

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2015). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Agani. (2017). Model Komunikasi Debt Collector dalam Menjalankan Penagihan pada Debitur PT. BFI. Jurnal. Bandar Lampung: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung Bandar Lampung
- Arifin. (2004). Pengaruh Kepemimpinan, Kedisiplinan, Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Guru. Jurnal. Semarang: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro Semarang
- Aneta, Y. (2013). Sistem Penjualan. Jurnal. Gorontalo: Fakultas ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo
- Arifin. (2010). Pendapatan Konsumen: Faktor Utama Permintaan Kredit Sepeda Motor Pada PT Federal International Finance (FIF) Cabang Purwokerto. Purwokerto.
- Amin. (2017). Potensi Bisnis dan Pelaku Utama Industri Pembiayaan Kendaraan Bermotor di Indonesia. Jurnal. Jakarta: Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi universitas negeri Jakarta
- Bissonnette, M. (1998). *Optimism, Hardiness, and Resiliency: A Review of the Literature*. Prepared for the Child and Family Partnership Project
- Bohr, N. (2004). *Personality Theories*. Fourth Edition. New York: Mc Graw Hill Education
- Cooper, C. (2005). *Work Environments, Stress, and Productivity*, Washington , D.C., Amerika : Educational Publishing Foundation
- Chia-Yen Lee dan Andrew L. Johnson. (2011). *Operational Efficiency*, Tainan City : National Cheng Kung University
- Crosson, J. B. (2015). *Moderating Effect of Psychological Hardiness on the Relationship Between Occupational Stress and Self-Efficacy Among Georgia School Psychologists*, Minneapolis, USA :Walden University
- Departemen Statistik Bank Indonesia. (2016). Divisi Statistik Sistem Keuangan dan Sistem Pembayaran. <https://www.bi.go.id/id/statistik/metadatasahaanPembayaran>. Diakses pada tanggal 1 Maret 2016

- Dodik, A. A. dan Astuti, K. (2012). Hubungan antara Kepribadian dengan Stress Kerja Pada Anggota POLRI Bagian Operasional Di Polresta Yogyakarta. Jurnal. Yogyakarta: Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Yogyakarta
- Fitriani, A. & Ambarini, T. K. (2013). Hubungan antara Hardiness dengan Tingkat Stres Pengasuhan pada Ibu dengan Anak Autis. Jurnal. Surabaya: Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya
- Ferdiansyah. (2016). Globalisasi Ekonomi, Integrasi Ekonomi Global, Dinamika Pasar Modal & Kebutuhan Standar Akuntansi Internasional . Jurnal. Bandung: Fakultas Ekonomi Univ.Kristen Maranatha Bandung
- Geno, M. (2016) *Cara Menjadi Kolektor Yang Handal*, Jakarta : BSI, Jurnal Informatika, Vol.4 No.21 Mei 2016
- Gross, C. & Seebaß, K., (2014). *The Standard Stress Scale (SSS): Measuring Stress in the Life Course*.(NEPS Working Paper No. 45)
- Handoyo. (2001.) *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Handoko, Hani T. 2008. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE: Yogyakarta.
- Hoyle, H. (2010). *Personality Theory: Handbook of Personality and Self-Regulation*. Oxford UK
- Istiningtyas, L. (2013). *Kepribadian Tahan Banting (Hardiness Personality) Dalam Psikologi Islam*, Palembang : IAIN Press 2013
- Ivancevich, J. M. Konopaske, R. Matteson, M. T. (2006). *Organizational Behavior And Management*, Seven Edition
- Ivancevich, John M. Dkk. (2012). *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Jpnn.com. (2012). Jari Debt Collector Nyaris Putus Dibacok Konsumen. Diakses pada tanggal 30 Desember 2012. <https://www.jpnn.com/news/jari-debt-collector-nyaris-putus-dibacok-konsumen>.
- Kobasa, S.C. (1979). *Effectiveness of hardiness, exercise and social support as resources against illness*. Journal of Psychosomatic Research.

- Kobasa, S. C. (1984). *The Hardy Executive: Health Under Stress*. Illinois: Dow Jones-Irwin
- Kreitner dan Kinicki. (2005). *Perilaku Organisasi, Buku 1 dan 2*. Jakarta: Salemba Empat
- Lazarus, R. dan Folkman, S. (2003.). *Occupational Stress*, Guildford, England : University of Surrey
- Lestantyo dkk, (2014). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kelelahan Kerja pada Pekerja Konveksi Bagian Penjahitan di CV. Aneka Garment Gunungpati Semarang. E-Journal. Dipenogoro: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Dipenogoro.
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi 10. Yogyakarta: ANDI
- Maddi, S. R. (2012) *Personal Hardiness as the Basis for Resilience*, Newyork, Amerika : Springer Publisher
- McAuley. (2010). *Occupational Stress and Hardiness Personality Traits in Trainee IAPT Therapists: Providing Care in the Modern NHS*. A thesis submitted in partial fulfilment of the requirements of the University of Lincoln for the Doctorate in Clinical Psychology
- Mohamad. (2016). Cara Menjadi Kolektor Yang Handal. *Jurnal: Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta*. Surakarta
- Muhdar HM. (2012). *Stres Kerja Dan Kinerja Dalam Perspektif Teori Dan Bukti Empirik*, Gorontalo : IAIN
- Munandar, A. S. (2001). *Stres dan Keselamatan Kerja: Psikologi Industri dan Organisasi*. Depok : Penerbit Universitas Indonesia.
- Patimah, S. (2016). *Manajemen Stres*, Bandung : Alfabeta
- Priyatno, D. (2016). Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS Praktis dan Mudah Dipahami untuk Tingkat Pemula dan Menengah. Yogyakarta: Gava Media
- Putra, (2015). Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisit Marketing Dan Kredit PT.Wom Finance Cabang Depok. *Skripsi*. Bogor: Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor.

- Periantalo, J. (2015). *Penyusunan Skala Psikologi: Asyik Mudah & Bermanfaat*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Periantalo, J. (2016). *Penelitian Kuantitatif untuk Psikologi: Pustaka Belajar*
- Robbins, S. P. (2012) *Organizational Behaviour*, Newyork, Amerika : Pearson.
- Sastri, N. (2015). *Perbedaan Hardiness Pada Mahasiswa Fakultas Psikologi Dalam Menyelesaikan Tugas Akhir Ditinjau Dari Jenis Kelamin. Skripsi*. Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Samosir & Safitri. (2008). Faktor Penyebab Stres Kerja Pustakawan pada Perpustakaan Universitas Sumatera Utara. Jurnal. Sumatera Utara: Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Sumatera Utara
- Sinclair, R.R. & Oliver, C. M. (2003). *Development and Validation of a Short Measure of Hardiness*, Portland, Amerika : Portland State University
- Sobriyansyah. (2010). Interpersonal Communication And Relationship Between Emotional Intelligence With The Performance Of Employeespt Federal International Finance Branch Kalianda. Other thesis. Universitas Lampung
- Stranks, J. (2005). *Stress at Work : Management And Prevention*, London, England : Elsevier
- Stephenson, G. (2009). *Debt Collector : A Reference Manual*, Sidney, Australia : Government of Western Australia Department of Commerce
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendekatan Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Svärd, E. (2002). *Work Environment Authority*, Ödeshög, Swedia : The Swedish Work Environment Authority

- Tarigan, F. R. F. dan Wydiandini, D. Z. (2016). Hubungan Antara Kepribadian *Hardiness* dan Stres Kerja pada Perantau *Fresh Graduate*. Jurnal. Universitas Pendidikan Indonesia
- Usman, Husaini. 2006. Manajemen Teori, Praktik Dan Riset Pendidikan, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Wuisan. (2013). Analisis Efektifitas Pengendalian Intern Piutang Lease Pada PT. Finansia Multi Finance Tomohon. Jurnal. Manado: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado

