitaan pekerja terhadap organisasi (Besser *et al.*, 2012; Cruthirds, 2006; Dozois, Martin, & Bieling, 2009; Shirley, 2013). Dalam sektor kesihatan, humor merupakan elemen yang telah lama menjadi aspek penting dalam perkhidmatan kesihatan. Adamle dan Ludwick (2005) menjelaskan bahawa humor sering berlaku dalam organisasi kesihatan. Ianya kerap dilakukan oleh kakitangan kesihatan dan juga pesakit dalam interaksi harian mereka (Adamle & Ludwick, 2005).



Meskipun humor telah lama wujud dalam persekitaran kerja, namun pada awalnya idea mengenai humor di tempat kerja tidak dapat diterima oleh kakitangan kesihatan dan pesakit (McGhee, 2010). Mereka mempersepsikan bahawa organisasi kesihatan bukanlah tempat untuk berhibur dengan humor sebaliknya tempat untuk menyembuhkan penyakit. Namun setelah beberapa dekad kemudian, para pengkaji telah menyedari perubahan yang berlaku dalam organisasi kesihatan. Didapati semakin banyak ahli perubatan dan pihak pengurusan organisasi yang tertarik dengan fungsi humor dalam meredakan emosi pesakit dan masalah tingkah laku pekerja (McGhee, 2010). Ini bermakna kini para pekerja dan pesakit sudah mula menerima kehadiran humor dalam organisasi kesihatan. Justeru itu, adalah penting untuk perhatian serius diberikan mengenai fungsi humor di tempat kerja dalam kalangan kakitangan kesihatan (Joshua, Cotroneo, & Clarke, 2005).

### **1.3 Pernyataan Masalah**

Sumber manusia merupakan aset yang sangat penting dalam pembangunan organisasi (Zhang, 2010). Setiap organisasi sentiasa berusaha untuk memperolehi sumber manusia yang optimum agar kekal berdaya saing dalam mencapai matlamat organisasi (Oliver, 2012; Philips & Connell, 2003). Namun begitu, usaha tersebut tidak mudah dicapai kerana mencari dan mengekalkan pekerja merupakan isu yang paling mencabar dalam kebanyakan organisasi (Philips & Connell, 2003). Menurut Wharton (2012) setiap organisasi akan kehilangan pekerja dengan purata sebanyak 20 hingga 50 peratus setiap tahun akibat tindakan pekerja berhenti kerja. Dijangka hampir 76 peratus pekerja yang tidak aktif mencari pekerjaan lain akan meninggalkan organisasi apabila peluang kerja yang lebih baik tersedia (Grasz, 2016). Walaupun pekerja berhenti kerja disebabkan oleh banyak faktor, namun terdapat bukti penyelidikan yang konsisten yang menunjukkan bahawa tindakan berhenti kerja boleh dijelaskan melalui keinginan pekerja untuk berhenti kerja (Zhang & Lee, 2010). Ianya merupakan suatu niat atau fikiran yang tercetus apabila seseorang pekerja merasakan organisasi tidak lagi dapat memenuhi kehendak atau keperluan dalam hidup mereka (Zafir & Fazilah, 2011).

Keberkesanan sistem pengurusan organisasi boleh terganggu sekiranya ramai pekerja merancang untuk berhenti kerja. Justeru itu, keinginan berhenti kerja merupakan isu penting dalam organisasi yang memerlukan penerokaan dan penyelidikan yang mendalam dan berterusan. Meskipun, pemahaman terhadap faktor dan kesan keinginan berhenti kerja telah dikaji dengan meluas, namun kebanyakan kajian-kajian lepas lebih memfokuskan kepada hubungan langsung dan juga hanya melibatkan satu faktor sahaja dalam kajian tersebut (Zhang & Lee, 2010). Ianya menyebabkan kurangnya penjelasan literatur mengenai kombinasi faktor yang berbeza dalam menjelaskan keinginan pekerja untuk berhenti kerja. Menurut Firth, Mellor, Moole dan Loquet (2004) selain stres kerja, niat untuk berhenti sering dikaitkan dengan sikap dan kesetiaan pekerja terhadap organisasi.

Kesetiaan boleh didefinisikan sebagai kecenderungan melakukan tugas dengan bersungguh-sungguh, memberi sokongan terhadap organisasi dan berusaha mencapai matlamat organisasi (Zafir & Fazilah, 2011). Kesetiaan pada dasarnya merujuk kepada tiga perkara iaitu, penerimaan terhadap matlamat dan misi organisasi, kecenderungan melakukan aktiviti yang bermanfaat untuk organisasi dan kecenderungan untuk terus bekerja dalam organisasi (Goodarzi, 2012). Ketiga-tiga perkara tersebut merupakan aspek penting yang boleh mempengaruhi pencapaian organisasi. Meskipun kesetiaan organisasi boleh menyumbang kepada keberkesanan dan kelancaran sistem pengurusan organisasi, namun ianya sering diabaikan oleh kebanyakan organisasi kerana mereka lebih menumpukan kepada kualiti produk atau perkhidmatan (Arai, 1995) yang dijangka mempengaruhi kesetiaan pelanggan (Atiyah, 2016). Kajian empirikal yang mendedahkan mengenai kepentingan kesetiaan pekerja terhadap organisasi juga masih terhad (Antonova, 2016; Douglas, 2008; Subramani & Krishnaveni, 2013). Justeru itu, kajian ini dijalankan bagi mengisi jurang kajian tersebut dalam konteks kakitangan kesihatan. Ini kerana institusi kesihatan pada masa kini semakin berusaha meningkatkan kesetiaan dalam kalangan pekerja mereka (Aityan & Gupta 2012).

Usaha mengekalkan pekerja tidak mudah dicapai tanpa mengenal pasti faktor-faktor yang mempengaruhi kesetiaan organisasi. Antara faktor tersebut ialah stres kerja. Kajian-kajian lepas mendapati faktor stres kerja berhubungkait secara signifikan

dengan kesetiaan organisasi (Balaban, 2011; Lin *et al.*, 2013; Mutkins, Brown & Thorsteinsson, 2011; Palmer *et al.*, 2001). Dalam erti kata lain, faktor stres kerja yang tinggi boleh mengurangkan kesetiaan pekerja terhadap organisasi (Yaghoubi *et al.*, 2009). Meskipun perkaitan antara dua pemboleh ubah tersebut telah dibuktikan dalam literatur, namun ianya lebih memfokuskan kepada pekerjaan lain seperti pegawai teknologi maklumat (Lazim, 2012), kakitangan sektor media (Balaban, 2011), pegawai bank (Ismail, 2013) dan pekerja hotel (Hussain, 2013; Ineson *et al.*, 2013). Sebaliknya kajian empirikal terhadap peramal kesetiaan organisasi dalam konteks kakitangan kesihatan masih lagi terhad. Justeru itu, menimbulkan persoalan dalam kajian ini, sejauh manakah faktor stres kerja boleh mempengaruhi kesetiaan organisasi dalam kalangan kakitangan kesihatan?

Pada dasarnya, apabila pekerja semakin tidak setia kepada organisasi, pekerja tersebut semakin cenderung untuk berhenti kerja. Dalam sektor kesihatan, dianggarkan hampir 40% ahli perubatan di hospital awam di Malaysia berkeinginan tinggi untuk berhenti kerja (Roslan *et al.*, 2014). Antara kakitangan tersebut ialah pegawai perubatan, doktor pergigian, jururawat, pembantu pegawai perubatan dan pegawai farmasi (Roslan *et al.*, 2014). Menurut Williams dan Potts (2010) keinginan berhenti kerja yang tinggi adalah berkait rapat dengan kualiti perkhidmatan yang rendah dalam kalangan kakitangan kesihatan. Keadaan tersebut boleh menyumbang kepada ketidakpuasan dalam kalangan pesakit, menjejaskan integriti yang seterusnya mencemarkan imej organisasi kesihatan. Selain itu, kebanyakan kakitangan yang cenderung bertukar ganti kerja ke sektor swasta ialah kakitangan yang cekap dan berkemahiran tinggi (Omar, Ahmad, & Ismail, 2014;). Hal ini secara tidak langsung boleh menggugat keupayaan dan kredibiliti organisasi kesihatan awam dalam merawat pesakit, kerana sering menghadapi masalah kekurangan tenaga kerja pakar.

Dalam usaha untuk mencari penyelesaian kepada masalah berhenti kerja dalam kalangan pekerja, pengkaji-pengkaji lepas telah meneroka punca masalah tersebut. Hasilnya, mereka mendapati keinginan berhenti kerja adalah berpunca daripada faktor stres kerja (Adebayo & Ogunsina, 2011; Applebaum, 2008; Duraisingam, Pidd, & Roche, 2009). Faktor stres kerja yang tinggi boleh menyebabkan keinginan berhenti kerja khususnya dalam kalangan kakitangan kesihatan semakin tinggi (Chiu, Chung,

Wu, & Ho, 2009; Liu & Onwuegbuzie, 2012). Meskipun terdapat bukti empirikal yang banyak mengenai perkaitan antara faktor stres kerja dan keinginan berhenti kerja, namun kebanyakan kajian yang dijalankan hanya memfokuskan pengaruh faktor stres kerja secara keseluruhan. Oleh kerana terdapat banyak faktor stres kerja dengan pengaruh yang berbeza antara satu sama lain. Maka ianya menimbulkan persoalan dalam kajian ini, sejauh manakah dua faktor stres kerja yang utama di tempat kerja iaitu tuntutan kerja dan kawalan kerja, boleh mempengaruhi keinginan berhenti kerja dalam kalangan kakitangan kesihatan?

Di sebalik peningkatan kajian mengenai stres kerja, pengkaji-pengkaji lepas lebih cenderung mengenal pasti hubungan langsung antara faktor dan kesan stres kerja (Dewe *et al.*, 2010). Menurut Adebayo dan Ogunsina (2011) terdapat kehadiran faktor lain yang boleh mempengaruhi magnitud hubungan antara faktor stres kerja dan tingkah laku pekerja dalam organisasi. Justeru itu, kajian lanjut perlu dijalankan bagi meneroka faktor-faktor tersebut. Ianya dijangka boleh memberi gambaran lengkap mengenai proses stres kerja dan berpotensi mencari penyelesaian masalah ketidaksetiaan pekerja terhadap organisasi. Hasil penelitian literatur yang telah dijalankan, didapati walaupun pengkaji lepas menyokong hubungan antara faktor stres kerja dan kesetiaan organisasi (Reda & Ibtisam, 2008; Siew *et al.*, 2011; Nadia & Salwa, 2013), masih terdapat pengkaji yang menegaskan bahawa hubungan antara dua pemboleh ubah tersebut adalah lemah (Chen, 2005; Chang, 2007; Michael, Courd & Petal, 2009). Ini bermakna terdapat sokongan yang kurang konsisten terhadap magnitud hubungan antara faktor stres kerja dan kesetiaan organisasi. Bagi memahami hal tersebut dengan lebih mendalam, maka pengaruh pemboleh ubah penyederhana dikenal pasti dalam proses stres kerja. Hal ini kerana pemboleh ubah penyederhana berperanan dalam menjelaskan situasi yang dapat meningkatkan atau melemahkan hubungan antara faktor stres kerja dan kesetiaan organisasi.

Dalam konteks kajian ini, humor dipilih sebagai pemboleh ubah penyederhana ke atas hubungan antara faktor stres kerja dan kesetiaan organisasi. Menurut Wheeler (2004) humor adalah salah satu kaedah efektif yang boleh digunakan untuk berhadapan dengan keadaan yang stres akibat tuntutan kerja yang tinggi dan kawalan kerja yang rendah. Keupayaan humor dalam membebaskan perasaan stres, marah,

takut dan bimbang boleh membina keadaan kerja yang ceria dan positif (Martin, 2007; Smuts, 2009). Ianya secara tidak langsung akan meningkatkan kejelekitan pekerja terhadap organisasi (Beck, 1997) dan mendorong pekerja mengekalkan pekerjaan mereka (Klein, 2008). Hal ini menunjukkan bahawa humor berpotensi menyederhanakan hubungan antara faktor stres kerja dan kesetiaan organisasi. Meskipun begitu, menurut Cascio dan Martin (2011) tidak semua humor adalah baik, kadangkala humor juga boleh memberi keburukan. Ini bermakna, humor boleh memberi pengaruh positif dan juga negatif dalam kehidupan manusia. Humor boleh terjadi dalam bentuk ejekan, sindiran atau cacian yang memberi keburukan kepada hubungan sosial antara individu (Vogler, 2011). Kurangnya kesedaran mengenai kesesuaian humor dan kesannya terhadap diri sendiri dan orang lain boleh menimbulkan konflik, menambahkan stres yang seterusnya meregangkan hubungan sosial antara individu (Cascio & Martin, 2011; Dozois *et al.*, 2009; Kuiper & McHale, 2009). Secara keseluruhannya, perbezaan pengaruh humor tersebut menunjukkan bahawa kajian perlu dijalankan terhadap gaya humor yang positif dan negatif. Hal ini bagi memastikan kebaikan humor dapat dimaksimumkan dan keburukan humor dapat diminimumkan di tempat kerja.

Walaupun pengkaji-pengkaji lepas menjelaskan bahawa humor boleh meredakan kesan stres, namun bukti empirikal yang menyokong perkara tersebut masih terhad. Ianya berikutan daripada kurangnya ketersediaan literatur yang menjelaskan fungsi dan peranan humor di tempat kerja (Peebles, 2015). Kekurangan tersebut menyebabkan kebanyakan pengurus atau majikan organisasi tidak menyedari kepentingan dan sumbangan humor di tempat kerja, khususnya dalam meredakan stres yang dialami akibat terdedah dengan faktor stres kerja dan menguatkan hubungan pekerja dengan organisasi. Adapun kajian-kajian lepas yang dijalankan lebih menumpukan peranan humor sebagai pemboleh ubah bebas atau pengantara kajian, serta dijalankan dalam konteks pekerjaan dan kawasan kajian yang berbeza dengan kajian ini (Fitts *et al.*, 2009; Huang & Kuo, 2011; Jovanovic, 2011; Killian, 2004; Kuiper & McHale, 2009; Lang & Lee, 2010; Puderbaugh, 2006). Ianya menimbulkan persoalan dalam kajian ini, adakah humor berperanan sebagai penyederhana ke atas hubungan antara faktor stres kerja dan kesetiaan organisasi dalam kalangan kakitangan kesihatan?

Selain kesetiaan organisasi, stres kerja juga telah dikenal pasti sebagai penyumbang utama kepada keinginan berhenti kerja dan menjadi punca kebanyakan organisasi kehilangan pekerja (Alsaqri, 2014; Hazell, 2010; Price 2003). Di sebalik sokongan yang kuat mengenai hubungan antara faktor stres kerja dan keinginan berhenti kerja, masih terdapat pengkaji lepas yang menegaskan bahawa faktor stres kerja tidak semestinya menyebabkan seseorang pekerja bertindak meninggalkan pekerjaan mereka (Zhang & Lee, 2010). Sebagai contoh, kajian oleh Mosadeghrad (2013) mendapati faktor stres kerja menyumbang kepada peningkatan keinginan berhenti kerja dalam kalangan kakitangan kesihatan, namun begitu hasil kajian oleh Abdallah dan Ahmed (2013) mendapati kakitangan kesihatan kurang keinginan untuk berhenti kerja meskipun sedang menghadapi faktor stres kerja yang tinggi. Perbezaan dapatan kajian-kajian lepas menunjukkan bahawa hubungan antara faktor stres kerja dan keinginan berhenti kerja masih kurang konsisten.

Justeru itu, para pengkaji lepas cuba meningkatkan kefahaman mengenai variasi hubungan antara faktor stres kerja dan keinginan berhenti kerja dengan mengambil kira kehadiran pemboleh ubah lain dalam hubungan tersebut. Ianya bertujuan untuk mendapatkan penjelasan yang lengkap mengenai mekanisme hubungan antara dua pemboleh ubah tersebut. Beberapa pengkaji lepas telah meneroka mengenai pemboleh ubah tersebut yang dijangka berperanan sebagai pengantara (Ahmad & Afgan, 2016; Bakhtiar, Zamri, Hashim, & Ismail, 2016; Kuo, Lin, & Li, 2013; Lu *et al.*, 2017). Dalam kajian ini, kesetiaan organisasi dipilih sebagai pemboleh ubah pengantara dalam hubungan antara faktor stres kerja dan keinginan berhenti kerja. Berdasarkan kajian-kajian lepas, faktor stres kerja didapati boleh mempengaruhi kesetiaan organisasi (Antonova, 2016; Paoline & Lambert, 2012; Siew, Chitpakdee & Chontawan, 2011), dalam masa yang sama kesetiaan organisasi mempunyai perkaitan yang kuat dengan keinginan berhenti kerja (Yasmin & Marzuki, 2015; Parry, 2008). Hal ini menunjukkan bahawa kesetiaan organisasi berpotensi menjadi pengantara dalam hubungan antara faktor stres kerja dan keinginan berhenti kerja. Justeru itu, persoalan dalam kajian ini ialah adakah kesetiaan organisasi berperanan sebagai pengantara yang signifikan dalam hubungan antara faktor stres kerja dan keinginan berhenti kerja dalam kalangan kakitangan kesihatan awam?

Dalam mengkaji mengenai faktor stres kerja dan keinginan berhenti kerja, masih terdapat keperluan pengkaji untuk membuat penilaian dari sudut perbezaan demografi pekerja. Hal ini kerana tahap stres kerja, humor, kesetiaan organisasi dan keinginan berhenti kerja berkemungkinan berbeza berdasarkan faktor demografi pekerja. Sebagai contoh kajian oleh Chou, Li dan Hu (2014) mendapati stres kerja lebih tinggi dalam kalangan kakitangan perempuan berbanding lelaki. Seterusnya, kajian oleh Abubakar, Chauhan dan Kura (2014) pula mendapati kakitangan yang muda lebih berkeinginan untuk berhenti kerja berbanding kakitangan yang telah berusia. Menurut Barnett (2007) mengkaji perbezaan pemboleh ubah kajian berdasarkan faktor demografi adalah sangat penting. Hal ini kerana, ianya menyediakan maklumat terperinci berdasarkan kumpulan demografi pekerja. Maklumat tersebut dapat membantu pihak organisasi untuk memberi tumpuan kepada golongan pekerja bermasalah dari segi tahap stres, kesetiaan dan keinginan berhenti kerja. Di samping itu, terdapat juga pengkaji-pengkaji lepas yang mencadangkan agar kajian lanjut dijalankan bagi mengisi jurang kajian mengenai perbezaan tingkah laku pekerja berdasarkan faktor demografi (Barnett, 2007; Hazell, 2010; Yaghoubi *et al.*, 2009). Oleh itu, kajian ini amat signifikan dijalankan untuk menjelaskan perbezaan tingkah laku kakitangan kesihatan berdasarkan faktor demografi.

Meskipun kajian-kajian telah dijalankan mengenai stres kerja khususnya dalam sektor kesihatan, namun tidak banyak kajian yang melibatkan kakitangan pembantu perubatan. Hal ini menyebabkan wujudnya jurang kajian mengenai faktor dan kesan stres kerja dalam kalangan kakitangan pembantu perubatan yang berperanan penting dalam membantu menjalankan tugas-tugas pegawai perubatan. Kajian yang telah dijalankan oleh Roslan *et al.* (2014) serta Chou *et al.* (2017) menunjukkan bahawa pembantu perubatan juga tidak terkecuali daripada menghadapi stres kerja dan berkeinginan tinggi untuk berhenti kerja. Justeru itu, kajian berterusan perlu dijalankan dengan melibatkan kakitangan tersebut. Ianya bukan sahaja dapat mengenal pasti faktor stres kerja serta kesannya terhadap pembantu perubatan, malah boleh menyumbang kepada pembentukan intervensi pengurusan stres kerja yang boleh diaplikasikan terhadap kakitangan tersebut di tempat kerja.

Berdasarkan permasalahan kajian yang telah dinyatakan dalam bahagian ini, beberapa persoalan kajian telah dikenal pasti dan ianya membawa kepada matlamat kajian ini dijalankan. Secara kesimpulannya, kajian ini dijalankan untuk mengenal pasti hubungan sebab akibat antara faktor stres kerja dan kesetiaan organisasi serta peranan humor sebagai penyederhana ke atas hubungan tersebut. Selain itu, kajian ini juga mengenal pasti hubungan sebab akibat antara faktor stres kerja dan keinginan berhenti kerja serta peranan kesetiaan organisasi sebagai pengantara dalam hubungan tersebut.

#### **1.4 Persoalan Kajian**

1. Apakah terdapat perbezaan faktor stres kerja, humor, kesetiaan organisasi dan keinginan berhenti kerja berdasarkan faktor demografi (jantina, umur, tempoh perkhidmatan dan jawatan) kakitangan kesihatan?
2. Adakah faktor stres kerja mempengaruhi kesetiaan organisasi?
3. Adakah faktor stres kerja mempengaruhi keinginan berhenti kerja?
4. Adakah humor berperanan sebagai penyederhana ke atas hubungan antara faktor stres kerja dan kesetiaan organisasi?
5. Adakah kesetiaan organisasi berperanan sebagai pengantara dalam hubungan antara faktor stres kerja dan keinginan berhenti kerja?

#### **1.5 Matlamat Kajian**

Matlamat kajian ini ialah untuk mengenal pasti peranan humor sebagai penyederhana ke atas hubungan antara faktor stres kerja dan kesetiaan organisasi. Kajian ini turut mengenal pasti peranan kesetiaan organisasi sebagai pengantara dalam hubungan antara faktor stres kerja dan keinginan berhenti kerja. Ianya bertujuan untuk menjelaskan potensi humor dalam menyederhanakan kesan stres kerja, serta potensi kesetiaan organisasi sebagai pengantara stres kerja yang seterusnya dapat membantu mengurangkan keinginan berhenti kerja dalam kalangan kakitangan kesihatan.



## 1.6 Objektif Kajian

Bagi mencapai matlamat kajian dan menjawab persoalan kajian yang telah dinyatakan, beberapa objektif kajian telah dikenal pasti iaitu seperti berikut:

1. Mengkaji perbezaan faktor stres kerja, humor, kesetiaan organisasi dan keinginan berhenti kerja berdasarkan faktor demografi (jantina, umur, tempoh perkhidmatan dan jawatan) kakitangan kesihatan.
2. Mengetahui pasti pengaruh faktor stres kerja terhadap kesetiaan organisasi.
3. Mengetahui pasti pengaruh faktor stres kerja terhadap keinginan berhenti kerja.
4. Mengetahui pasti peranan humor sebagai penyederhana ke atas hubungan antara faktor stres kerja dan kesetiaan organisasi.
5. Mengetahui pasti peranan kesetiaan organisasi sebagai pengantara dalam hubungan antara faktor stres kerja dan keinginan berhenti kerja.

## 1.7 Skop Kajian

Kajian ini memfokuskan kepada sektor kesihatan kerana berdasarkan kajian Regus (2012) pekerja dalam sektor kesihatan adalah antara pekerja yang stres di Malaysia. Penyediaan khidmat kesihatan telah dianggap sebagai salah satu tugas yang agak mencabar kerana melibatkan banyak pergerakan yang cepat dan memerlukan perhatian yang tinggi sepanjang masa di tempat kerja (Chou *et al.*, 2014). Ianya menyebabkan kakitangan kesihatan sering dikaitkan dengan tahap stres kerja dan keinginan berhenti kerja yang tinggi (Chiang & Chang, 2012; Roslan *et al.*, 2014). Justeru itu, kajian mengenai stres kerja dalam kalangan kakitangan kesihatan adalah penting untuk meneroka kaedah yang boleh membantu kakitangan tersebut menghadapi dan menguruskan faktor stres kerja dengan baik dan mengurangkan keinginan mereka untuk berhenti kerja.

Kajian ini dijalankan di Negeri Sabah. Skop kajian ini tidak meliputi seluruh negeri di Malaysia kerana ianya memerlukan kos yang tinggi serta tempoh masa yang panjang untuk mengumpul data. Oleh itu, pengkaji memutuskan untuk memilih Negeri

Sabah iaitu negeri kedua terbesar di Malaysia sebagai kawasan kajian. Tambahan pula, kajian-kajian lepas yang dijalankan mengenai stres kerja dan keinginan berhenti kerja lebih banyak memfokuskan kepada negeri-negeri di Semenanjung Malaysia (Elias & Ismail, 2007; Jamaluddin, 2011; Lai, 2011; Omar *et al.*, 2013; Samad, 2006). Ianya menyebabkan ketersediaan literatur mengenai stres kerja dalam kalangan kakitangan kesihatan di negeri Sabah masih terhad. Kajian yang dijalankan oleh Ayub *et al.* (2008) dan Aziz (2006) menunjukkan bahawa kakitangan kesihatan di Negeri Sabah juga tidak terkecuali daripada menghadapi stres kerja dan berkeinginan tinggi untuk berhenti kerja. Ianya menyebabkan masalah kekurangan kakitangan khususnya di kawasan pedalaman masih berlaku di negeri tersebut (Isa, 2010).

Antara kakitangan kesihatan yang terlibat dalam kajian ini ialah kakitangan jururawat dan pembantu perubatan. Kajian oleh Roslan *et al.* (2014) menunjukkan bahawa jururawat dan pembantu perubatan cenderung untuk menghadapi stres kerja yang tinggi dan berkeinginan untuk berhenti kerja. Ianya didorong oleh skop tugas bagi jawatan tersebut yang memerlukan pekerja terlibat secara langsung dalam berinteraksi dengan pesakit dan bertanggungjawab memberikan rawatan awal kepada pesakit. Walaupun berlainan jawatan, namun kakitangan jururawat dan pembantu perubatan mempunyai parameter kerja yang hampir sama kerana bertugas dalam persekitaran kerja yang sama, merupakan staf profesional di barisan hadapan dalam merawat pesakit, kebanyakan kakitangan mempunyai gred jawatan yang sama U29, telah menjalani latihan atau kursus untuk meningkatkan tahap kecekapan dan kemahiran, berperanan memberikan maklumat kesihatan kepada masyarakat khususnya pesakit dan purata tahap pendidikan ialah diploma (KKM, 2014).

Kajian ini memfokuskan kepada empat faktor demografi kakitangan kesihatan iaitu jantina, umur (20 hingga 40 tahun ke atas), tempoh perkhidmatan (kurang 5 tahun hingga lebih 20 tahun) dan jawatan (pembantu perubatan dan jururawat). Terdapat pengkaji-pengkaji lepas yang menguji kepentingan faktor-faktor demografi tersebut dalam menjelaskan mengenai perbezaan tahap faktor stres kerja, humor, kesetiaan organisasi dan keinginan berhenti kerja (Chaturvedi, 2010; Kim, Kim, Jang & Bae, 2016; Martin *et al.*, 2003; Mosadeghrad, 2013). Hal ini menunjukkan bahawa faktor-faktor demografi tersebut boleh menggambarkan kepelbagaian latar belakang pekerja

dan menjelaskan perbezaan tingkah laku pekerja di tempat kerja. Secara keseluruhannya, kajian ini mengenal pasti perkaitan antara faktor stres kerja (tuntutan kerja dan kawalan kerja), humor (afiliatif, *self-enhancing*, agresif dan *self-defeating*), kesetiaan organisasi dan keinginan berhenti kerja dalam kalangan kakitangan kesihatan awam di Negeri Sabah.

## **1.8 Kepentingan Kajian**

### **1.8.1 Kepentingan kepada Pengetahuan Ilmiah**

Kepentingan kajian ini dalam aspek pengetahuan ilmiah boleh dikenal pasti berdasarkan enam perkara. Pertama, kajian ini penting untuk mengisi jurang kajian dalam literatur mengenai hubungan sebab akibat antara faktor stres kerja dan kesetiaan organisasi dalam kalangan kakitangan kesihatan. Kajian ini menjelaskan bagaimana dua faktor stres kerja iaitu tuntutan kerja dan kawalan kerja boleh menentukan kesetiaan pekerja terhadap organisasi. Ianya menyediakan maklumat kepada pengkaji akan datang untuk membina model stres kerja dengan menjadikan kesetiaan organisasi sebagai aspek tingkah laku pekerja yang terkesan dengan faktor stres kerja.

Kedua, kajian ini penting untuk mengisi jurang kajian mengenai fungsi dan peranan humor di tempat kerja khususnya dalam organisasi kesihatan. Kajian ini menyediakan bukti empirikal terhadap cadangan pengkaji-pengkaji lepas bahawa humor berperanan sebagai penyederhana stres (Abel, 2010; Capps, 2006; Dikkers *et al.*, 2011; Martin, 2004). Melalui kajian ini, peranan humor sebagai penyederhana stres kerja akan dapat dibuktikan secara empirikal dan spesifik. Ianya boleh menjadi panduan kepada pengkaji-pengkaji dalam bidang stres kerja untuk menjelaskan peranan humor dalam hubungan antara faktor stres kerja dan kesetiaan organisasi.

Ketiga, kajian ini juga penting dalam meningkatkan pemahaman mengenai peranan kesetiaan organisasi sebagai pengantara dalam hubungan antara faktor stres kerja dan keinginan berhenti kerja. Kajian ini menguji sejauh mana faktor tuntutan kerja dan kawalan kerja berhubungkait secara tidak langsung dengan keinginan berhenti kerja. Dalam erti kata lain, kajian ini akan menjelaskan bagaimana kesetiaan organisasi mampu menyebabkan perubahan dalam hubungan antara faktor dan kesan stres kerja. Ianya merupakan suatu nilai tambah yang penting dalam penyelidikan ilmiah kerana didapati masih terdapat perbezaan hasil kajian-kajian lepas mengenai perkaitan langsung antara faktor stres kerja dan keinginan berhenti kerja (Chiang & Chang, 2012; Chiu *et al.*, 2009; Omar *et al.*, 2014; Peterson, 2009).

Keempat, kepentingan kajian ini ialah menerusi penghasilan instrumen versi Bahasa Melayu untuk mengukur stres kerja, humor, kesetiaan organisasi dan keinginan berhenti kerja. Instrumen-instrumen yang digunakan dalam kajian ini telah diperolehi daripada pengkaji-pengkaji luar negara yang menggunakan Bahasa Inggeris (Karasek *et al.*, 1998; Martin, Dorris, Larsen, Gray, & Weir, 2003; Mobley, 1977; Mowday, Steers, & Porter 1979). Justeru itu, proses alih bahasa dijalankan untuk menghasilkan instrumen versi Bahasa Melayu. Ianya bagi memastikan kesemua responden kajian memahami maksud setiap item kajian dengan lebih mudah dan jelas. Dalam masa yang sama, instrumen-instrumen tersebut boleh digunakan oleh pengkaji akan datang untuk penyelidikan yang dijalankan dalam kalangan pekerja di Malaysia.

Kelima, kajian ini turut menambah satu item yang dibina khas untuk mengukur kesetiaan organisasi. Item tersebut dibina berdasarkan definisi konsep daripada pengkaji-pengkaji lepas mengenai kesetiaan organisasi (Al-Zu'bi, 2014; Chang & Lu, 2007; Douglas, 2008; Lu, Siu, & Lu, 2009; Tornikoski, 2011). Penambahan item tersebut memberi kesan positif terhadap nilai kebolehpercayaan dan kesahan instrumen asal mengenai kesetiaan organisasi (Rujuk Bab 3). Justeru itu, ianya boleh digunakan oleh pengkaji-pengkaji akan datang untuk mengukur kesetiaan organisasi dalam kalangan pekerja.

Keenam, kajian ini menambahkan rujukan ilmiah mengenai perbezaan stres kerja, humor, kesetiaan organisasi dan keinginan berhenti kerja berdasarkan faktor demografi kakitangan kesihatan. Kajian ini memberi pendedahan kepada pengkaji akan datang darihal kepentingan memahami perbezaan individu dalam menghadapi stres kerja dan bertingkah laku humor di tempat kerja. Kajian ini turut menjelaskan perbezaan kecenderungan pekerja untuk setia kepada organisasi dan keinginan pekerja untuk berhenti kerja. Dapatan kajian ini secara tidak langsung akan menyumbang kepada pembinaan model yang komprehensif mengenai proses stres kerja dan boleh diaplikasikan dalam kalangan kakitangan kesihatan awam.

### **1.8.2 Kepentingan kepada Organisasi**

Kajian ini penting kepada organisasi kesihatan seperti hospital dan klinik kesihatan atas lima sebab. Pertama, menyediakan maklumat mengenai perbezaan stres kerja, kesetiaan organisasi dan keinginan berhenti kerja berdasarkan faktor demografi kakitangan kesihatan. Maklumat ini boleh membantu pihak pengurusan organisasi dalam mengenal pasti kakitangan yang paling kerap menghadapi stres kerja. Ianya agar intervensi pengurusan stres kerja dapat diberikan kepada golongan pekerja yang lebih memerlukannya, seterusnya dapat mengurangkan masalah ketidaksetiaan dan keinginan berhenti kerja dalam kalangan kakitangan kesihatan dengan lebih berkesan.

Kedua, kajian ini dapat membantu pihak organisasi mengenal pasti dua faktor stres kerja yang akan menentukan kecenderungan pekerja meninggalkan organisasi. Faktor tersebut ialah tuntutan kerja dan kawalan kerja. Mengenal pasti dan mengawal faktor-faktor tersebut adalah penting bagi mengelak sebarang kerugian dialami akibat tindakan pekerja berhenti kerja dan melakukan pekerjaan lain. Hal ini kerana memahami penyebab kepada berhenti kerja merupakan langkah penting dalam mencari jalan atau kaedah untuk mengurangkannya (Cordero, 2009). Justeru itu, dapatan kajian ini memberi pendedahan kepada pihak organisasi darihal kepentingan menyediakan persekitaran kerja yang kurang stres. Iaitu dengan menyesuaikan beban kerja yang ditanggung dengan keupayaan pekerja mengawal tugas yang dilakukan.

Ketiga, kajian ini penting dalam meneroka keadaan yang mempengaruhi hubungan faktor stres kerja dan kesetiaan organisasi, serta mekanisme hubungan antara faktor stres kerja dan keinginan berhenti kerja. Kajian ini mengenal pasti peranan humor sebagai penyederhana serta peranan kesetiaan organisasi sebagai pengantara dalam mekanisme stres kerja. Dapatan kajian ini akan memberi pendedahan kepada pihak pengurusan organisasi mengenai sejauh mana penggunaan humor boleh menggalakkan pekerja untuk setia kepada organisasi, seterusnya menyebabkan pekerja kurang merancang untuk berhenti kerja pada masa akan datang.

Keempat, kajian ini mengenal pasti pengaruh empat gaya humor ke atas hubungan antara faktor stres kerja, kesetiaan organisasi dan keinginan berhenti kerja. Penemuan kajian ini boleh memberikan pemahaman yang jelas kepada ketua, pengurus mahupun penyelia dalam organisasi kesihatan, mengenai gaya humor yang positif dan juga negatif di tempat kerja. Ianya memberi pendedahan kepada pihak organisasi mengenai kepentingan membina suasana kerja yang lebih ceria dan bersemangat dengan cara menggalakkan penggunaan humor positif yang memberi kebaikan kepada pekerja.

Kelima, kajian ini membantu pihak pengurusan organisasi untuk memahami sejauh manakah stres kerja boleh menyumbang kepada ketidaksetiaan dan keinginan berhenti kerja dalam kalangan kakitangan kesihatan. Ianya merupakan langkah penting dalam menyusun strategi atau kaedah pengurusan modal insan yang lebih efektif untuk kemajuan organisasi kesihatan. Dengan strategi tersebut, pihak pengurusan boleh mengenal pasti kelemahan yang wujud dalam sistem pengurusan organisasi. Seterusnya, mengubah suai sistem pengurusan yang sedia ada agar ianya tidak lagi menjejaskan keupayaan organisasi memperolehi sumber tenaga kerja yang optimum dan membantu organisasi menjadi lebih berdaya saing pada masa akan datang.

## 1.9 Definisi

### 1.9.1 Stres Kerja

Terdapat tiga pendekatan utama dalam mendefinisikan stres kerja. Pendekatan pertama memfokuskan kepada rangsangan, faktor persekitaran atau daya luaran yang dikenakan terhadap seseorang pekerja (Beehr & Newman, 1978; Harris, Saltstone, & Fraboni, 1999; Ibrahim, 2013). Pendekatan kedua pula memfokuskan kepada tindak balas psikologikal (perasaan stres, murung dan bimbang) dan fizikal terhadap rangsangan persekitaran (Applebaum, 2008; Bailey, 2006; Duraisingam *et al.*, 2009). Seterusnya, pendekatan ketiga memfokuskan kepada interaksi antara ransangan persekitaran dengan tindak balas stres (Dewe *et al.*, 2010; Lazarus & Folkman, 1984).

Dalam kajian ini, stres kerja didefinisikan dengan berdasarkan pendekatan pertama iaitu merujuk kepada keadaan persekitaran kerja yang wujud disebabkan oleh dua faktor iaitu tuntutan kerja dan kawalan kerja.

- **Tuntutan kerja** adalah semua aspek tugas yang memerlukan daya usaha fizikal dan psikologikal pekerja secara berterusan di tempat kerja. Ianya merupakan pemboleh ubah yang mengukur aspek tuntutan fisiologikal seperti beban kerja, faktor masa dan konflik tugas.
- **Kawalan kerja** adalah potensi yang ada pada pekerja untuk mengawal dan menentukan bagaimana tugas perlu dilakukan. Ianya merupakan pemboleh ubah yang mengukur aspek kemahiran kerja dan darjah kebebasan membuat keputusan terhadap tugas.

### **1.9.2 Kesetiaan Organisasi**

Kesetiaan organisasi merupakan norma atau budaya kerja yang terbentuk hasil daripada proses sosialisasi masyarakat seperti perasaan kejelekitan dan semangat kekitaan (Meyer & Allen, 1991). Selain itu, kesetiaan organisasi juga merujuk kepada kecenderungan pekerja untuk mengekalkan pekerjaannya atau membina hubungan yang berpanjangan dengan organisasi (Douglas, 2008; Tornikoski 2011). Ianya merupakan salah satu bentuk kekuatan yang ada dalam diri pekerja untuk berusaha memajukan organisasi walaupun berada dalam keadaan yang stres (Lu *et al.*, 2009). Ianya juga boleh merujuk kepada kerelaan pekerja untuk berkorban masa dan tenaga demi kebaikan organisasi (Al-Zu'bi, 2014). Dalam kajian ini, kesetiaan organisasi merujuk kepada tingkah laku pekerja untuk berusaha memajukan organisasi dan meneruskan pekerjaannya dalam organisasi.

### **1.9.3 Keinginan Berhenti Kerja**

Mobley (1977) mengkonsepsikan keinginan berhenti kerja sebagai salah satu elemen dalam proses berhenti kerja. Ianya meliputi dua perkara utama, pertama timbulnya hasrat atau fikiran pekerja untuk berhenti kerja. Kedua, pekerja berkeinginan mencari pekerjaan lain yang lebih baik (Dion, 2006; Kim, Price, Mueller, & Watson, 1996). Dalam kajian ini, keinginan berhenti kerja merujuk kepada kecenderungan pekerja berfikir atau merancang untuk berhenti kerja dan mencari pekerjaan lain pada masa akan datang.

### **1.9.4 Humor**

Pengkaji-pengkaji lepas telah mendefinisikan humor dengan konsep yang berbeza. Martin *et al.* (2003) telah mengkonsepsikan humor berdasarkan perbezaan ciri-ciri tingkah laku jenaka yang dilakukan. Ianya dibahagikan kepada dua kategori iaitu humor adaptif (afiliatif dan *self-enhancing*) dan humor maladaptif (agresif dan



*self-defeating*). Selain itu, terdapat juga pengkaji yang mengkonsepsikan humor berdasarkan fungsinya yaitu humor *liberating* (mengubah perspektif lama kepada yang baru), humor *stress relieving* (membebaskan perasaan stres dalam diri) dan humor *controlling* (mengawal tingkah laku negatif yang berlebihan) (Lang & Lee, 2010).

Dalam kajian ini, humor didefinisikan sebagai apa-apa jenis tingkah laku lucu atau lawak jenaka yang cenderung dilakukan oleh pekerja di tempat kerja. Terdapat empat gaya tingkah laku humor yang telah dikenal pasti oleh Martin *et al.* (2003) dan diaplikasikan dalam kajian ini iaitu humor afiliatif, *self-enhancing*, *self-defeating* dan agresif.

- **Humor afiliatif** merujuk kepada kecenderungan pekerja untuk menghiburkan orang lain dan melakukan jenaka dengan tujuan memperbaiki hubungan interpersonal. Ianya meliputi aktiviti seperti bercerita atau mengeluarkan kata-kata yang lucu, ketawa bersama rakan sekerja dan membuat lawak dengan cara melakukan tindakan spontan.
- **Humor *self-enhancing*** merujuk kepada kecenderungan pekerja untuk mengekalkan pandangan lucu dengan berfikir sesuatu perkara atau kejadian lepas yang melucukan. Ianya dilakukan untuk mencerikan dan menghiburkan diri sendiri ketika berhadapan dengan stres.
- **Humor agresif** merujuk kepada kecenderungan pekerja untuk menjadikan orang lain sebagai bahan jenaka. Ianya merupakan jenaka yang mengandungi kata-kata cemoahan, sindiran, ejekan, kritikan atau penghinaan yang boleh menyakiti hati orang lain.
- **Humor *self-defeating*** merujuk kepada kecenderungan pekerja menjadikan diri sendiri sebagai bahan jenaka. Ianya meliputi tindakan merendahkan diri sendiri atau bercakap perkara lucu mengenai kelemahan diri sendiri ketika berjenaka.

## **1.10 Rumusan**

Dalam bab ini pengkaji telah menjelaskan mengenai latar belakang kajian, pernyataan masalah, persoalan, objektif, skop dan definisi kajian. Tujuan utama kajian ini dijalankan ialah untuk mengenal pasti peranan humor sebagai penyederhana ke atas hubungan antara faktor stres kerja dan kesetiaan organisasi, serta peranan kesetiaan organisasi sebagai pengantara dalam hubungan antara faktor stres kerja dan keinginan berhenti kerja. Bab seterusnya iaitu Bab 2 akan menjelaskan mengenai latar belakang teori dan model yang berkait dengan pemboleh ubah kajian, pembentukan model reka bentuk kajian dan hipotesis kajian. Bab 3 pula akan menerangkan mengenai metodologi kajian yang meliputi aspek seperti reka bentuk kajian, populasi, persampelan, instrumen kajian dan kaedah analisis data yang digunakan. Seterusnya, Bab 4 akan menjelaskan mengenai dapatan kajian dengan berdasarkan objektif dan hipotesis kajian. Akhir sekali, Bab 5 akan membincangkan dapatan kajian dengan lebih terperinci, serta menjelaskan implikasi kajian, limitasi dan cadangan kajian untuk pengkaji akan datang.

## RUJUKAN

- Abdullah, N. H. (2013). Majlis amanat Yang Berbahagia menteri: Kementerian Kesihatan Malaysia. Diperolehi 20 Ogos 2014 daripada <http://www.moh.gov.my/index.php/search/results>
- Abel, M. H. (1998). Interaction of humor and gender in moderating relationships between stress and outcomes. *Journal of Psychology, 132*(3), 267-276.
- Abidin, E. Z., & Ismail, N. H. (2006). Kajian stres pekerjaan dan penggunaan strategi daya tindak di kalangan jururawat terlatih yang berkhidmat di wad medikal dan surgikal Hospital Universiti Kebangsaan Malaysia. *Journal of Community Health, 15*(1).
- Abubakar, R. A., Chauhan, A., & Kura, K. M. (2014). Role of demographic variables in predicting turnover intention among registered nurses in Nigerian public hospitals. *International Journal of Business and Technopreneurship, 4*(3), 373-383.
- Adamle, K. N., & Ludwick, R. (2005). Humor in hospice care: who, where and how much? *American Journal of Hospice and Palliative Medicine, 22*, 287-290.
- Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. In L. Berkowitz (Ed.), *Advance in Experimental Social Psychology* (Vol. 2, pp. 267-299). New York: Academic Press.
- Adams, J. S. (1963). Toward an understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology, 47*, 422-436.
- Adebayo, S. O., & Ogunsina, S. O. (2011). The influence of supervisory behavior and job stress on job satisfaction and turnover intention of police personnel in Ekiti State. *Journal of Management and Strategy, 2*(3).
- Adkins, A. (2016). Millennials: The job-hopping generation. *Business Journal*. Retrieved 25 November 2016, from <http://www.gallup.com/corporate/177680/gallup.aspx>
- Aftab, H., & Javeed, A. (2012). The impact of job stress on the Counter-productive Work Behavior (CWB): A case study from the financial sector of Pakistan. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in business, 4*(7), 590-604.

- 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. *Acta Medica Mediterranean*, 32, 1045-1050
- Ahmad, A., & Afgan, S. (2016). The Relationship of Job Stress and Turnover Intention in Commercial Banks of Pakistan by Assessing the Mediating Role of Burnout. *Journal of Business Strategies*, 10(1), 1.
- Ahmad, O. (1997). *Hubungan diantara kualiti kehidupan kerja dan kesetiaan kepada organisasi di kalangan kakitangan sokongan Universiti Kebangsaan Malaysia*. Universiti Putra Malaysia, Serdang, Selangor.
- Ahuja, M. K., Chudoba, K. M., Kacmar, C. J., McKnight, D. H., & George, J. F. (2007). IT road warriors: balancing work-family conflict, job autonomy and work overload to mitigate turnover intention. *Management Information Systems Quarterly*, 31(1), 1-17.
- Aiken, L. S., & West, S. G. (1991). *Multiple regression: testing and interpreting interaction*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Aityan, S. K., & Gupta, T. K. P. (2012). Challenges of employee loyalty in corporate America. *Business and Economics Journal*, 3, 1-13.
- Al-Aameri, A. S. (2000). Job satisfaction and organizational commitment of nurses. *Saudi Medical Journal*, 21(6), 531-535.
- Al-Dubai, S. A. R., & Rampal, K. G. (2012). Psychological morbidity and sources of job stress among doctor in Yemen. *ASEAN Journal of Psychiatry*, 13(1), 123.
- Allen, K. (2011). Stress now commonest cause of long-term sick leave – report . The Guardian News.
- Allison, P. D. (1977). Testing for interaction in multiple regression. *American Journal of Sociology*, 83(1), 144.
- Al-Ma'ani, A. I. (2013). Factors affecting the organizational loyalty of workers in the Jordanian commercial banks. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in business*, 4(12), 878-896.
- Alsaqri, S. H. (2014). *A survey of intention to leave, job stress, burnout, and job satisfaction among nurses employed in the Ha'il region's hospitals in Saudi Arabia* (Doctoral dissertation, RMIT University Melbourne Australia). Retrieved from <https://researchbank.rmit.edu.au/eserv/rmit:160699/Alsaqri>.
- Alter, D. E. (2013). Stress in the workplace: A growing and costly epidemic. Retrieved 20 November 2015, from <http://www.thesuitmagazine.com/top-stories/22025-stress-in-the-workplace-a-growing-and-costly-epidemic.html>

- Al-Zu'bi, H. (2014). Organizational behavior: What is organizational loyalty? Retrieved 3 July 2014, from [http://www.researchgate.net/post/What\\_is\\_organizational\\_loyalty](http://www.researchgate.net/post/What_is_organizational_loyalty)
- Ambotang, A. S., & Hashim, M. H. M. (2010). Hubungan iklim kerja dan stres dalam pengurusan bilik darjah dalam kalangan guru prasekolah. *Journal of Techno Social*, 2, 69-81.
- Andele, S. (2017). Intervening variable (mediating variable). Retrieved 27 July 2017 from [www.statisticshowto.com](http://www.statisticshowto.com).
- Anonymous. (1996). Organizational loyalty is not the answer. *Managing Office Technology*, 41(1), 30.
- Anton, C. (2009). The impact of role stress on workers' behavior through job satisfaction and organizational commitment. *International Journal of Psychology*, 44(3), 187-194.
- Antonova, E. (2016). *Occupational stress, job satisfaction, and employee loyalty in hospitality industry: a comparative case study of two hotels in Russia*. (Doctoral thesis, International Tourism, Modul University Vienna, Austria). Retrieved from <https://www.modul.ac>.
- Antonovsky, A. (Ed.). (1979). *Health, stress and coping*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Appiah, S. A. (2008). *Organizational climate and turnover in the health sector. The case of the Korle-Bu teaching hospital in Ghana*. (Doctoral thesis, University of Waterloo, Ontario, Canada). Retrieved from <https://uwspace.uwaterloo.ca>.
- Applebaum, D. H. (2008). *The Relationship between Physical Work Environmental Factors, Perceived Stress, Job Satisfaction and Turnover Intention among Inpatient Acute Care Nurses* (Doctoral Dissertation). Available from ProQuest Dissertation and Theses database. (UMI No. 3323284).
- Arai, K. (1995). Organizational loyalty: A preliminary study. *Hitotsubashi Journal of Economics*, 36, 21-32.
- Arshadi, N., & Shahbazi, F. (2013). Workplace characteristics and turnover intention: Mediating role of emotional exhaustion. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 84, 640-645.
- Arshad, R., & Sparrow, P. (2010). Downsizing and survivor reactions in Malaysia: Modelling antecedents and outcomes of psychological contract violation. *The International Journal of Human Resource Management*, 21(11), 1793-1815.

- Atiqah, A. N., Norsiah, A., Khairy, A. D. A., & Akmaliah, A. K. (2010). Faktor pengekalan pekerja dalam firma di Malaysia. *Jurnal Teknologi Maklumat dan Multimedia*, 9, 15-30.
- Atiyah, L. (2016). Product's Quality and Its Impact on Customer Satisfaction: A Field Study in Diwanayah Dairy Factor. Proceedings of the 10th International Management Conference. November 3rd-4th, 2016 in Bucharest, Romania.
- Avey, J. B., Luthans, F., Smith, R. M., & Palmer, N. F. (2010). Impact of positive psychological capital on employee well-being over time. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(1), 17-28.
- Avey, J. B., Luthans, F., & Jensen, S. M. (2009). Psychological capital: A positive resource for combating employee stress and turnover. *Human resource management*, 48(5), 677-693.
- Ayalew, F., Kols, A., Kim, Y. M., Schuster, A., Emerson, M. R., Roosmalen, J. V., et al. (2015). Factors affecting turnover intention among nurses in Ethiopia. *World Health and Population*, 16(2), 62-74.
- Ayub, N., Bahari, F., & Baco, B. S. (2008). *Burnout* dan komitmen terhadap organisasi di kalangan jururawat hospital. *Jurnal Kemanusiaan*, 12, 73-86.
- Azagba, S., & Sharaf, M. F. (2011). The effect of job stress on smoking and alcohol consumption. *Health Economics Review*, 1(15).
- Azizi, Y. (2012). The relationship between the occupational stress, organizational commitment and job satisfaction with organizational citizenship behavior. *The Science Archives*, 65(3), 55-73.
- Aziz, N. N. A. (2006). *Niat ingin berhenti kerja: Kajian ke atas doktor dan jururawat hospital kerajaan di Negeri Sabah* (Mater's thesis, Universiti Malaysia Sabah, Kota Kinabalu). Diperolehi daripada [eprints.ums.edu.my](http://eprints.ums.edu.my).
- Babad, E. (1974). A multi-method approach to the assessment of humor: A critical look at humor tests. *Journal of Personality*, 42, 618-631.
- Baba, I. (2012). Workplace stress among doctors in government hospitals: An empirical study. *International Journal of Multidisciplinary Research*, 2(5), 208-221.
- Bacharach, S. B., Bamberger, P. A., & Sonnenstuhl, W. J. (2002). Driven to drink: managerial control, work-related risk factors and employee problem drinking. *Academy of Managerial Journal*, 45, 637-658.

- Bailey, D. M. (2006). *The impact of job stress and job burnout on the job satisfaction of rehabilitation and counseling professionals* (Doctoral Dissertation). Available from ProQuest Dissertation and Theses. (UMI No. 3216021).
- Baker, R., & Ibrahim, H. I. (2014). Tekanan kerja dalam organisasi kepolisian: Tinjauan dalam perspektif kecerdasan emosi. *Jurnal Kemanusiaan*, 23, 1-24.
- Baker, S. L. (2008). Non-linear regression. Health Services Policy and Management. Retrieved 10 November 2013 from <http://hsppm.sph.sc.edu/Courses/J716/pdf/716-5%20Nonlinear%20regression.pdf>
- Bakhtiar, M. F. S., Zamri, M. T., Hashim, N. I., Othman, Z., & Ismail, M. N. I. (2016). Workplace stress, organizational commitment and turnover intention: A case of Japanese in Malaysia. *Heritage, Culture and Society*, 197-201.
- Bakker, A. B. (2014). Job demands-resources model. Retrieved 13 August 2014 from <http://www.arnoldbakker.com/jdrmodel.php>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2003). Dual process at work in a call center: an application of the Job Demands-Resources model. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12, 393-417.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Balaban, S. (2011). *The effect of the organizational loyalty, work stress and work satisfaction on the work family conflict: A research on the workers of Bayrak Radio Television*. Northeastern University. Northern Cyprus.
- Ball, D., Coelho, P. S., & Machas, A. (2004). The role of communication and trust in explaining customer loyalty: an extension to the ECSI Model. *European Journal of Marketing*, 38(9), 1272-1293.
- Bano, B. (2011). *Job stress among police personnel*. Paper presented at the International Conference on Economics and Finance Research. IACSIT Press Vol.4. Singapore.
- Barnett, M. D. (2007). *Stress, burnout and employee turnover in a federal government acquisition department in Washington DC area* (Doctoral Dissertation). Available from ProQuest Dissertation and Theses Database. (UMI No. 3299231).
- Barhem, B., Sidin, S. M., Abdullah, I., & Alsagoff, S. K. (2004). A new model for work stress patterns. *Asian Academy of Management Journal*, 9(1), 53-77.
- Barnett, R. C., & Brennan, R. T. (1995). The relationship between job experiences and psychological distress: a structural equation approach. *Journal of Organizational Behavior*, 16, 259-276.

- Barnett, M. D. (2007). *Stress, burnout and employee turnover in a federal government acquisition department in Washington DC area* (Doctoral Dissertation). Available from ProQuest Dissertation and Theses Database. (UMI No. 3299231).
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, *51*(6), 1173-1182.
- Beck, C. T. (1997). Humor in nursing practice: a phenomenological study. *International Journal of Nursing Study*, *34*(5), 346-352.
- Becker, G. (1993). *Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to education* (3rd ed). Chicago: The University of Chicago Press.
- Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job stress employee health and organizational effectiveness: A facet analysis, model and literature review. *Personnel Psychology*, *13*, 665-699.
- Beermann, U., & Ruch, W. (2009). How virtuous is humor? Evidence from everyday behavior. *Humor* *22*(4), 395-417.
- Behar, M. E., Karninski, M., Peigne, E., Bonner, N., Vaichere, E., Gozlan, C., et al. (1990). Stress at work and mental health status among female hospital workers. *British Journal of Industrial Medicine*, *47*, 20-28.
- Bellert, J. L. (1989). Humor: a therapeutic approach in oncology nursing. *Cancer Nursing*, *12*(2), 65-70.
- Bernard, H. R. (2011). *Research methods in Anthropology: qualitative and quantitative approach*. United Kingdom: AltaMira Press.
- Besser, A., Luyten, P., & Mayes, L. C. (2012). Adult attachment and distress: the mediating role of humor styles. *Individual Differences Research*, *10*(3), 153-164.
- Bhatia, N., Kishore, J., Anand, T., & Jiloha, R. C. (2010). Occupational stress amongst nurses from two tertiary care hospitals in Delhi. *Australasian Medical Journal*, *3*(11), 731-738.
- Bhattacharyya, D. K. (2009). *Research methodology* (2nd ed.). New Delhi: Excel Books India.
- Bhatti, N., Hashmi, M. A., Raza, S. A., Shaikh, F. M., & Shafiz, K. (2011). Empirical analysis of job stress on job satisfaction among university teachers in Pakistan. *International Business Research*, *4*(3), 264-270.



- Bhui, K. S., Dinos, S., Stansfeld, S. A., & White, P. D. (2012). A synthesis of the evidence for managing stress at work: A review of the reviews reporting on anxiety, depression and absenteeism. *Journal of Environmental and Public Health*, 2012(1).
- Bickerstaff, L. (2007). *Stress: coping in a changing world*. The Rosen Publishing Group.
- Bickerstaff, L. (2008). *Stress: coping in a changing world*. ReadHowYouWant.com.
- Black, J. E. (2011). *Test of a clinical model of poor physical health and suicide: the role of depression, psychosocial stress, interpersonal, conflict and panic* (Doctoral Dissertation). Available from ProQuest Dissertation and Theses database. (UMI No. 3478921).
- Blane, A. (2005). Humor and leadership. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, 9, 137-144.
- Blaug, R., Kenyon, A., & Lekhi, R. (2007). *Stress at work: a report prepared for the work foundation's principal partners*. London: The Work Foundation.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: Wiley.
- Blau, P. M. (1986). *Exchange and power in social life* (2nd printing). New Brunswick, New Jersey: Transaction Books.
- Bleedorn, B. B. (1982). Humor as an indicator of giftedness. *Roeper Review*, 4(4), 33-34.
- Blewett, V., Shaw, A., LaMontagne, A. D., & Dollard, M. (2006). *Job stress: Cause, impact and interventions in the health and community services sector*: University of South Australia. WorkCover NSW.
- BLS. (2014). Job openings and labor turnover achieved new release. Retrieved 01 March 2014 from [http://www.bls.gov/schedule/archives/jolts\\_nr.htm](http://www.bls.gov/schedule/archives/jolts_nr.htm)
- Boonkuna, T. (2012). *Job stress, coping strategies and perceived health status among Thai female home-based workers* (Doctoral Dissertation). Available from ProQuest Dissertation and Theses. (UMI No. 3551372).
- Borysenko, K. (2015). What was management thinking? The high cost of employee turnover. *Talent Management and HR*. Ere Media.
- Boyas, J., Wind, L. H., & Kang, S. Y. (2012). Exploring the relationship between employment-based social capital, job stress, burnout and intent to leave among child protection workers: an age-based path analysis model. *Children and Youth Services Review*, 34(1), 50-62.

- Breukelen, G. J. P., & Candel, M. J. J. M. (2012). Calculating the sample sizes for cluster randomized trials: we can keep it simple and efficient! *Journal of Clinical Epidemiology*, *65*(11), 1212-1218.
- Brinkmann, R. (2005). *Internal termination if the job is for facade*. Munich: C.H. Beck.
- Brown, J. (2014). Cross-product terms and interactions. *Linear Models in Matrix Form*, 303-340.
- Brown, S., McNabb, R., & Taylor, K. (2007). Firm performance, worker commitment and loyalty. *Sheffield Economic Research Paper Series*, *5*, 2-35.
- Brown, S., McHardy, J., McNabb, R., & Taylor, K. (2011). Workplace performance, worker commitment and loyalty. *Discussion Paper Series*, 2-36.
- Bryman, A. (2004). *Social research method (2nd ed)*. New York: Oxford University Press.
- Buchanan, B. (1974). "Government managers, business executives and organizational commitment". *Public Administrative Review*, *34*, 339-347.
- Buijzen, M., & Valkenburg, P. M. (2004). Developing a typology of humor in audiovisual media. *Media Psychology*, *6*(2), 147-167.
- Burke, R. J. (1988). Sources of managerial and professional stress in large organisations. In C. L. Cooper and R. Payne (Eds); *Cause, coping and consequences of stress at work*. Chichester: Wiley.
- Burke, W. S. (2005). *Exploratory study of organizational loyalty: Comparison between senior executives and employee views* (Doctoral Dissertation). Available from ProQuest Dissertation and Theses. (UMI No. 3213225).
- Butler, G. (1993). Definitions of stress. *Occasional paper (Royal College of General Practitioners)*, *6*(1), 1.
- Butler, S. S., Ing, M. B., Wardamasky, S., & Ashley, A. (2014). Determinants of longer job tenure among home care aides: What makes some stay on the job while others leaves. *Journal of Applied Gerontology*, *33*(2), 164-188.
- Canadian Association of Occupational Therapists. (1991). *Occupational therapy guidelines for client-centered practice*. Toronto, ON: CAOT Publications ACE.
- Cann, A., Norman, M. A., Welbourne, J. L., & Calhoun, L. G. (2008). Attachment styles, conflict styles and humor styles: interrelationships and associations with relationship satisfaction. *European Journal of Marketing*, *22*, 131-146.

- Capps, D. (2006). The psychological benefits of humor. *Pastoral Psychology*, 54(5), 393-411.
- Carayon, P., Schoepke, J., Hoonakker, P. L. T., Haims, M. C., & Brunette, M. (2006). Evaluating causes and consequences of turnover intention among it workers: the development of a questionnaire survey. *Behavior and Information Technology*, 25(5), 381-397.
- Carrica, J. L. (2009). *Humor styles and leadership styles: community college presidents* (Doctoral Dissertation). Available from ProQuest Dissertation and Theses database. (UMI No. 3400987).
- Cascio, T., & Martin, L. L. (2011). *House and psychology: Humanity is overrated*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, Inc.
- Catarivas, M. G., Ferber, S. G., Azuri, Y., Vinker, S., & Kahan, E. (2015). Use of humour in primary care: different perceptions among patients and physicians. *Postgraduate Medical Journal*, 81, 126-130.
- Chang, S. I. (2008). Work role stressors, commitment and turnover intentions: a study of IT Personnel in South Korea. *Journal for Personal Research*, 22(3), 272-290.
- Chang, C. K., & Lu, L. (2007). Characteristics of organizational culture, stressors and well-being: The case of Taiwanese organizations. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 549-568.
- Chapman, A. J., & Foot, H. C. (1976). *Humor and laughter: theory, research and applications*. London: Wiley.
- Chaturvedi, V. (2010). A study of organizational loyalty among employees in service industry: A study with reference to selected service industries in Faridabad. *i-manager's Journal on Management*, 5(3), 30-37.
- Chen, J. C., Silverthorne, C., & Hung, J. Y. (2005). Organization communication, job stress, organizational commitment and job performance of accounting professionals in Taiwan and America. *Leadership and Organization Development Journal*, 27(4), 242-249.
- Cheng, L. C. (2004). *The influence of human resource management practice on the retention of core employees of Australian organizations: an empirical study* (Unpublished Doctoral Dissertation). Murdoch University, Perth, Australia.
- Cheng, M. N. (2008). *Job stress, self-efficacy, burnout and intention to leave among kindergarten teachers in Taiwan* (Doctoral Dissertation). Available from ProQuest Dissertation and Theses. (UMI No. 3323285).

- Cheng, Y., Luh, W. M., & Guo, Y. L. (2003). Reliability and validity of the Chinese version of the Job Content Questionnaire in Taiwanese workers. *International Journal of Behavioral Medicine, 10*(1), 15-30.
- Chen, M. L., Su, Z. Y., Lo, C. L., Chiu, C. H., Hu, Y. H., & Shieh, T. Y. (2014). An empirical study on the factors influencing the turnover intention of dentists in hospitals in Taiwan. *Journal of dental sciences, 9*(4), 332-344.
- Chen, Y. C., & Lin, S. (2013). Modeling internal marketing and employee loyalty: A quantitative approach. *Asian Social Science, 9*(5), 99-109.
- Cheung, C. K., & Yue, X. D. (2012). Sojourn students' humor styles as buffers to achieve resilience. *International Journal of Intercultural Relations, 36*, 353– 364.
- Chiarello, M. A. (2010). Humor as a teaching tool: use in psychiatric undergraduate nursing. *Journal of Psychosocial Nursing, 48*(8), 35-43.
- Chiang, Y. M., & Chang, Y. (2012). Stress, depression and intention to leave among nurses in different medical units: Implications for healthcare management or nursing practice. *Health Policy, 108*, 149-157.
- Chiu, C. K., Chien, C. S., & Hsiao, C. Y. (2005). Understanding hospital employee job stress and turnover intentions in a practical setting. *Journal of Management Development, 24*(10), 837-855.
- Chiu, Y. L., Chung, R. G., Wu, C. S., & Ho, C. H. (2009). The effects of job demands, control and social support on hospital clinical nurse intention to turnover. *Applied Nursing Research, 22*, 258-263.
- Chou, L.-P., Li, C.-Y., & Hu, S. C. (2014). Job stress and burnout in hospital employees: comparisons of different medical professions in a regional hospital in Taiwan. *British Medical Journal Open, 4*(2).
- Christie, W., & Moore, C. (2005). The impact of humor on patients with cancer. *Clinical Journal of Oncology Nursing, 9*(2), 211-218.
- Chung, Y. C., Hung, C. T., Li, S. F., Lee, H. M., Wang, S. G., Chang, S. C., et al. (2013). Risk of musculoskeletal disorder among Taiwanese nurse cohort: A nationwide population-based study. *BMC Musculoskeletal Disorder, 14*, 144-150.
- Cohen, J., & Cohen, P. (1975). *Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral sciences*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

- Cole, D. C., Koehoorn, M., Ibrahim, S., Hertzman, C., Ostry, A., & Xu, F. (2009). Regions, hospitals and health outcomes over time: a multi-level analysis of repeat prevalence among a cohort of health-care workers. *Health and Place, 15*(4), 1046-1057.
- Collins, R. L., Gollnisch, G., & Morsheimer, E. T. (1998). Work stress, coping, and substance use among female nurses. *Drug addiction research and the health of women, 319-337*.
- Conduit, J., & Mavonda, F. (1999). The characterization of moderators of the relationship between functional strategies and market orientation. Retrieved 30 April 2016 from [http://www.anzmac.org/conference\\_archive/1999/Site/C/Conduit.pdf](http://www.anzmac.org/conference_archive/1999/Site/C/Conduit.pdf)
- Conley, S., & Woosley, S. A. (1999). Teacher role stress, higher order needs and work outcomes. *Journal of Educational Administration, 38*(2), 179-201.
- Cook, K. S., & Rice, E. (2003). Social exchange theory. In J. Delameter (Ed.), *Handbook of Social Psychology*. New York, US: Kluwer Academic/Plenum Publisher.
- Coomber, B., & Barriball, K. L. (2007). Impact of job satisfaction components on intent to leave and turnover for hospital-based nurses: a review of the research literature. *International journal of nursing studies, 44*(2), 297-314.
- Cooper, C., Dewe, P., & O'Driscoll, M. (2001). *Organizational stress: A Review and Critique of Theory, Research, and Applications*. London: Sage Publication.
- Cooper, C. L., & Cartwright, S. (1994). Healthy mind, healthy organization: A proactive approach to occupational stress. *Human Relations, 47*(4), 455-471.
- Cooper, C. (1998). *Theories of organizational stress*. New York: Oxford University Press.
- Corder, G. W., & Foreman, D. I. (2009). *Nonparametric statistics for non-statisticians: A step-by-step approach*. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons.
- Cordero, J. A. B. (2009). *The relationship between organizational role stress of project managers and voluntary turnover, job satisfaction and intention to leave* (Doctoral Dissertation). Available from ProQuest Dissertation and Theses. (UMI No. 3354369).
- Coughlan, R. (2005). Employee loyalty as adherence to share moral values. *Journal of Managerial Issues, 17*(1), 5-28.

- Cox, T., Griffiths, A., & Gonzalez, E. R. (2000). *Research on work related stress*. Luxembourg: Official Publications of the Europe Communities.
- Crawford, M., & Gressley, D. (1991). Creativity, caring and context: Women's and men's accounts of humor preferences and practices. *Psychology of Women Quarterly, 15*, 217-231.
- Cruthirds, K. W. (2006). The impact of humor on mediation. *Dispute Resolution Journal, 61*(3), 32-41.
- Curtis, M. (2012). *What is turnover intention?* Houston, Texas: Hearst Communications, Inc.
- Dahl, M. S. (2011). Organizational change and employee stress. *Management Science, 57*(2), 240-256.
- Daniel, P. S., & Sam, A. G. (2011). *Research methodology*. Delhi: Kalpaz Publications.
- Dawson, J. F. (2014). Moderation in management research: What, why, when and how. *Journal of Business and Psychology, 29*, 1-19.
- Dawson, J. F., & Richter, A. W. (2006). Probing three-way interactions in moderated multiple regression: Development and application of a slope difference test. *Journal of Applied Psychology, 91*, 917-926.
- De Bruin, G. P. D., & Taylor, N. (2006). The job demand-control model of job strain across gender. *Journal of Industrial Psychology, 32*(1), 66-73.
- De Gieter, S., Hofmans, J., & Pepermans, R. (2011). Revisiting the impact of job satisfaction and organizational commitment on nurse turnover intention: An individual differences analysis. *International journal of nursing studies, 48*(12), 1562-1569.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology, 86*, 499-512.
- Demir, M. (2015). Effects of laughter therapy on anxiety, stress, depression and quality of life in cancer patients. *Journal of Cancer Science Therapy, 7*, 272-273.
- Demjen, Z. (2016). Laughing at cancer: humor, empowerment, solidarity and coping online. *Journal of Pragmatics, 101*, 18-30.
- Deshpande, R. C., (2012). A healthy way to handle workplace stress through yoga, meditation and soothing humor. *International Journal of Environmental Sciences, 2*(4), 2143-2154.

- DeTienne, K. B., Agle, B. R., Philips, J. C., & Ingerson, M. C. (2012). The impact of moral stress compared to other stressors on employee fatigue, job satisfaction, and turnover: An empirical investigation. *Journal of Bus Ethics, 110*, 377-391.
- Dewe, P. J., O'Driscoll, M. P., & Cooper, C. L. (2010). *Coping with work stress: A review and critique*. West Sussex, UK: Wiley-Blackwell.
- Dewe, P. J., O'Driscoll, M. P., & Cooper, C. L. (2012). Theories of psychological stress at work. In R. J. Gatchell & I. Z. Schultz (Eds.), *Handbook of Occupational Health and Wellness*. New York, US: Springer Publication.
- Dhar, N., Datta, U., & Nandan, D. (2008). Stress among doctors - A review. *Health and Population: Perspectives and Issues, 31*(4), 256-266.
- Dhar, R. L., & Dhar, M. (2010). Job stress, coping process and intentions to leave: A study of information technology professionals working in India. *The Social Science Journal, 47*, 560-577.
- Dikkers, J., Doosje, S., & Lange, A. D. (2011). Humor as a human resource tool in organization. *Management and Organization Studies, 32*.
- Ding, C. G., & Lin, C. P. (2006). Comparing the effects of determinants of turnover intentions between Taiwanese and U.S hospital employees. *Human Resource Development Quarterly, 17*(4), 403-421.
- Dion, M. J. (2006). *The impact of workplace incivility and occupational stress on the job* (Doctoral Dissertation). Available from ProQuest Dissertation and Theses database. (UMI No. 3221535).
- Diploma Pembantu Perubatan. (2013). Kursus pra perkhidmatan anggota sains kesihatan bersekutu (separa perubatan). Dalam Unit Latihan Pra Perkhidmatan (Ed.), *Bahagian Pengurusan Latihan*. Putrajaya: Kementerian Kesihatan Malaysia.
- Divisha, S. (2016). Demography: Meaning, scope and importance. Retrieved 01 August 2017 from [www.sociologydiscussion.com](http://www.sociologydiscussion.com).
- Dixon, N. F. (1980). Humor: A cognitive alternative to stress? In I. G. Sarason & C. D. Spielberger (Eds.), *Stress and anxiety* (pp. 281-289). Washington, DC: Hemisphere.
- Doef, M. V. D., & Maes, S. (1999). The job demand-control (support) model and psychological well-being: a review of 20 years of empirical research. *Work and Stress, 13*, 87-114.

- Donald, I., Taylor, P., Johnson, S., Cooper, C., Cartwright, S., & Robertson, S. (2005). Work environments, stress and productivity: An examination using ASSET. *International Journal of Stress Management*, 12(4), 409-423.
- Doris, P. P. (2004). *The humor styles questionnaire: Investigating the role of humor in psychological well-being*. (Unpublished Doctoral Dissertation). University of Western Ontario, London.
- Douglas, R. J. (2008). *The influence of outsourcing on organizational loyalty: A phenomenological study in the aerospace industry* (Doctoral Dissertation). Available from ProQuest Dissertation and Theses. (UMI No. 3334979).
- Dozois, D. J. A., Martin, R. A., & Bieling, P. J. (2009). Early maladaptive schemas and adaptive/maladaptive styles of humor. *Cognitive Therapy Research*, 33, 585-596.
- Duncan, W. J., Smeltzer, I. R., & Leap, T. I. (1990). Humor and work: application of joking behavior to management. *Journal of Management*, 16, 255-278
- Duraisingam, V., Pidd, K., & Roche, A. M. (2009). The impact of work stress and job satisfaction on turnover intentions: A study of Australian specialist alcohol and other drug workers. *16*(3), 217-231.
- Edwards, J. R., Caplan, R. D., & Harrison, V. (1998). Person-environment fit theory. In C.L. Cooper (Ed.), *Theories of organizational stress*. Oxford, UK: Oxford University Press.
- Ekonomi. (2014). Ramai pekerja Malaysia rancang berhenti kerja. Arkib Utusan Online. Diperolehi 1 Februari 2015 di [http://ww1.utusan.com.my/utusan/Ekonomi/20140123/ek\\_02/Ramai-pekerja-Malaysia-rancang-berhenti-kerja](http://ww1.utusan.com.my/utusan/Ekonomi/20140123/ek_02/Ramai-pekerja-Malaysia-rancang-berhenti-kerja)
- Elias, A., & Ismail, N. H. (2007). Hubungan stres dan burnout di kalangan jururawat terlatih di Hospital Universiti Kebangsaan Malaysia. *Journal of Community Health*, 15(1).
- Emerson, R. M. (1976). Social exchange theory. *Annual Review of Sociology*, 2, 335-362.
- Emerson, R. M. (1981). Social exchange theory. In M. Rosenberg & R. H. Turner (Eds.), *Social Psychology Sociological Perspectives* (pp. 30-65). New York, US: Basic Books.
- Erdman, L. (1991). Laughter therapy for patients with cancer. *Oncology Nursing Forum*, 18(8), 1359-1363.
- Erickson, S. J., & Feldstein, S. W. (2007). Adolescent humor and its relationship to coping, defense strategies, psychological distress and well-being. *Child Psychiatry Humor Development*, 37, 255-271.



- Erman, D. O. (2012). Ceramics and humour. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 51, 411-415.
- Eysenck, H. J. (1942). The appreciation of humour: an experimental and theoretical study. *British Journal of Psychology. General Section*, 32(4), 295-309.
- Eysenck, H. J. (1972). *Psychology is about people*. Harmondsworth, England: Open Court Pub Co.
- Falls, L. (2009). *The relationship between assignment of non-counseling duties and job stress and burnout among school counselors in Texas* (Doctoral Dissertation). Available from ProQuest Dissertation and Theses. (UMI No. 3361996).
- Farlex. (Ed.) (2014). The free dictionary.com. Farlex Inc.
- Farmer, S., & Fedor, D. (1999). Volunteer participation and withdrawal: A psychological contract perspective on the role of expectations and organizational support. *Nonprofit Management and Leadership*, 9, 349-367.
- Farrell, D., & Rusbult, C. E. (1992). Exploring the exit, voice, loyalty, and neglect typology: The influence of job satisfaction, quality of alternatives, and investment size. *Employee Rights and Responsibilities Journal*, 5(3).
- Fatimah, S. M. (2008). *Effects of communication on turnover intention: A case of hotel employees in Malaysia*. (Master thesis, Iowa State University, Ames, Iowa). Retrieved from [ib.dr.iastate.edu](http://ib.dr.iastate.edu).
- Feingold, A., & Mazzella, R. (1993). Preliminary validation of a multidimensional model of wittiness. *Journal of Personality*, 61(3), 439-456.
- Fernet, C., Guay, F., & Senecal, C. (2004). Adjusting to job demands: The role of work self-determination and job control in predicting burnout. *Journal of Vocational Behavior*, 65, 39-56.
- Fevre, M. L., Kolt, G. S., & Jonathan, M. (2006). Eustress, distress and their interpretation in primary and secondary occupational stress management interventions: which way first? *Journal of Managerial Psychology*, 21(6), 547-565.
- Field, A. (2013). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics*. United Kingdom: Sage Publication Ltd.
- Fielder, E. D., Lewis, R., & Yarker, J. (2011). *Preventing stress in organizations: How to develop positive managers*. Oxford, UK: John Wiley & Sons Ltd.

- Firth, L., Mellor, D. J., Moore, K. A., and Loquet, C. (2004). How can managers reduce employee intention to quit? *Journal of Managerial Psychology*, 19(2): 170–187.
- Fitts, S. D., Sebby, R. A., & Zlokovich, M. S. (2009). Humor styles as mediators of the shyness-loneliness relationship. *North American Journal of Psychology*, 11(2), 257-272.
- Ford, T. E., & Ferguson, M. A. (2004). Social consequences of disparagement humor: A Prejudiced Norm Theory. *Personality and Social Psychology Review*, 8(1), 79-94.
- Foreman, W.T. (2009). Job Satisfaction and Turnover in the Chinese Retail Industry. *Chinese Management Studies*, 3(4): 356-378
- Francis, L. E. (1994). Laughter the best mediation: Humor as emotion management in interaction. *Symbolic Interaction*, 17(2), 147-163.
- Francis, L., Monahan, K., & Berger, C. (1999). A laughing matter? The uses of humor in medical interactions. *Motivation and Emotion*, 23(2), 155-174.
- Freud, S. (1960). Jokes and Their Relation to the Unconscious, trans. *James Strachey*, 196-201.
- Frone, M. R. (1999). Work stress and alcohol use. *Alcohol Research and Health*, 23(4), 284-291.
- Frost, J. (2011). Linear or nonlinear regression? That is the question. Retrieved 09 January 2014 from <http://blog.minitab.com/blog/adventures-in-statistics/linear-or-nonlinear-regression-that-is-the-question>
- Fullford, M. D., & Enz, C. A. (1995). The impact of empowerment on service employees. *Journal of Managerial Issues*, 7, 161-175.
- Gaither, A. C. (1999). Career commitment: A mediator of the effects of job stress on pharmacists; work-related attitudes. *Journal of the American Pharmacists Association*, 39(3), 353-361.
- Galletta, M., Portoghese, I., & Battistelli, A. (2011). Intrinsic motivation, job autonomy and turnover intention in the Italian healthcare: The mediating role of affective commitment. *Journal of Management research*, 3(2), 1.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Gerbasi, A. (2010). Social exchange in networks and groups. In J. Levine, & M. Hogg (Eds.) *Encyclopedia of group processes and intergroup relations*, (Vol. 2, pp. 787-790). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

- Geurts, S. A., Schaufeli, W. B., & Rutte, C. G. (1999). Absenteeism, turnover intention and inequity in the employment relationship. *Work and Stress, 13*(3), 253-267
- Gill, A., Flaschner, A., & Shachar, M. (2006). Mitigating stress and burnout by implementing transformational-leadership. *International Journal of Contemporary Hospitality Management, 18*(6).
- Glanz, K., Rimer, B. K., & Lewis, F. M. (2002). *Health behavior and health education: theory, research and practice*. San Francisco: John Wiley & Sons.
- Glanz, K., Rimer, B. K., & Viswanath, K. (2008). *Health behavior and health education: theory, research and practice (4th ed)*. San Francisco: John Wiley and Sons, Inc.
- Global Economic Prospects. (2015). Washington, USA: International Bank for Reconstruction and Development, World Bank Group.
- Goddard, W., & Melville, S. (2007). *Research methodology (2nd ed.)*. Lansdowne: Juta and Co, Ltd.
- Goman, C. K. (1991). *Managing commitment: Developing loyalty in a changing workplace*. California: Crisp Publications.
- Goodman, L. A. (1960). On the exact variance of products. *Journal of the American Statistical Association, 55*, 708-713.
- Gore, A. (2015). What are the top trends facing the world in 2015? By exploring the challenges we face today, together we can progress towards our future. Retrieved 13 May 2016, from <http://reports.weforum.org/outlook-global-agenda-2015/top-10-trends-of-2015/>
- Grasz, J. (2016). New CareerBuilder study unveils surprising must know for job seekers and companies looking to hire. *CareerBuilder Press Releases*. Retrieved June, 1, 2016.
- Grau, L., Chandler, B., Burton, B., & Kolditz, D. (1991). Institutional loyalty and job satisfaction among nurse aides in nursing homes. *Journal of Aging and Health, 3*(1), 47-65.
- Gravetter, F., & Wallnau, L. (2012). *Essentials of statistics for the behavioral sciences (8<sup>th</sup>ed.)*. New York: Cengage Learning.
- Gray, J. L., & Starke, F. A. (1984). *Organizational behavior: concepts and application (3rd ed.)*. Ohio: Charles E. Merrill Publishing Co.
- Grosman, B. A. (1989). Corporate loyalty, does it have a future? *Journal of Business Ethics, 8*(7), 565-568.

- Gruner, C. R. (1978). *Understanding laughter: The workings of wit and humor*. Chicago: Burnham Incorporated Pub.
- Gruner, C. R. (1997). *The game of humor: A comprehensive theory of why we laugh*. New Brunswick, NJ: Transaction.
- Gupta, J. (2008). Promoting wellness at the workplace. *Work and Industry Special Interest Section Quarterly*, 22(2), 1-4.
- Gupta, J., & Lughermo, T. (2009). *Improving employee health and work performance: a corporate wellness program model*. Paper presented at the AOTA's Annual Conference & Expo, Houston.
- Gupta, J., & Sabata, D. (2010). Maximizing occupational performance of older workers. *American Occupational Therapy Association*, 15(7).
- Haig, R. A. (1988). *The anatomy of humor: Biopsychosocial and therapeutic perspectives*. Springfield, IL: Charles Thomas Publisher.
- Haines, C. (2003). *Police stress and the effects on the family*. Department of Interdisciplinary Technology, Eastern Michigan University, Madison. Retrieved from [www.trainingourprotectors.com](http://www.trainingourprotectors.com).
- Hair, J. F., Bush, R. P., & Ortinau, D. (2006). *Marketing research: within changing information environment (3rd ed)*. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Hampes, W. P. (2006). Humor and shyness: The relation between humor styles and shyness. *Humor*, 19(2), 179-187.
- Hansen, R. S. (2014). Managing Job Stress: 10 Strategies for Coping and Thriving at Work. Retrieved 03/02/2015, from [http://www.quintcareers.com/managing\\_job\\_stress.html](http://www.quintcareers.com/managing_job_stress.html)
- Hargrove, M. B., Quick, J. C., Nelson, D. L., & Quick, J. D. (2011). The theory of preventive stress management: a 33-year review and evaluation. *Stress and Health*, 27, 182-193.
- Harper, D. (Ed.) (2014). *Humor*. Online Etymology Dictionary. Retrieved 18 November 2014, from <http://www.etymonline.com/index.php?term=humor>
- Harris, J. A., Saltstone, R., & Fraboni, M. (1999). An evaluation of the job stress questionnaire with a sample of entrepreneurs. *Journal of Business and Psychology*, 13(3), 447-455.
- Harris, K. J., James, M., & Boonthanom, R. (2005). Perceptions of organizational politics and cooperation as moderators of the relationship between job strains and intent to turnover. *Journal of Managerial Issues*, 17(1), 26-42.

- Hawkins, D. A. (2008). *Comparing the use of humor to other coping mechanism in relation to Maslach's Theory of Burnout* (Doctoral Dissertation). Available from ProQuest Dissertation and Theses. (UMI No. 3322923).
- Hayes, L. J., Pallas, O. L., Christine, D., Judith, S., Buchan, J., Hughes, F., Laschinger, H. K. S., North, N. (2011). Nurse turnover: A literature review – An update. *International Journal of Nursing Studies*, 49, 887-905.
- Hayes, T. M. (2015). *Demographic characteristics predicting employee turnover intentions*. (Doctoral dissertation, Walden University, Columbia). Retrieved from [scholarworks.waldenu.edu](http://scholarworks.waldenu.edu).
- Hazell, K. W. (2010). *Job Stress, burnout, job satisfaction and intention to leave among nurses employed in Hospital Setting in the State of Florida* (Doctoral Dissertation). Available from ProQuest Dissertation and Theses database. (UMI No. 3406218).
- Hehl, F. J., & Ruch, W. (1985). The location of sense of humor within comprehensive personality spaces: An exploratory study. *Personality and Individual Differences*, 6(6), 703-715.
- Henderson, C. M., Beck, J. T., & Palmatier, R. W. (2011). Review of the theoretical underpinnings of loyalty programs. *Journal of Consumer Psychology*, 2-21.
- Henneberger, F. & Sousa-Poza, A. (2002). *Change of job in Switzerland*. Bern, Stuttgart, Vienna: Haupt.
- Henneberger, F. & Sousa-Poza, A. (2007). *Workplace stability and change of job in Switzerland: An empirical analysis of the motives and determinants* (2nd ed.). Bern: Haupt.
- Hester, N. T. (2010). *The examination of humor usage and its relationship to cohesion in male collegiate basketball* (Doctoral Dissertation). Available from ProQuest Dissertation and Theses.
- Higueras, A., Munoz, J. P., Idini, E., Ortiz, A., Rincon, F., Merino, D. P., et al. (2004). Effects of a humor-centered activity on disruptive behavior in patients in a general hospital psychiatric ward. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 6(1), 53-64.
- Hinkle, L. E. (1974). The concept of “stress” in the biological and social sciences. *The International Journal of Psychiatry in Medicine*, 5(4), 335-357
- Hirschman, A. O. (1970). *Exit, voice and loyalty: Responses to decline in firms, organizations and states*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

- Hoffman, M. (2007). *Does sense of humor moderate the relationship between leadership style and conflict management style?* (Doctoral Dissertation). Available from ProQuest Dissertation and Theses database. (UMI No. 3284029).
- Holmes, J. (2000). 'Politeness, power and provocative: how humor functions in the workplace'. *Discourse Studies*, 2(2), 159-185.
- Holmes, J., & Marra, M. (2002). 'Having a laugh at work: how humor contributes to workplace culture'. *Journal of Pragmatics*, 34, 1683-1710.
- Holmes, J., & Marra, M. (2006). Humor and leadership style. *Humor*, 19(2), 119-138.
- Holm-Nielsen, L. B. (2010). Organizational change and stress: Preventing and dealing with stress. In A. University (Ed.). Aarhus: *Occupational Health and Safety*, AU Human Resources.
- Holtom, B. C., Mitchell, T. R., Lee, T. W., & Eberly, M. B. (2008). Turnover and retention research: A glance at the past, a closer review of the present and a venture into the future. *The Academy of Management Annals*, 2(1), 231-274.
- Homans, G. C. (1961). *Social behavior and its elementary forms*. New York, US: Harcourt, Brace and World.
- Hom, P. W., & Griffeth, R. W. (1991). A structural equation modelling test of a turnover theory: cross sectional and longitudinal analysis. *Journal of Applied Psychology*, 76, 350-366.
- Hooi, L. W. (2004). Employee loyalty at the workplace: The impact of Japanese style of human resource management. *International Journal of Human Resource Management*, 3(1), 1-18.
- Hoonakker, P., Carayon, P., Schoepke, J., & Marian, A. (2004). Job and organizational factors as predictors of turnover in the IT work force: differences between men and women. *Work with Computing Systems*, 126-131.
- Huang, K. P., & Kuo, W. C. (2011). Does humor matter? From organization management perspective. *Journal of Social Sciences*, 7 (2), 141-145.
- Humphrey, J. H. (2002). *An anthology of stress: selected works of James H. Humphrey*. Ney York, US: Nova Science Publishers.
- Hunt, A. H. (1993). Humor as a nursing intervention. *Cancer nursing*, 16(1), 34-39.
- Hunter, L. W., & Thatcher, S. M. B. (2007). Feeling the heat: effects of stress, commitment and job experience on job performance. *Academy of Management Journal*, 50(4), 953-968.

- Hunt, S. T. (2009). Nursing turnover: costs, causes, and solutions. *Success Factors for Healthcare*, 1-12.
- Hussain, T. P. (2011). *Research methodology in physical education*. New Delhi: Sports Publication.
- Huss, J. A. (2008). Getting serious about humor: Attitudes of secondary teachers toward the use of humor as a teaching strategy. *Journal of Ethnographic and Qualitative Research*, 3, 28-36.
- Hwang, W., & Ramadoss, K. (2017). The job demands-control-support model and job satisfaction across gender: The mediating role of work-family conflict. *Journal of Family Issues*, 38(1), 52-72.
- Ibrahim, R. A. R. Z. (2013). Application of Karasek's Model on job satisfaction of Malaysian workers. *International Journal of Arts and Commerce*, 2(1), 149-162.
- Idris, M. A., Dollard, M. F., & Winefield, A. H. (2009). Lay theory explanation of occupational stress: the Malaysian context. *Cross Cultural Management: An International Journal*, 17(2), 135-153.
- Imran, M. (2011). Examining stress, job satisfaction and customer satisfaction in a transport company: A case from Pakistan. *International Journal of Business and Social Science*, 2(18), 81-86.
- Iocin, L. (2009). *Relationship among gender, humor and anxiety in college students*. Available from ProQuest Dissertation and Theses. (UMI No. 3367277).
- Iqbal, A., Tufail, M. S., & Lodhi, R. N. (2015). Employee loyalty and organizational commitment in Pakistani organizations. *Global Journal of Human Resource Management*, 3(1), 1-11.
- Irfanullah, K., Nawaz, A., Farhatullah, K., Hamid, K., & Naseem, B. K. (2013). Determining the impact of demographic on the intention to leave of Academicians in HEIs of the DCs like Pakistan. *Global Journal of Management and Business Research Administration and Management*, 13(7).
- Irny, S. I., & Rose, A. A. (2005). Designing a strategic information systems planning methodology for Malaysian institutes of higher learning (ISP-IPTA). *Issues in Information System*, 4(1).
- Isa, M. M. (2010). 200 penolong pegawai perubatan diperlukan. *Utusan Online*. 4-5.
- Islam, T., Ahmad, U. N. B. U., Ali, G., Ahmed, I., & Bowra, Z. A. (2013). Turnover intentions: the influence of perceived organizational support and organizational commitment. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 103, 1238-1242

- Ismail, A., John, C., Shariff, M. N. M., Ajis, M. N. e., & Dollah, N. F. (2011). Interaksi antara kepuasan kerja dengan sikap terhadap wang sebagai peramal kepada keinginan untuk berhenti kerja secara sukarela. *International Journal of Management Studies*, 18(1), 239-267.
- Ismail, F. L. M. (2013). *Service quality and leadership in public preschool education in Malaysia* (Doctoral dissertation, RMIT University). Retrieved from <https://researchbank.rmit.edu>.
- Ismail, Z., & Makhbul, Z. M. (2000). Persepsi faktor yang mempengaruhi kesetiaan pekerja bukan pengurusan. *Jurnal Pengurusan*, 1(1), 1-17.
- Ivancevich, J. M., & Ganster, D. C. (2014). *Job stress: From theory to suggestion*. New York, USA: The Haworth Press, Inc.
- Jackson, S. (2012). *Research methods and statistics: a critical thinking approach* (3rd ed.). Wadsworth: Cengage Learning.
- Jamal, M. (2011). Job Stress, job performance and organizational commitment in a multinational company: an empirical study in two countries. *International Journal of Business and Social Science*, 2(20), 20-30.
- Jamaluddin, J. (2011). *Beban kerja, konflik peranan, tekanan kerja dan prestasi kerja di kalangan pegawai perubatan*. (Master's thesis, Kolej Perniagaan, Universiti Utara Malaysia, Changlun, Kedah). Diperolehi daripada [etd.uum.edu.my](http://etd.uum.edu.my)
- Janes, L. M., & Olson, J. M. (2000). Jeer pressure: The behavioral effects of observing ridicule of others. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 26, 474-485.
- Janssen, P. P., De Jonge, J., & Bakker, A. B. (1999). Specific determinants of intrinsic work motivation, burnout and turnover intentions: a study among nurses. *Journal of advanced nursing*, 29(6), 1360-1369.
- Jedin, M. H., & Abidin, N. I. Z. (2013). Work stress among expatriate managers in Malaysia's government-linked companies. *ICSSR E-Journal of Social Science Research*, 75-92.
- Jehangir, M., Kareem, N., Khan, A., Jan, M. T., & Soherwardi, S. (2011). Effect of job stress on job performance & job satisfaction. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business* 3(7), 453-465.
- Jensen, K. E. (2009). Humor. Modern World. Retrieved 17 April 2016 from <http://www.hum.aau.dk/~kim/Modern%20World%2009/mod4.pdf>
- Jex, S. M., & Britt, T. W. (2014). *Organizational psychology: A scientist-practitioner approach* (3rd ed.). New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.



- Johari, H., Shamsuddin, F., Idris, N., & Hussin, A. (2013). Medication errors among nurses in government hospital. *Journal of Nursing and Health Science*, 1(2), 18-23.
- Johnson, B., & Christensen, L. (2011). *Educational research, "quantitative, qualitative and mixed approaches"* (4th ed.). London, UK: Sage Publication.
- Johnson, J. V. (1986). *The impact of workplace social support, job demands and work control upon cardiovascular disease in Sweden*. University of Stockholm, Stockholm.
- Johnson, J. V., & Hall, E. M. (1988). Job strain, workplace social support and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78, 1336-1342.
- Johnson, S., Cooper, C., Cartwright, S., Donald, I., Taylor, P. J., & Mullet, C. (2005). The experience of work-related stress across occupations. *Journal of Managerial Psychology*, 20(2), 178-187.
- Joshua, A. M., Cotroneo, A., & Clarke, S. (2005). Humor and oncology. *Journal of Clinical Oncology*, 23(3), 645-648.
- Jourdain, G., & Chenevert, D. (2010). Job demands-resources, burnout and intention to leave the nursing profession: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 47, 709-722.
- Jovanovic, B. (1979). Job matching and the theory of turnover. *Journal of Political Economy*, 87(5), 972-990.
- Jovanovic, B., & Mincer, J. (1979). Labor mobility and wages. *NBER Working Paper, Columbia University*.
- Jovanovic, V. (2011). Do humor styles matter in the relationship between personality and subjective well-being? *Scandinavian Journal of Psychology*, 52, 502-507.
- Kahn, R. L., & Byosiere, P. B. (1992). Stress in organizations. In M. D. Dunnette & L. M. Hugh (Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 571-650). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Kain, J., & Jex, S. (2010). Karasek's 1979 Job Demands-Control Model: A summary of current issues and recommendations for future research. *Research In Occupational Stress and Well Being*, 8, 237-268.

- Kaiser, G. M. (2004). *The effects of downsizing on employee stress and organizational loyalty in the healthcare*. The University of the Incarnate Word, United States: ProQuest LLC.
- Kalliny, M., Cruthirds, K. W., & Minor, M. S. (2006). Differences between American, Egyptian and Lebanese humor styles: Implications for international management. *International Journal of Cross Cultural Management*, 6(1), 121-134.
- Karasek, R. A., Brisson, C., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P., & Amick, B. (1998). The Job Content Questionnaire (JCQ): An instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 322-355.
- Karasek, R. A., Jr. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.
- Kasperczyk, R. (2010). Corporate responsibility for systemic occupational stress prevention. *Journal of Business Systems, Governance and Ethics*, 5(3), 51-71.
- Kaur, B., Mohindru, & Pankaj. (2013). Antecedents of turnover intentions: A literature review. *Global Journal of Management and Business Studies*, 3(10), 1219-1230.
- Kawakami, N., & Fujigaki, Y. (1996). Reliability and validity of the Japanese version of Job Content Questionnaire: Replication and extension in computer company employees. *Industrial Health*, 34(4), 295-306.
- Kazarian, S. S., & Martin, R. A. (2006). Humor styles, culture-related personality, well-being and family adjustment among Armenians in Lebanon. *Humor*, 19(4), 405-423.
- Kenny, D. A. (2016). Mediation. Retrieved 8 August 2017 from <http://davidakenny.net/cm/mediate.htm>
- Kerns, C. D., & Clair, R. S. (2000). Loyalty in managed care: A leadership system. *Journal of Healthcare Management*, 45(3), 158-168.
- Khan, J. A. (2011). *Research methodology*: New Delhi: APH Publishing Corporation.
- Khatijah, O., Marhana, M. A., Halim, A. A. M., & Husna, J. (2012). Organizational commitment and intention to leave among nurses: The mediating role of moral obligation. *International Journal of Management Studies*, 19(2), 31-46.

- Khuwaja, A. K., Qureshi, R., Andrades, M., Fatmi, Z., & Nadya, K. K. (2003). Comparison of job satisfaction and stress among male and female doctors in teaching hospitals of Karachi. Retrieved 20 October 2016 from <http://ayubmed.edu.pk/JAMC/PAST/16-1/Alikkhawajaaku.htm>
- Killian, J. G. (2004). *Career and technical education teacher burnout: impact of humor-coping style and job related stress* (Doctoral Dissertation). Available from ProQuest Dissertation and Theses database. (UMI No. 3147107).
- Kim, H., Kim, J. H., Jang, Y. J., & Bae, J. Y. (2016). Gender differences in the effect of job control and demands on the health of Korean manual workers. *Health Care Women International*, 37(3), 288-300.
- Kim, H., & Stoner, M. (2014). Burnout and turnover intention among social workers: Effects of role stress, job autonomy and social support. *Administration in Social Work*, 32(3), 5-25.
- Kim, M. R. (2007). Influential factors on turnover intention of nurses; the affect of nurse's organizational commitment and career commitment to turnover intention. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 13(3), 335-344.
- Kim, S. W., Price, J. L., Mueller, C. W., & Watson, T. W. (1996). The determinants of career intent among physicians at a U.S. Air Force Hospital. *Human Relations*, 49, 947-975.
- KKM. (2008). *Garis panduan pencegahan kemalangan di tempat kerja*. Putrajaya: Unit Kesihatan Pekerjaan, Bahagian Kawalan Penyakit. Kementerian Kesihatan Malaysia.
- KKM. (2011). *Pelan strategik 2011-2015*. Bahagian Perancangan dan Pembangunan. Putrajaya: Kementerian Kesihatan Malaysia.
- KKM. (2014). Portal Rasmi Kementerian Kesihatan Malaysia. Diperolehi 13 Ogos 2014 daripada <http://www.moh.gov.my/index.php>
- KKM. (2016). *Pelang strategik 2016-2020*. Bahagian Perancangan dan Pembangunan Putrajaya: Kementerian Kesihatan Malaysia.
- Klassen, C. G. (2013). *Job stress and turnover among registered nurses in acute care: A regression analysis*. (Master's thesis, Trinity Western University, Glover Rd, Langley, Canada). Retrieved from <https://www8.twu>.
- Klassen, R. M., & Chiu, M. M. (2010). Effect on teachers' self-efficacy and job satisfaction: teachers' gender, years of experience and job stress. *Journal of Educational Psychology*, 102(3), 741-756.

- Klein, K. (2008). Humor in the workplace: Appropriate? *Business Week*. The Resource behind Human Resource.
- Knudsen, H. K., Johnson, J. A., Martin, J. K., & Roman, P. M. (2003). Downsizing survival: The experience of work and organizational commitment. *Social Inquiry*, 73(2), 265.
- Koestler, A. (1964). *The act of creation*. London: Arkana.
- Kohler, M. (2010). *Exploring the relationships among work-related stress, quality of life, job satisfaction and anticipated turnover on nursing units with clinical nurse leaders* (Doctoral dissertation). Available from ProQuest Dissertation and Theses. (UMI No. 3432569).
- Kokemuller N. (2010). The effects of high turnover in companies. Business and Entrepreneurship Index. Demand Media. Retrieved 20 February 2014 from <http://yourbusiness.azcentral.com/effects-high-turnover-companies-2173.html>
- Konya, V., Matic, D., & Pavlovic, J. (2016). The influence of demographics, job characteristics and characteristics of organizations on employee commitment. *Acta Polytechnica Hungarica*, 13(3), 119-138.
- Kothari, C. R. (2004). *Research methodology 'method and techniques' (3rd ed.)*. New Delhi: New Age International (P) Ltd., Publishers.
- Koys, D. J. (2001). The effects of employee satisfaction, organizational citizenship behavior and turnover on organizational effectiveness: A unit-level, longitudinal study. *Peers Psychology*, 54, 101-114.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Kuiper, N. A., Grimshaw, M., Leite, C., & Kirsh, G. (2004). Humor is not always the best medicine: Specific components of sense of humor and psychological well-being. *International Journal of Humor Research*, 17, 135-168.
- Kuiper, N. A., & McHale, N. (2009). Humor styles as mediators between self-evaluative standards and psychological well-being. *The Journal of Psychology*, 143(4), 359-376.
- Kumar, C. R. (2008). *Research methodology*. New Delhi: APH Publishing Corporation.
- Kumar, R. (2005). *Research methodology: A step by step guide for beginners (2nd ed.)*. London: Sage.
- Kumar, R. (2010). *Research methodology: A step by step guide for beginners (3rd ed.)*. London: Sage.

- Kumar, R. (2014). *Research methodology: A step by step guide for beginners (4th ed.)*. London: Sage.
- Kuo, H. T., Lin, K. C., & Li, I. C. (2014). The mediating effects of job satisfaction on turnover intention for long-term care nurses in Taiwan. *Journal of nursing management*, 22(2), 225-233.
- Kwenin, D. O., Muathe, S., & Nzulwa, R. (2013). The influence of employee rewards, human resource policies and job satisfaction on the retention of employees in Vodafone Ghana limited. *European Journal of Business and Management*, 5(12), 13-20.
- LaFave, L., Haddad, J., & Maesen, W. (1996). Superiority, enhanced self-esteem and perceived incongruity humor theory. In A. Chapman and H. Foot (Eds) *Humor and laughter: theory, research and application*, pp. 63-91. New Brunswick, NJ: Transaction Publishers.
- Lai, K. B. (2011). *Beban kerja, tekanan kerja dan prestasi kerja dalam kalangan juruteknologi makmal perubatan hospital kerajaan*. (Tesis Master, Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah). Diperolehi daripada [etd.uum.edu.my](http://etd.uum.edu.my).
- LaMontagne, A.D., & Keegel, T. (2012). *Reducing stress in the workplace. An evidence review: full report*. Victorian Health Promotion Foundation, Melbourne, Australia.
- Lampert, M. D., & Tripp, S. M. E. (2006). Risky laughter: Teasing and self-directed joking among male and female friends. *Journal of Pragmatics*, 38, 51-72.
- Lam, T. T. (2010). *A study of job stress on job satisfaction among virtual workers in information technology: An empirical study* (Doctoral Dissertation). Available from ProQuest Dissertation and Theses. (UMI No. 3433405).
- Lang, J. C., & Lee, C. H. (2010). Workplace humor and organizational creativity. *The International Journal of Human Resource Management*, 21(1), 46-60.
- Lawler, E. J., & Yoon, J. (1996). Commitment in exchange relations: Test of a theory of relational cohesion. *American Sociological Review*, 61(1), 89-108.
- Law, M., Cooper, B., Strong, S., Stewart, D., Rigby, P., & Letts, L. (1996). The Person-Environment-Occupation Model: A transaction approach to occupational performance. *Canadian Journal of Occupational Therapy*, 63(1), 9-23.
- Layne, C. M., Hohenshil, T. H., & Singh, K. (2004). The relationship of occupational stress, psychological strain and coping resources to the turnover intentions of rehabilitation counselor. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 48(1), 19-31.

- Lazarus, R. S., & Cohen, J. B. (1977). "Environmental Stress". In Altman and Wohlwill (eds). *Human Behavior and Environment*. New York, US: Plenum.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York, US: Springer Publishing Company Inc.
- Lazarus, R. S. (1998). From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks. In R. S. Lazarus (Ed.), *Fifty years of research and theory by R. S. Lazarus: an analysis of historical and perenial issues* (pp. 349-365): Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Lazim, M., Pangil, F., & Othman, S. Z. (2012). Peranan tekanan kerja sebagai penyederhana dalam hubungan antara sokongan organisasi dengan pengendalian pekerja. *Jurnal Pengurusan*, 36, 33-44.
- Leedy, P. D., & Omrod, J. E. (2005). *Practical research: Planning and design* (8th Ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Lee, T. W., Mitchell, T. R., Holtom, B. C., McDaniel, L. S., & Hill, J. W. (1999). The unfolding model of voluntary turnover: A replication and extension. *Academy of Managerial Journal*, 42, 450-462.
- Lee, Y., Lee, M., & Bernstein, K. (2013). Effect of workplace bullying and job stress on turnover intention in hospital nurses. *Journal of Korean Academic Psychiatry Mental Health Nursing*, 22(2), 77-87.
- Lefcourt, H. M., & Martin, R. A. (1986). *Humor and life stress: antidote to adversity*. New York, US: Springer-Verlag.
- Lefcourt, H. (2001). *Humor: The psychology of living buoyantly*. New York, US: Plenum.
- Lefcourt, H. M., Davidson, K., Prkachin, K. M., & Mills, D. E. (1997). Humor as a stress moderator in the prediction of blood pressure obtained during five stressful tasks. *Journal of Research in Personality*, 31, 523-542.
- Le Fevre, M., Kolt, G. S., & Matheny, J. (2006). Eustress, distress and their interpretation in primary and secondary occupational stress management interventions: which way first? *Journal of Managerial Psychology*, 21(6), 547-565.
- Lelchook, A. (2010). *The use of humor by leaders in response to situational stressors* (Doctoral Dissertation). Available from ProQuest Dissertation and Theses. (UMI No. 1474720).
- Leontaridi, R. M., & Ward, M. E. (2002). Work-related stress, quitting intentions and absenteeism. *IZA Discussion Paper*, 493.

- Lepine, J. A., Podsakoff, N. P., & Lepine, M. A. (2005). A meta-analytic test of the challenge stressor-hindrance stressor framework: An explanation for inconsistent relationships among stressors and performance. *Academy of Managerial Journal*, 48, 764-775.
- Letts, L., Law, m., Rigby, P., Cooper, B., Stewart, D., & Strong, S. (1994). Person-environment assessment in occupational therapy. *American Journal of Occupational Therapy*, 48(7).
- Lilly, J. D., Duffy, J. A., & Virick, M. (2006). A gender-sensitive study of McClelland's needs, stress, and turnover intent with work-family conflict. *Women in Management Review*, 21(8), 662-680.
- Lim, W. M., & Ting, D. H. (2012). *Research methodology: A toolkit of sampling and data analysis techniques for quantitative research*. Norderstedt, Germany: GRIN Verlag.
- Ling, S. M. (2014). *An investigation on factors of work stress influence job performance: Moderating by social support*. (Master's thesis, Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah). Retrieved from [etd.uum.edu.my](http://etd.uum.edu.my).
- Lin, H. S., Probst, J. C., & Hsu, Y. C. (2009). Depression among female psychiatric nurses in southern Taiwan: main and moderating effects of job stress, coping behavior and social support. *Journal of Clinical Nursing*, 19, 2342-2354.
- Lin, J. Y., Lin, C. J., & Cheng, C. J. (2013). A study of the relationship between job stress, job burnout, job satisfaction and organizational commitment among medical radiologists in Taiwan. *Journal of Information and Optimization Sciences*, 34(3), 149-167.
- Lipscomb, J. A., Trinkoff, A. M., Brown, J. G., & Brady, B. (2002). Work schedule characteristics and reported musculoskeletal disorder of registered nurses. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 28(6), 394-401.
- Liu, K. W. Y., (2012). Humor styles, self-esteem and subjective happiness. *Discovery-SS Students E-Journal*, 1, 21-41.
- Liu, S., & Onwuegbuzie, A. J. (2012). Chinese teachers' work stress and their turnover intention. *International Journal of Educational Research*, 53, 160-170.
- Liyanage, D. M., Madhumini, A. M., & Galhena, B. L. (2014). *Is occupational stress a good predictor of turnover intention? Evidence from a leading garment manufacturer in Sri Lanka*. Paper presented at the 3<sup>rd</sup> International Conference on Management and Economics, Faculty of Management of Finance, University of Ruhuna, Sri Lanka. 285-292

- Lizardo, O. (2006). Relational cohesion theory. In Ritzer, George (ed). *Blackwell Encyclopedia of Sociology* (pp. 3845-3848). Hoboken, NJ: Blackwell Publishing.
- Lua, P. L., & Imilia, I. (2011). Work related stress among healthcare providers of various sectors in peninsular Malaysia. *Malaysian Journal of Psychiatry*, Available at <http://www.mjpsychiatry.org/index.php/mjp/article/viewFile/153/127>.
- Luborsky, L. B., & Cattell, R. B. (1974). The validation of personality factors in humor. *Journal of personality*, 15, 283-291.
- Lu, L., Siu, O. L., & Lu, C. Q. (2009). Does loyalty protect Chinese workers from stress? The role of affective organizational commitment in The Greater China Region. *Stress and Health*, 26, 161-168.
- Lu, Y., Hu, X. M., Huang, X. L., Zhuang, X. D., Guo, P. et al. (2017). The relationship between job satisfaction, work stress, work-family conflict and turnover intention among physicians in Guangdong, China: a cross-sectional study. *BMJ Open*, 7, 1-13.
- Lyttle, J. (2007). The judicious use and management of humor in the workplace. *Business Horizons*, 50, 239-245.
- Mace, F.C. (1990). A collateral effect of reward predicted by matching theory. *Journal of Applied Behavior Analysis* 23, 197-205.
- Mahbob, M. H. (2002). Konsep pengurusan jepun: Implikasi ke atas kepuasan dan kecenderungan berhenti kerja di kalangan pekerja bawahan. *Jurnal Komunikasi*, 18, 145-163.
- Mak, B. C. N., Liu, Y., & Deneen, C. C. (2012). Humor in the workplace: A regulating and coping mechanism in socialization. *Discourse and Communication*, 6, 163-179.
- Malaysia (2012). *Bank data negeri dan daerah di Malaysia*. Jabatan Perangkaan Malaysia.
- Malinowski, A. J. (2009). *The moderating effects of humor on job burnout among mental health therapists: A multiple regression analysis approach* (Doctoral Dissertation). Available from ProQuest Dissertation and Theses. (UMI No. 3369472).
- Mandler, G. (1984). *Mind and body*. New York, US: Norton.
- Manganiello, J. (2014). Stress management. Retrieved 16 January 2014 from [http://www.selfgrowth.com/articles/Definition\\_Stress\\_Management.html](http://www.selfgrowth.com/articles/Definition_Stress_Management.html)



- Mangi, R. A., Latif, S. A., & Jalbani, A. A. (2013). Mediation of work engagement between emotional exhaustion, cynicism and turnover intention. *International Journal of Management Sciences and Business Research*, 2(7), 45-55.
- Mano, O. (1994). The differences between Barnard's and Simons's concepts of organization equilibrium Simon's misunderstanding about Barnard's intention. *Economic Journal of Hokkaido University*, 23, 13-28.
- Manson, M. (2011). Attachment theory. Retrieved 28 January 2016 from <http://markmanson.net/attachment-theory>
- Mansoor, M., Fida, S., Nasir, S., & Ahmad, Z. (2011). The impact of job stress on employee job satisfaction: A study on telecommunication sector of Pakistan. *Journal of Business Studies Quarterly*, 2(3), 50-56.
- Maples, M. F., Dupey, P., Torres-Rivera, E., Phan, L. T., Vereen, L., & Garrett, M. T. (2001). 'Ethnic diversity and the use of humor in counseling: appropriate or inappropriate?'. *Journal of Counseling and Development*, 79, 53-60.
- March, J. G., & Simon, H. A. (1958). *Organizations*. New York: Wiley.
- Mark, G. M., & Smith, A. P. (2008). Stress models: A review and suggested new direction. Retrieved 16 August 2013 from [http://psych.cf.ac.uk/home2/smith/Mark\\_and\\_Smith\\_Typeset.pdf](http://psych.cf.ac.uk/home2/smith/Mark_and_Smith_Typeset.pdf)
- Markovits, Y. (2011). Normative commitment and loyal boosterism: Does job satisfaction mediate this relationship? *MIBES Transactions*, 5(1), 73-89.
- Martin, R. A. (1998). Approaches to the sense of humor: A historical review. In W. Ruch (Ed.), *The sense of humor: Explorations of a personality characteristic*. Berlin, NY: Mouton de Gruyter. 15-60.
- Martin, R. A., Dorris, P. P., Larsen, G., Gray, J., & Weir, K. (2003). Individual differences in uses of humor and their relation to psychological well-being: Development of the Humor Styles Questionnaire. *Journal of Research In Personality*, 37, 48-75.
- Martin, R. A., Doris, P. P., Larsen, G., Gray, J., & Weir, K. (2004). Sense of humor and physical health: theoretical issues, recent findings and future direction. *Humor*, 17, 1-19.
- Martin, R. A. (2001). Humor, laughter and physical health: methodological issues and research findings. *Psychological Bulletin*, 127, 504-519.
- Martin, R. A., & Kuiper, N. A. (1999). Daily occurrence of laughter: relationships with age, gender and type 'A' personality. *International Journal of Humor Research*, 12, 355-384.

- Martin, R. A., Kuiper, N. A., Olinger, L. J., & Dance, K. A. (1993). Humor, coping with stress, self-concept and psychological well-being. *Humor, 6*(89-194).
- Martin, R. A., & Lefcourt, H. M. (1984). Situational humor response questionnaire: Quantitative measure of sense of humor. *Journal of Personality and Social Psychology, 47*(1), 145.
- Martin, R. A. (2007). *The psychology of humor: An integrative approach*. Burlington, USA: Elsevier.
- Maslach, C. (1998). A multidimensional theory of burnout. In C.L. Cooper (Ed.), *Theories of organizational stress*. Oxford, UK: Oxford University Press.
- Matterson, M. T., & Ivanceveich, J. M. (1987). *Controlling work stress*. San Francisco: Jossey-Bass.
- McCaulay. (2005). *AACN Standards for establishing and sustaining healthy work environment: A journey to excellence*. Columbia: American Association of Critical-Care Nurses.
- McConnell, C. R. (2012). *The effective health care supervisor* (7th ed.). United States: Jones & Bartlett Learning, LLC.
- McGhee, P. (Ed.). (2010). *Humor and nursing II: Using humor to cope with the challenges of nursing*. Online Continuing Education for Nurses. Bloomington: Corexcel.
- McGrath, J. E. (1976). Stress and behavior in organizations. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Palo Alto, CA: Counseling Psychological Stress.
- McGraw, P., & Warner, J. (2014). The humor code. Retrieved 14 December 2016 from [http://www.slate.com/blogs/browbeat/2017/02/13/ricky\\_gervais\\_new\\_netflix\\_series\\_david\\_brent\\_life\\_on\\_the\\_road\\_is\\_so\\_bad.html](http://www.slate.com/blogs/browbeat/2017/02/13/ricky_gervais_new_netflix_series_david_brent_life_on_the_road_is_so_bad.html)
- McGuinness, B. M. (1998). The change in employee loyalty. *Nursing Management, 29*(2), 45.
- Mehta, D. (2010). *An examination of job stress and its effect on burnout, job satisfaction and job turnover intention* (Doctoral Dissertation). Available from ProQuest Dissertation and Theses database. (UMI No. 1487651).
- Melchior, M., Caspi, A., Milne, B. J., Danese, A., Poulton, R., & Moffitt, T. E. (2008). Work stress precipitates depression and anxiety in young, working women and men. *Psychological Medicine, 37*(8), 1119-1129.

- Menguc, B. (2000). An empirical investigation of a social exchange model of organizational citizenship behaviors across two sales situations: A Turkish case. *The Journal of Personal Selling and Sales Management*, 20(4), 205.
- Mesmer. (2000). *Use of humor as a stress coping strategy by para-professional youth care workers employed in residential group care facilities* (Doctoral Dissertation). Available from ProQuest Dissertation and Theses. (UMI No. 3001960)
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). Three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 51-538.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace: theory, research and application*. London, UK: Sage Publication.
- Meyer, J. C. (2000). Humor as a double-edged sword: Four functions of humor in communication. *Communication Theory*, 10(3), 310-331.
- McGhee, P. (2010). *Humor as survival training for a stressed-out world: The 7 humor habits program*. Bloomington, Indiana: Author House.
- McGraw, P. (2011). The importance of humor research: A serious, non-serious research topic. *Psychology Today*. Sussex Publisher. Retrieved 10 Mei 2015 from [www.psychologytoday.com](http://www.psychologytoday.com).
- Michael, O., Court, D., & Petal, P. (2009). Job stress and organizational commitment among mentoring coordinators. *International Journal of Educational Management*, 23(3), 266-288.
- Miczo, N., Averbeck, J. M., & Mariani, T. (2009). Affiliative and aggressive humor, attachment dimensions and interaction goals. *Communication Studies*, 60, 443-459.
- Minton, J. W. (1992). The loyalty construct: Hirschman and beyond. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 5(3), 273-281.
- Miller, B. N. (2008). *The uses and effects of humor in the school workplace*. (Doctoral Dissertation). Available from ProQuest Dissertation and Theses database. (UMI No. 3346658).
- Mobley, W. H., Griffeth, T. W., Hand, H. H., Meglino, B. M. (1979). Review and conceptual analysis of the employee turnover process. *Psychological Bulletin*, 86(3), 493-522.

- Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkage in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62, 237-240.
- Mobley, W. (1982). Some unanswered questions in turnover and withdrawal research. *Academy of Management Review*, 7, 111-116.
- Mojoyinola, J. K. (2008). Effect of job stress on health, personal and work behavior of nurses in public hospitals in Ibadan Metropolis, Nigeria. *Journal of Ethnobiology and Ethno medicine*, 2(2), 143-148.
- Montgomery, D. C., Peck, E. A., & Vining, G. G. (2012). *Introduction to linear regression analysis* (5th ed.). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Morgan, P. (2016). Fun ways to implement humor in the workplace. Retrieve 20 November 2016 from <https://solutionsforresilience.com/2016-09/humor-in-the-workplace/>.
- Morgan, W. P. (1985). Affective beneficence of vigorous physical activity. *Medicine and Science in Sports and Exercise*, 17, 94-100.
- Morreall, J. (1983). *Taking laughter seriously*. New York, US: State University of New York Press.
- Morreall, J. (1991). Humor and work. *Humor*, 4(4), 359-373.
- Morrell, K. Clarke, L. J., & Wilkinson. (2001). Unweaving leaving: The use of models in the management of employee turnover. *Business School Research Series*, 1-65.
- Mosadeghrad, A. M. (2013). Occupational stress and turnover intention: Implications for nursing management. *International Journal of Health Policy and Management*, 1(2), 169-176.
- Mosadeghrad, A. M., Ferlie, E., & Rosenberg, D. (2011). A study of relationship between job stress, quality of working life and turnover intention among hospital employees. *Health Services Management Research*, 24(4), 170-181.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1982). *Employee-organization linkage: The psychology of commitment, absenteeism and turnover*. New York: Academy Press.
- Mullan F, & Frehywot S. (2007). "Non-physician clinicians in 47 sub-Saharan African countries." *Lancet*; 370:2158–63

- Murta, S. G., Sanderson, K., & Oldenburg, B. (2007). Process evaluation in occupational stress management programs: A systematic review. *American Journal of Health Promotion, 21*(4), 248-254.
- Mustapha, N., Ahmad, A., Uli, J., & Idris, K. (2010). Job characteristics as antecedent of an intention to stay and mediating effects of work family facilitation and family satisfaction among single mothers in Malaysia. *International Business and Social Science, 1*(3), 66-68.
- Mutkins, E., Brown, R. F., & Thorsteinsson, E. B. (2011). Stress, depression, workplace and social supports and burnout in intellectual disability support staff. *Journal of Intellectual Disability Research, 55*(5), 500-512.
- Nadia, A. M., & Salwa, A. M. (2013). Impact of job demand and control and nurses intention to leave Obstetrics and Gynecology department. *Life Science Journal, 10*(2), 223-229.
- Nafei, W. A. (2014). Assessing employee attitudes towards organizational commitment and change: The case of King Faisal hospital in Al-Taif governorate, Kingdom of Saudi Arabia. *Journal of Management and Sustainability, 4*(1), 204-219.
- Nahemow, L., Fawcett, K. A. M., & McGhee, P. E. (Eds.). (1986). *Humor and aging*. Orlando, Florida: Academic Press, Inc.
- Nasaruddin, M., & Faiz, M. A. (2011). Polis lebih stres berbanding guru. Diperolehi 07 November 2013 daripada <http://www.bharian.com.my>
- Nasr, L. (2012). The relationship between the three components model of commitment, workplace stress and career path application to employees in medium size organizations in Lebanon. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict, 16*(1), 71-85.
- Nauert, R. (2016). Job control in high-demand work setting may be life-or-death matter. *Psych Central*. Retrieved on November 4, 2016, from <https://psychcentral.com/news/2016/10/18/job-control-in-high-demand-work-setting-may-be-life-or-death-matter/111291.html>
- Nelson, & Quick. (1994). *Organizational behavior: Foundations, realities and challenges*. St Paul, Minnesota: West Publishing Company,.
- Nelson, D. L., & Cooper, C. (2007). *Positive organizational behavior: Accentuating the positive at work*. Thousand Oaks, CA: Sage Publication.
- Newness, K. A. (2011). Stress and coping style: An extension to the Transactional Cognitive-Appraisal Model. Retrieved 06 July 2013 from FIU Electronic Theses and Dissertation: <http://digitalcommons.fiu.edu/etd/346/>

- Newsom. (2013). *Levels of Measurement and Choosing the Correct Statistical Test*. USP 634 Data Analysis.
- Nezu, A. M., Nezu, C. M., & Blissett, S. E. (1988). Sense of humor as a moderator of the relation between stressful events and psychological distress: A prospective analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(3), 520-525.
- Niehoff, B. P., Moorman, R. H., Blakely, G., & Fuller, J. (2001). The influence of empowerment and job enrichment on employee loyalty in a downsizing environment. *Group and Organization Management*, 26(1), 93-114.
- Nirmala, K. V., & Babu, M. S. (2013). Job stress among health care professionals in selected hospitals with special reference to age and gender. *International Journal of Science and Research*, 4(6), 1625-1629.
- Norulkumar, U. (2011). *Technostress and organizational commitment among librarians in the Malaysian public higher learning institutions*. (Unpublish Doctoral Thesis). Universiti Teknologi Malaysia, Johor Bahru.
- Oktug, Z. (2017). The moderating role of employees' humor styles on the relationship between job stress and emotional exhaustion. *International Business Research*, 10(4), 131-138.
- Oliver, K. K. (2012). *An examination of the relationship between autonomous motivation and situational constraints with job attitude, intention to leave and general stress: A job demands-resources approach* (Doctoral Dissertation). Available from ProQuest Dissertation and Theses. (UMI No. 3512426).
- Omar, K., Ahmad, A., & Ismail, R. (2014). *Job stress and intention to leave among nurses in Malaysian public hospitals*. Paper presented at the 3rd International Conference on management, economics and finance, Kuala Terengganu, Malaysia.
- Omar, K., Anuar, M. M., Ahmad, Z., Ismail, R., & Din, B. (2015). Nurse's intention to leave: Do demographic factors matter? *Journal of Human Resources Management and Labor Studies*, 3(2), 53-63.
- Omar, K., Halim, A., & Johari, H. (2013). Job satisfaction and turnover intention among nurses: The mediating role of moral obligation. *Journal of Global Management*, 5(1), 44-55.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational citizenship behavior: nature, antecedents and consequences*. New York: SAGE Publication.

- Oshry, B. (2008). *Seeing Systems: Unlocking the mysteries of organizational life*. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers.
- Pack, T. G., Turner, R., Roessler, R. T., & Robertson, J. (2007). Prediction of turnover intention among employed adults with multiple sclerosis. *Journal of Rehabilitation, 73*(3), 26-35.
- Paille, P. (2011). Perceived stressful work, citizenship behavior and intention to leave the organization in a high turnover environment: Examining the mediating role of job satisfaction. *Journal of Management Research, 3*(1), 1-17.
- Page, C., & Meyer, D. (2000). *Applied research design for business and management*. Sydney: Mc Graw-Hill.
- Pagon, M., Spector, P. E., Cooper, C. L., & Lobnikar, B. (2011). Managers in suits and managers in uniforms: sources and outcomes of occupational stress. *International Journal of Police Science and Management, 13*(3), 211-222.
- Pallant, J. (2010). *SPSS Survival Manual (4th ed)*. Australia: Allen & Unwin Book Publisher.
- Palmer, S., Cooper, C., & Thomas, K. (2001). Model of organizational stress for use within an occupational health education, promotion or well-being program—a short communication. *Health Education Journal, 60*(4).
- Palmer, S., Cooper, C., & Thomas, K. (2004). A model of work stress: To underpin the health and safety executive advice for tackling work-related stress and stress risk assessments. *Counselling at Work, 1-5*.
- Panatik, S. A., O'Driscoll, M. P., & Anderson, M. H. (2011). Job demands and work related psychological responses among Malaysian technical workers: The moderating effects of self-efficacy. *Work and Stress, 25*(4), 355-370.
- Paoline, E. A., & Lambert, E. G. (2012). The issue of control in jail: The effects of professionalism, detained control and administrative support on job stress, job satisfaction and organizational commitment among jail staff. *American Journal of Crime and Justice, 37*, 179-199.
- Parkes, K. R. (1991). Locus of control as a moderator: An explanation for additive versus interactive findings in the demand-discretion model of work stress? *British Journal of Psychology, 82*, 291-312.
- Park, S., Henkin, A. B., & Egley, R. (2005). Teacher team commitment, teamwork and trust: exploring association. *Journal of Educational Administration, 43*(4), 462.

- Parry, J. (2008). Intention to leave the profession: antecedents and role in nurse turnover. *Journal of Advance Nurse, 64*(2), 157-167.
- Pasaoglu, D. (2015). Analysis of the relationship between human resources management practices and organizational commitment from a strategic perspective: Findings from the banking industry. *Procedia-Social and Behavioral Sciences, 207*, 315-324.
- Pathak, R. P. (2008). *Methodology of educational research*. New Delhi: Atlantic Publisher.
- Patterson, C. R., Bennett, J. B., & Wiitala, W. L. (2005). Healthy and unhealthy stress unwinding: promoting health in small businesses. *Journal of Business and Psychology, 20*(2), 221-247.
- Patterson, G., Chung, I., & Swan, P. G. (2012). The effects of stress management interventions among police officers and recruits. *Campbell Collaboration Library of Systematic Reviews, 8*(7).
- Patton, C. V. (1986). *Basic methods of policy analysis and planning*. New York, US: Pearson Education Inc.
- Persatuan Islam. (2009). *Risalah, Part 40*. Indonesia: Yayasan Risalah Pers.
- Peters, J. (2013). Workload, stress and job satisfaction among Waldorf teachers. *RoSE-Research on Steiner Education, 3*(2), 111-117.
- Peterson, J. Z. (2009). *Job stress, job satisfaction and intention to leave among new nurses* (Doctoral Dissertation). Available from ProQuest Dissertation and Theses.
- Philips, J. J., & Connell, A. O. (2003). *Managing employee retention: A strategic accountability approach*. Berlington: Elsevier Butterworth Heinemann.
- Piaw, C. Y. (2014). *Ujian regresi, analisis faktor dan analisis SEM: Kaedah dan statistik penyelidikan Shah Alam*, Selangor: McGraw-Hill Education (Malaysia).
- Pittsburgh, P. G. (1998). Job loyalty falls as job stress rises: two-star edition. New York, US: General Interest Periodicals.
- Polonsky, M. J., & Waller, D. S. (2011). *Designing and managing a research project: A business student's guide*. United Kingdom: Sage Publication.
- Porter, L. W., & Steers, R. M. (1973). Organizational, work and personal factors in employee turnover and absenteeism. *Psychological Bulletin, 80*, 151-176.



- Preacher, K. J., & Leonardelli, G. J. (2017). Calculation for the Sobel test: An interactive calculation tool for mediation tests. Retrieved 07 August 2017 from <http://quantpsy.org/sobel/sobel.htm>
- Price, J. L., & Mueller, C. W. (1986). *Absenteeism and turnover of hospital employees*. Greenwich City: JAI.
- Price, J. L. (2001). Reflections on the determinants of voluntary turnover. *International Journal of Manpower*, 22, 600-624.
- Price, K. B. (2003). *A study of the relationship between stress and job satisfaction in sales organizations: its impact on employee turnover* (Doctoral Dissertation). Available from ProQuest Dissertation and Theses. (UMI No. 3132810).
- Prosser, D., Johnson, S., Kuipers, E., Dunn, G., Szmukler, G., Reid, Y., et al. (1999). Mental health, burnout and job satisfaction in a longitudinal study of mental health staff. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 34, 295-300.
- Puderbaugh, A. (2006). *The relationship between supervisors' humor styles and subordinates job satisfaction* (Doctoral dissertation). Available from ProQuest Dissertation and Theses. (UMI No. 3208068).
- Pusat Rujukan Persuratan Melayu. (2014). Diperolehi daripada Dewan Bahasa dan Pustaka: <http://prpm.dbp.gov.my/>
- Purcell, M. (2013). The healing power of humor. *Psych Central*. Retrieved 3 December 2014, from <http://psychcentral.com/lib/the-healing-power-of-humor/000437>
- Quick, J. C., & Quick, J. D. (1979). Reducing stress through preventive management. *Journal of Human Resource Management*, 18(3), 15-22.
- Quick, J. C., Quick, J. D., Nelson, D. L., & Hurrell, J. J. (1997). *Preventive stress management in organizations*. Washington, D.C: American Psychological Association.
- Quick, J. C. (1998). Introduction to the measurement of stress at work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 291-293.
- Raeda, F. A., & Ibtisam, M. A. Z. (2008). Job stress, recognition, job performance and intention to stay at work among Jordanian hospital nurses. *Journal of Nursing Management*, 16, 227-336.
- Rageb, M. A., Abd-El-Salam, E. M., El-Samadicy, A., & Farid, S. (2013). Organizational Commitment, Job Satisfaction and Job Performance as a mediator between Role Stressors and Turnover Intentions A Study from an

Egyptian cultural perspective. *International Journal of Business and Economic Development*, 1(1).

- Ramamurthi, K., Vakilbashi, A., Rashid, S. Z. A., Mokhber, M., Basiruddin, R. (2016). Impact of job stressors factors on employees' intention to leave mediated by job engagement and dispositional factors. *International Review of Management and Marketing*, 6(3), 528-531.
- Rasi, R. Z. R. M., Suhana, M., Mardhiah, Y., Zuraidah, A., Norhasniza, M. H. A., & Nooririnah, O. (2014). *The impact of job stress to job satisfaction among engineers: A literature review*. Paper presented at the 2014 4th International Conference on Industrial Engineering and Operations Management, Bali, Indonesia. 2418-2425.
- Rawlings, M., & Findlay, B. (2015). The development and validation of the humor at work (HAW) scale. *Humor*, 29(1), 49-75.
- Regus, R. (2012). From distressed to the-stressed. Retrieved 07 November 2013 from [www.healthatwork-online.de/.../RE0969\\_GBS\\_6 - Stress\\_Whitepaper](http://www.healthatwork-online.de/.../RE0969_GBS_6_-_Stress_Whitepaper)
- Reichheld, F. R. (1996). *The loyalty effect*. Boston: Harvard Business School Press.
- Reichheld, F. R. (2001). *The loyalty effect: the hidden force behind growth, profits, and lasting value*. Boston, MS: Harvard Business School Press.
- Richardson, K. M., & Rothstein, H. R. (2008). Effects of occupational stress management intervention programs: a meta-analysis. *Journal of occupational health psychology*, 13(1), 69.
- Rizwan, M., Arshad, M. Q., Munir, H. M. A., Iqbal, F., & Hussain, A. (2014). Determinants of employee's intention to leave: A study from Pakistan. *International Journal of Human Resource Studies*, 4(3).
- RMK-10. (2011). *Rancangan Malaysia kesepuluh 2011-2015*. Unit Perancangan Ekonomi. Putrajaya: Jabatan Perdana Menteri.
- Rodrigo. (2012). How does chronic stress affect the body? Retrieved 28 September 2013 from <http://writepass.com/journal/2012/11/how-does-chronic-stress-affect-the-body/>
- Rodriguez, I., Bravo, J. M., & Peiro, J. M. (2001). The demands-control-support model, locus of control and job satisfaction: A longitudinal study. *Work and Stress*, 15(2), 97-114.
- Romero, E. J., & Arendt, L. A. (2011). Variable effects of humor styles on organizational outcomes. *Psychological Reports*, 108(2), 49-59.
- Romero, E. J., & Cruthirds, K. W. (2006). The use of humor in the workplace. *The Academy of Management Perspectives*, 20(2), 58-69.

- Rosch, P. J. (1998). Reminiscences of Hans Selye and the birth of 'stress'. *Stress Medicine, 14*(1), 1-6.
- Roslan, J. M. G., Hazilah, N. A. M., Filzatun, N. B., & Azahadi, M. O. (2014). Turnover intention among public sector health workforce: Is job satisfaction the issue? *The International Medical Journal Malaysia, 13*(1), 51-56.
- Ross, S. (1998). Job loyalty falls as job stress rises: [Two-star edition]. New York: Pittsburgh Post – Gazette. ProQuest Central. pp. C-5
- Roth, G., Yap, R., & Short, D. (2006). Examining humor in Human Resource Development from theoretical and practical perspectives. *Human Resource Development International, 9*, 121-127.
- Ruch, W. (1998). Foreword and overview: Sense of humor: A new look at an old concept. *Humor research, 3*, 3-14.
- Ruch, W., & Heintz, S. (2016). The German version of the Humor Styles Questionnaire: Psychometric properties and overlap with other styles of humor. *Europe's Journal of Psychology, 12*(3).
- Ruch, W., & Kohler, G. (1998). A temperament approach to humor. *The sense of humor: Explorations of a personality characteristic*, 203-230.
- Ruch, W. (2002). *State of the art in humor research*. Paper presented at the 21st International Humor Conference and the Conference of the International Society for Humor Studies, Forli, Italy.
- Ruch, W. (2001). The perception of humor. In Alfred W. Kaszniak (ed). *Emotion, qualia and consciousness*, Tokyo: Word Scientific Publisher, 410-425.
- Rugless, M. J., & Taylor, D. M. (2011). Sick leave in the emergency department: Staff attitudes and the impact of job designation and psychosocial work conditions. *Emergency Medicine Australasia, 23*(1), 39-45.
- Sahraian, A., Davidi, F., Bazrafshan, A., & Javadpour, A. (2013). Occupational stress among hospital nurses: Comparison of internal, surgical and psychiatric wards. *International Journal of Community Based Nursing Midwifery, 1*(4), 182-190.
- Saifuddin, A. (Ed.). (2009). *Methods in sample surveys: Cluster sampling*: Johns Hopkins Bloomberg School of Public Health.
- Saipol, M. M. S., & Ishak, M. S. (2016). Gaya tingkah laku humor dalam kalangan pelajar pasca ijazah Fakulti Pengurusan. *Jurnal Kemanusiaan, 25*(3), 74-86.
- Salami, S. O. (2011). Job stress and burnout among lecturers: Personality and social support as moderators. *Asian Social Science, 7*(5), 110-113.

- Salary Explorer. (2012). Most stressful jobs/job stress report - (all jobs). Retrieved 23 July 2013 from <http://www.salaryexplorer.com/most-stressful-jobs.php>
- Samad, S. (2006). Predicting turnover intention: The case of Malaysian government doctors. *The Journal of American Academy of Business*, 8(2), 113-119.
- Samra, J., Gilbert, M., Shain, M., & Bilsker, D. (2012). Workload management. The Great-West Life Centre for Mental Health in the Workplace.
- Samson, A., & Gross, J. (2012). Humor as emotion regulation: The differential consequences of negative versus positive humor. *Cognition & Emotion*, 26(2), 375-84.
- Schaufeli, W. B. (2006). The balance of give and take: toward a social exchange model of burnout. *International Review of Social Psychology*, 1(19), 75-119.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.
- Schwarzer, R. (2009). Stress and coping resources: theory and review. From [http://web.fu-berlin.de/gesund/publicat/ehps\\_cd/health/stress.htm](http://web.fu-berlin.de/gesund/publicat/ehps_cd/health/stress.htm)
- Seekers, J. (2013). *Stress*. University of Maryland Medical Center (UMMC), Greene Street, Baltimore.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2003). *Research method for business: A skill building approach* (4<sup>th</sup> ed). John Wiley & Sons, Inc.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). *Research methods for business: A skill building approach* (5<sup>th</sup>ed). John Wiley & Sons, Inc.
- Selye, H. (1936). A syndrome produced by diverse nocuous agents. *Nature*, 138, 32.
- Selye, H. (1993). History of the stress concept, In L. Goldberger and S. Brenitz (eds). *Handbook of stress*, 2<sup>nd</sup> edition.
- Shader, K., Broome, M. E., Broome, C. D., West, M. E., & Nash, M. (2001). Factors influencing satisfaction and anticipated turnover for nurses in an academic medical center. *Journal of Nursing Administration*, 31(4), 210-216.
- Shah, Y. (2014). New study proves that laughter really is the best medicine. The Huffington Post. Retrieved 20 Jun 2016 from [http://www.huffingtonpost.com/2014/04/22/laughter-and-memory\\_n\\_5192086.html](http://www.huffingtonpost.com/2014/04/22/laughter-and-memory_n_5192086.html)
- Sharma, S., Durand, R. M., & Gur-Arie, O. (1981). Identification and analysis of moderator variables. *Journal of Marketing Research*, 18, 291-300.

- Shapiro, S. L., Astin, J. A., Bishop, S. R., & Cordova, M. (2005). Mindfulness-based stress reduction for health care professionals: results from a randomized trial. *International Journal of Stress Management, 12*(2), 164.
- Shirley, J. D. (2013). *Effect of humor on teacher stress, affect and job satisfaction* (Doctoral Dissertation). Available from ProQuest Dissertation and Theses. (UMI NO. 3565886).
- Shrestha, A. K., & Mishra, A. K. (2012). *Relationship of job stress, locus of control, organizational support and social support to psychological strain, job satisfaction and turnover intentions: A study in Nepali commercial banks*. Paper presented at the 12<sup>th</sup> Hawaii International Conference on Business.
- Shuster, S. (2012). The evolution of humor from male aggression. *Psychology Research and Behavior Management, 5*, 19-23.
- Siew, P. L., Chitpakdee, B., & Chontawan, R. (2011). Factors predicting organizational commitment among nurses in state hospitals, Malaysia. *The International Medical Journal Malaysia, 10*(2), 23-30.
- Simon, H. (1991). Organizations and markets. *Journal of Economic Perspectives, 5*(2), 25-44.
- Simon, J. M. (1989). Humor techniques for oncology nurses. *Oncology Nursing Forum, 16*(5), 667-670.
- Simmons, B. L., Gooty, J., Nelson, D. L., & Little, L. M. (2009). Secure attachments: Implications for trust, hope, burnout, and performance. *Journal of Organizational Behavior, 30*, 233-247.
- Simpson, J. A., & Weiner, E. S. C. (Eds.). (1989). *Humor*. Oxford English Dictionary.
- Singh, N., & Sharma, L. S. (2015). Process models of employee turnover during 1975-1995: A review. *European Academic Research, 3*(2), 2494-2518.
- Sirigatti, S., Penzo, I., Giannetti, E., & Stefanile, C. (2014). The Humor Styles Questionnaire in Italy: Psychometric properties and relationship with psychological well-being. *Europe's Journal of Psychology, 10*(3).
- Siu, O. L. (2003). Job stress and job performance among employees in Hong Kong: the role of the Chinese work values and organizational commitment. *International Journal of Psychology and Behavior Analysis, 38*(6), 337-347.
- Smeltzer, L. R., & Leap, T. L. (1988). An analysis of individual reactions to potentially offensive jokes in work settings. *Human Relations, 41*, 295-304.
- Smith, S. J. (2010). Having fun at work: humor and creativity as energizing forces in the workplace. *Management, 46*-47.

- Smuts, A. (2009). Internet encyclopedia of philosophy: A peer-reviewed academic resource. *Humor*. Retrieved 15 February 2015, from <http://www.iep.utm.edu/humor/#SH2b>
- Solomon, C. M. (1992). The loyalty factor. *Personnel Journal*, 71(9), 52-63.
- Sonnentag, S., & Frese, M. (2003). *Stress in organizations*. Germany: University of Konstanz.
- Sonnentag, S., Perrewe, P. L., & Ganster, D. C. (2009). *Current perspectives on job stress recovery* (Vol. 7). Bingley, UK: Emerald Group Publishing Ltd.
- Sow, M. T. (2015). *Relationship between organizational commitment and turnover intentions among healthcare internal auditors* (Doctoral dissertation, Walden University).
- Spencer, H. (1860). *The physiology of laughter* (pp. 1868-1874). Macmillan.
- Spielberger, D., & Sydeman, S. (1994). State-trait anxiety inventory and state-trait anger expression inventory. In M. Maruish (Ed.), *the use of psychological tests for treatment planning and outcome assessment*. Hillsdale, NJ: Erlbaum. 292-321.
- Spitzberg, B. H., & Cupach, W. R. (2009). *The dark side of interpersonal communication*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Sreejesh, S. (2011). Antecedents and consequences of employee loyalty towards the organization: Empirical evidence from Indian Software Industry. *International Journal of Management Studies*, 18(2), 1-22.
- Stanley, J. T. (2012). Age related differences in judgment of inappropriate behavior are related to humor styles preferences. Special Section of Psychology and Aging on "Social Perception in Adulthood and Old Age". 42.
- Stieger, S., Formann, A. K., & Burger, C. (2011). Humor styles and their relationship to explicit and implicit self-esteem. *Personality and Individual Differences*, 50, 747-750.
- Subramani, B., & Krishnaveni, R. (2013). A Study on Employee Loyalty towards the Organisation in Coimbatore Based Textile Industry. *Journal of Contemporary Research in Management*, 4(1).
- Susa, A. M. (2002). *Humor type, organizational climate and outcomes: The shortest distance between an organization's environment and the bottom line is laughter* (Doctoral Dissertation). Available from ProQuest Dissertation and Theses. (UMI No. 3074105)
- Svebak, S. (1996). The development of the sense of humor questionnaire: From SHQ to SHQ-6. 341-362.

- Szabo, A. (2003). 'The acute effects of humor and exercise on mood and anxiety'. *Journal of Leisure Research*, 35(2), 152-162.
- Szilas, R. F. (2011). *Work stress and organizational justice*. Corvinus University Budapest, Budapest.
- Taap, M. A., Rodrigue, F., & Choy, C. S. (2003). Occupational stress among managers: A Malaysian survey. *Journal of Managerial Psychology*, 18(6), 622-629.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2007). *Using multivariate statistics (5th ed)*. Boston: Pearson Education.
- Taher, D., Kazarian, S. S., & Martin, R. A. (2008). Validation of the Arabic Humor Styles Questionnaire in a community sample of Lebanese in Lebanon. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 39(5), 552-564.
- Tariq, M. N., Ramzan, M., & Riaz, A. (2013). The impact of employee turnover on the efficiency of the organization. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in business*, 4(9), 700-711.
- Terrion, J. L., & Ashforth, B. E. (2002). From "i" to "we": The role of putdown humor and identity in the development of a temporary group. *Human Relations*, 55(1), 55-88.
- Thaler, R. (1985). Mental accounting and consumer choice. *Marketing Science*, 4(3), 199-214.
- The American Institute of Stress. (2012). 50 common signs and symptoms of stress. Retrieved 04 Jun 2013 from <http://www.stress.org/stress-effects/>
- Theorell, T., & Karasek, R. A. (1996). Current issues relating to psychosocial job strain and cardiovascular disease research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 9-26.
- The Star Online. (2012). Regus: 70% Malaysian workers see increase in stress-related illness. Retrieved 01 March 2014 from <http://www.thestar.com.my/Business/Business-News>
- Thomas, T. (2009). Voluntary turnover: Why it exists and what it costs. Retrieved 10 August 2016 from [www.thomasconcept.com](http://www.thomasconcept.com).
- Throckmorton, T. (2007). Stressors in oncology nursing: Potential sources of absenteeism and turnover. *Oncology Nursing Forum*, 34(2), 2272-2273.
- Tornikoski, C. (2011). Fostering expatriate affective commitment: a total reward perspective. *Cross Cultural Management: An International Journal*, 18(2), 214-235.

- Torres, P. R., Padilla, R. A. A., & Simo, M. J. M. (2013). Job stress across gender: The importance of emotional and intellectual demands and social support in women. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *10*(1), 375-389.
- Tumkaya, S. (2011). Humor styles and socio-demographic variables as predictors of subjective well-being of Turkish University Students. *Education and Sciences*, *36*(160), 158-170.
- Tziner, A., Rabenu, E., Radomski, R., & Belkin, A. (2015). Work stress and turnover intentions among hospital physicians: The mediating role of burnout and work satisfaction. *Journal of Work and Organizational Psychology*, *31*, 207-213.
- Urquhart, J. (2011). Forms of inappropriate humor in the workplace. Retrieved 20 January 2016 from <http://www.idoinspire.com/bid/67888/Forms-of-Inappropriate-Humor-in-the-Workplace>
- Vernon, P. A., Martin, R. A., Schermer, J. A., Cherkas, L. F., & Spector, T. D. (2007). Genetic and Environmental Contributions to Humor Styles: A Replication Study. *Twin Research and Human Genetics*, *11*(1), 44-47.
- Vogler, W. B. (2011). *Humor and work: toward a more contextual understanding of humor in the workplace* (Doctoral Dissertation). Available from ProQuest Dissertation and Theses. (UMI No. 3481650).
- Wang, W. Y., & Gupta, D. (2011). *Absenteeism and nurse staffing*. Paper presented at the POMS 23rd Annual Conference. Retrieved 20 May 2014 from [http://www.pomsmeetings.org/confproceedings/025/FullPapers/FullPaper\\_files/025-1798.pdf](http://www.pomsmeetings.org/confproceedings/025/FullPapers/FullPaper_files/025-1798.pdf)
- Way, M. (2008). *Job demand, job control and support: A comparison of three nursing work environment* (Doctoral Dissertation). Available from ProQuest Dissertation and Theses. UMI NO: 3320438).
- Webster, K. (Ed.) (2010). *College Dictionary*. Random House, Inc.
- Weiner, I. B., Schmitt, N. W., & Highhouse, S. (2012). *Handbook of Psychology Vol 12 Industrial and Organizational Psychology*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, Inc.
- West, R., & Turner, L. (2007). *Introducing communication theory*. New York, US: McGraw Hill. p. 188.
- Wharton, K. (2012). Declining Employee Loyalty: A Casualty of the New Workplace. *Online Business Journal*. Retrieved 22 September 2015 from [knowledge.wharton.upenn.edu](http://knowledge.wharton.upenn.edu).
- Wheeler, F. (2004). *Using the power of humor to improve your life*. Washington, USA: Book Publishers Network.



- Whisonant, D. R. (1998). *Effects of humor on cognitive learning in a computer-based environment*. Polytechnic Institute and State University (Doctoral Dissertation). Received from [theses.lib.vt.edu](http://theses.lib.vt.edu).
- WHO. (2004). Work organization & stress: Systematic problem approaches for employers, managers and trade union representatives. In H. O. Institute of Work (Ed.), *Protecting Workers Health Series No. 3*. Nottingham, UK: WHO Library Catalogue.
- WHO. (2008). Raising awareness of stress at work in developing countries: A modern hazard in a traditional working environment and advice to employers and worker representatives. In W. H. Organization (Ed.), *Protecting Workers Health Series No.6*. Geneva: WHO Library Catalogue.
- WHO. (2015). Stress at the workplace. Retrieved 7 October 2016 from [www.who.int](http://www.who.int).
- Wiener, Y. (1982) Commitment in organization: A normative view. *Academy of Management Review*, 7(3), 418.
- Williams A. C. C, Potts H. W. W. (2010). Group membership and staff turnover affect outcomes in group CBT for persistent pain. *Pain*, 148(3), 481-6
- Williams, E. S., Konrad, T. R., Scheckler, W. E., Pathman, D. E., Linzer, M., McMurray, J. E., et al. (2001). Understanding physicians' intentions to withdraw from practice: The role of job satisfaction, job stress, mental and physical health. *Advances in Health Care Management*, 2, 243-262.
- Wilson, P. (2010). Surviving stress at work. Retrieved 14 December 2015 from <http://www.abc.net.au/health/features/stories/2010/07/15/2954379.htm>
- Wolfe, L. (2016). Business Laws: Humor in the workplace is restricted by law: When laughter creates legal liability risks for business owners. Women in Business. Retrieved 03 July 2016 from <https://www.thebalance.com/business-laws-humor-in-the-workplace-is-restricted-by-law-3515755>
- Wong, J. Y., & Lin, J. H. (2007). The role of job control and job support in adjusting service employee's work-to-leisure conflict. *Journal of Tourism Management*, 28, 726-735.
- Workplace Stress. (2011). Retrieved 11 October 2015, from <http://www.stress.org/workplace-stress/>
- Wu, T. Y., Fox, D. P., Stokes, C., & Adam, C. (2012). Work-related stress and intention to quit in newly graduated nurses. *Nurse Education Today*, 32, 669-674.

- Yaghoubi, M., Yarmohammadian, M. H., & Afshar, M. (2009). A survey on relationship between job stress and three dimensions of organization commitment among nursing managers in educational hospitals of Isfahan University of Medical Sciences. *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research*, 14(3), 131-135.
- Yang, H., Lv, J., Zhou, X., Liu, H., & Mi, B. (2017). Validation of work pressure and associated factors influencing hospital nurse turnover: A cross-sectional investigation in Shaanxi province, China. *BMC Health Services Research*, 17, 112.
- Yan, X. (2009). *Linear regression analysis: theory and computing*. Toh Tuck Link, Singapore: World Scientific Publishing.
- Yarwood, D. L. (1995). Humor and administration: a serious inquiry into unofficial organizational communication. *Public Administration Review*, 55(1), 81-90.
- Yasmin, K., & Marzuki, N. A. (2015). Impact of organizational commitment on intention to quit among psychiatric nurses: Evidence from Pakistan. *International Journal of Learning and Development*, 5(4), 89-102.
- Yeh, M. C., & Yu, S. (2009). Job stress and intention to quit in newly-graduated nurses during the first three months of work in Taiwan. *Journal of Clinical Nursing*, 18(24), 3450-3460.
- Yin-Fah, B. C., Foon, Y. S., Leong, L. C., & Osman, S. (2010). An exploratory study on turnover intention among private sector employees. *International Journal of Business and Management*, 5(8), 57-64.
- Yip, J. A., & Martin, R. A. (2006). Sense of humor, emotional intelligence and social competence. *Journal of Research in Personality*, 40, 1202-1208.
- Yongging, C. O., Frang, E. O., & Vishwanath, K. F. (2008). Effect of stress on turnover intention. *Journal of Personnel Psychology*, 8(4), 30-35.
- Yoon, G. S., & Kim, S. Y. (2010). Influences of job stress and burnout on turnover intention of nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 16(4), 507-516.
- Yu, C. (2014). The reality of counterproductive work behavior. *White Paper*. The University of Auckland.
- Yue, X., Jiang, F., Lu, S., & Hiranandani, N. (2016). To be or not to be humorous? Cross cultural perspectives on humor. *Frontiers in Psychology*, 7.
- Zafir, M. M., & Fazilah, M. H. (2006). Stress di tempat kerja dan kesannya terhadap keselamatan dan kesihatan pekerjaan. *Malaysian Journal of Community Health*, 12, 37-46.

- Zafir, M. M., & Fazilah, M. H. (2011). Persekitaran stesen kerja dan niat untuk berhenti. *International Journal of Management Science*, 18(2), 165-184.
- Zak, D. (2012). *Why all this stress data will be the death of us?* Tampa Bay Online. Media General Communications.
- Zanariah, W. M. (2007). *Penggunaan jenaka untuk mengurangkan tekanan di tempat kerja*. (Tesis Master, Universiti Putra Malaysia, Serdang, Selangor). Diperolehi daripada [psasir.upm.edu.my](http://psasir.upm.edu.my).
- Zellars, K. L., Justice, L., & Beck, T. E. (2011). Resilience: New paths for building and sustaining individual and organizational capacity. *Research in Occupational Stress and Well Being*, 9, 1-37.
- Zeytinoglu, I. U., Denton, M., Davies, S., Baumann, A., Blythe, J., & Boos, L. (2007). Deteriorated external work environment, heavy workload and nurses' job satisfaction and turnover intention. *Canadian Public Policy*, 33, 31-47.
- Zillman, D. (1983). Disparagement humor. In P.E. McGhee & J. H. Goldstein (Eds.), *Handbook of humor research* (Vol. 1, pp. 85-108). New York: Springer.
- Zhang, G., & Lee, G. (2010). The moderating effects of perceptions of organizational politics on the relationship of work stress and turnover intention: An empirical study about civilian in skeleton government of China. *iBusiness*, 2, 268-273.
- Zhao, X. P., Liu, L., & Zhang, C. Z. (2003). A multi-variables analysis on factors influencing employee's turnover intention. *China Soft Science*, 18(3), 71-73.
- Zoekler, E. (2014). Loss of employee loyalty a big hidden cost of business. *Business Columnist*. Retrieved 10 July 2016 from <http://assessments-usa.com/Assessments%20Library/Library%20Docs/Loss%20of%20Employee%20Loyalty.pdf>
- Zussman, R. (1991). *Intensive care*. Chicago: University of Chicago Press.