

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, M., & Baron, A. (2005). *Managing Performance: Performance Management in Action*. CIPD Publishing.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Field, P. A., & Morse, J. M. (2012). *Nursing Research: The Application of Qualitative Approaches*. Chapman & Hall.
- Guay, F., Vallerand, R. J., & Blanchard, C. (2016). On the assessment of situational intrinsic and extrinsic motivation: The Situational Motivation Scale (SIMS). *Motivation and Emotion*, 24, 175-213.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250-279.
- Harsono (2022). Motivasi utama bagi mitra asuransi untuk mengajukan klaim. *Jurnal Asuransi Indonesia*, 8(2), 45-58.
- Herdiansyah. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Penerbit Salemba Humanika.
- Hitt, M. A., Ireland, R. D., & Hoskisson, R. E. (2018). *Strategic Management: Competitiveness and Globalization* (12th ed.). Cengage Learning.
- Ishak, A. (2013). *Pengantar Psikologi Umum*. Penerbit Ghalia Indonesia.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308.
- Lestari, A., & Nugroho, B. (2021). Pengaruh informasi dan kepercayaan terhadap motivasi klaim asuransi. *Jurnal Manajemen Asuransi*, 12(1), 30-42.
- Lestari, A., & Nugroho, B. (2023). Strategi pengelolaan beban kerja klaim asuransi. *Jurnal Inovasi Bisnis*, 13(2), 75-88.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (2002). Building a practically useful theory of goal setting and task motivation. *American Psychologist*, 57(9), 705-717.

- Locke, E. A., & Latham, G. P. (2019). Building a practically useful theory of goal setting and task motivation: A 35-year odyssey. *American Psychologist*, 57(9), 705-717.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103-111.
- Maslow, A. H. (1984). *Motivation and Personality* (3rd ed.). Harper & Row.
- Meshkati, M. N. (2014). *Ergonomi: Keselamatan, Kesehatan Kerja, dan Produktivitas*. Penerbit Erlangga.
- Moekijat. (2010). *Psikologi Kerja*. PT Rineka Cipta.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Nursalam. (2018). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Salemba Medika.
- Prasetyo, D. (2022). Dampak beban kerja dalam proses klaim asuransi. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 11(3), 120-135.
- Prasetyo, D., & Suryani, L. (2022). Proses dan prosedur klaim asuransi. *Jurnal Studi Manajemen*, 9(2), 110-125.
- Prasetyo, D., & Wulandari, E. (2023). Pentingnya edukasi tentang asuransi dan prosedur klaim. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 20(2), 55-68.
- Purwanto, N. (2010). *Psikologi Pendidikan*. Remaja Rosdakarya.
- Rahman, A., & Setiawan, C. (2023). Pengaruh prosedur klaim yang efisien terhadap motivasi klaim asuransi. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 9(1), 110-125.
- Rahmawati, S., & Setiawan, C. (2023). Dampak beban kerja tinggi terhadap kualitas layanan dalam klaim asuransi. *Jurnal Manajemen Operasi*, 10(1), 40-55.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2017). *Management* (14th ed.). Pearson.
- Spradley, J. P. (1980). *Participant Observation*. Holt, Rinehart and Winston.
- Stevenson, N. (2011). *Psychology of Individual Differences*. Springer.
- Sunarya. (2013). *Psikologi untuk Keperawatan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC.

Suryadi, F., & Wulandari, E. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja dalam penanganan klaim asuransi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(2), 88-102.

Suwarno, S. W. (2010). *Psikologi Sosial*. PT Raja Grafindo Persada.

Terry, G. R. (2014). *Principles of Management*. Richard D. Irwin.

Yuliani (2022). Pengaruh kondisi ekonomi dan lingkungan terhadap keputusan klaim asuransi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(2), 78-91.

