

LIST OF REFERENCES

- Abdul, M. (2016). *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Abdullah, M. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Adam, M. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Ali, H. (2013). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service (CAPS).
- Awadh, A. M., & Saad, A. M. (2013). Impact of Organizational Culture on Employee Performance. *International Review of Management and Business Research*, Vol. 2.
- Bagdare, D. S. (2016). Effect of Employees on Customers Loyalty in Hotel Industry. *Imperial Journal of Interdisciplinary Research (IJIR)*, 1704-1710.
- Bangun, W. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Cooper, & Schindler. (2013). *Business Research Methods, 11th Edition*. New York: McGraw-Hill Companies Inc.
- Fahmi, I. (2014). *Manajemen Kepemimpinan: Teori & Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Gunawan, I. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasan, A. (2014). *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan, Second Edition*. Yogyakarta: CAPS (Centre for Academic Publishing Service).
- Hasibuan, M. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hurriyati, R. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Indrawan, R., & Poppy, Y. (2014). *Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*. Bandung: PT. Refika Aditama.

- J. Moleong, L. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management, 15th Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Mangkunegara, A. P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangunegara, A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Moehariono. (2014). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Reinartz, W., & V, K. (2013). *Customer Relationship Management*. New York: Springer.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Simanjuntak, J. P. (2011). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Kerja*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sumaraw B, S. D., & Merinda, P. (2014). Analysis the Influence of Organizational Culture: Power Distance, Individualism and Masculinity to Employee Performance at PT. Freeport Indonesia. *EMBA*, 1550-1558.
- Thomas, B., & Tobe, J. (2013). *Anticipate: Knowing What Customers Need*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Tjiptono, F. (2013). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2013). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Tjoanoto, M. T., & Kunto, Y. (2013). Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction di Restoran Jade Imperial. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1-9.