

## DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, J.C., Gerbing, D.W., 1988. Pemodelan struktur dalam praktek: tinjauan dan merekomendasikan pendekatan dua langkah. *Buletin Psikologis* 103 (3), 411-423.
- Arnett, D.B., Laverie, D.A., McLane, C., 2002. Menggunakan kepuasan kerja dan kebanggaan sebagai alat pemasaran internal. *Administrasi Hotel dan Restoran Cornell Quarterly* 43 (2), 87-96.
- Babin, B.J., Boles, J.S., 1996. Efek dari keterlibatan rekan kerja yang dirasakan dan dukungan supervisor terhadap stres, kinerja, dan kepuasan kerja penyedia layanan dirasakan. *Jurnal Ritel* 72 (1), 57-75.
- Bca.co.id. Diunduh 12 Oktober 2017, dari <https://www.bca.co.id/en>
- Berry, L.L., Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., 1994. Meningkatkan kualitas layanan di Amerika: pelajaran yang dipetik. *Akademi Eksekutif Manajemen* 8 (2), 32-52.
- Birnbaum, D., Somers, M.J., 1993. Memastikan kinerja pekerjaan menjadi model omset: sebuah pemeriksaan bentuk hubungan kerja-hubungan turnover dan model jalan. *Jurnal Manajemen* 49 (2), 1-11.
- Bowen, D.F., Siehl, G., Schneider, B., 1989. Kerangka kerja untuk menganalisis orientasi layanan pelanggan di bidang manufaktur. *Akademi Manajemen Review* 14 (1), 75-95.
- Brady, M.K., Cronin Jr, J., 2001. Orientasi pelanggan: pengaruh pada persepsi layanan pelanggan dan perilaku hasil. *Journal of Service Research* 3 (3), 241-251.
- Brown, T.J., Mowen, J.C., Donava, D.T., Licata, J.W., 2002. Orientasi pelanggan pekerja layanan: efek kepribadian pada penilaian kinerja diri dan supervisor. *Jurnal Riset Pemasaran* 34 (2), 110-119.
- Brown, S.P., Peterson, R.A., 1994. Pengaruh usaha terhadap kinerja penjualan dan kepuasan kerja. *Jurnal Pemasaran* 58 (2), 70-80.
- Dienhart, J.R., Gregoire, M.B., Downey, R.G., Knight, P.K., 1992. Orientasi layanan dari karyawan restoran. *Jurnal Manajemen Perhotelan Internasional* (4), 331-346.

- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., Sowa, D., 1986. Dukungan organisasi yang dirasakan. *Jurnal Psikologi Terapan* 71, 500-507.
- Fletcher, C., Williams, R., 1996. Manajemen kinerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasional. *British Journal of Management* 7 (2), 169-179.
- Fornell, C., Larcker, D.F., 1981. Mengevaluasi model persamaan struktural dengan variabel yang tidak teramati dan kesalahan pengukuran. *Jurnal Riset Pemasaran* 18 (1), 39-50.
- Gerbing, D.W., Anderson, J.C., 1988. Paradigma terbaru untuk pengembangan skala yang menggabungkan dimensi dan penilaiannya. *Jurnal Riset Pemasaran* 25 (2), 186-192.
- Rambut, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L., Black, W.C., 1998. *Analisis Data Multivariat*, ed. Kelima. Prentice-Hall, New Jersey.
- Hartline, M.D., Maxham III, J.G., McKee, D.O., 2000. Koridor pengaruh dalam diseminasi strategi berorientasi pelanggan kepada karyawan layanan kontak pelanggan. *Jurnal Pemasaran* 64 (2), 35-50.
- Hogan, J., Hogan, R., Busch, C.M., 1984. Bagaimana mengukur orientasi layanan. *Jurnal Psikologi Terapan* 69 (1), 167-173.
- Ingram, T.N., Kuen, S.L., 1990. Komitmen dan perputaran tenaga penjualan. *Manajemen Pemasaran Industri* 19 (2), 149-154.
- Jerome, L., Kleiner, B.H., 1995. Moral karyawan dan dampaknya terhadap layanan: apa yang dilakukan perusahaan untuk menciptakan pengalaman layanan yang positif. *Mengelola Kualitas Pelayanan* 5 (6), 21.
- Jaworski, B.J., Kohli, A.K., 1993. Orientasi pasar: anteseden dan konsekuensinya. *Jurnal Pemasaran* 57 (3), 53-70.
- Klein, H.J., Weaver, N.A., 2000. Efektivitas program pelatihan orientasi tingkat organisasi dalam sosialisasi karyawan baru. *Psikologi Personil* 53 (1), 47-66.
- Kotler, P., Bowen, J., Makens, J., 1999. *Pemasaran Perhotelan dan Pariwisata*, ed. Prentice-Hall, New Jersey.

- Lahey, M.A., 1984. *JobSecurity: artinya dan ukurannya*. Disertasi Doktor yang tidak dipublikasikan, Kansas State University, Kansas.
- Lee, Y.-K., Park, D.H., Yoo, D., 1999. Hubungan struktural antara orientasi layanan, mediator, dan kinerja bisnis di perusahaan hotel Korea. *Asia Pacific Journal of Tourism Research* 4 (1), 59-70.
- W.G. Kim et al. *Manajemen Perhotelan* 24 (2005) 171-193
- Rendah, G.S., Cravens, D.W., Grant, K., Moncrief, W.C., 2001. Antecedent dan konsekuensi dari kelelahan penjual. *Jurnal Pemasaran Eropa* 35 (5/6), 587-614.
- Lytle, R.S., 1994. *Orientasi layanan, orientasi pasar, dan kinerja: perspektif budaya organisasi*. Disertasi Doktor yang tidak dipublikasikan, Arizona State University, Arizona.
- Lytle, R.S., Hom, P.W., Mokwa, M.P., 1998. SERV \* OR: ukuran manajerial orientasi layanan organisasi. *Jurnal Ritel* 74 (4), 447-454.
- Mathieu, J.E., Hamel, K., 1989. Model kausal dari antecedent komitmen organisasi di kalangan profesional dan nonprofesional. *Journal of Vocational Behavior* 34, 299-317.
- Mathieu, J.E., Zajac, D.M., 1990. Suatu tinjauan dan meta-analisis antecedent, berkorelasi, dan konsekuensi komitmen organisasi. *Buletin Psikologis* 108 (2), 171-194.
- McColl-Kennedy, J.R., White, T., 1997. Program pelatihan penyedia layanan bertentangan dengan kebutuhan pelanggan di hotel bintang lima. *Jurnal Pemasaran Jasa* 11 (4), 249-264.
- McNeese-Smith, D.K., 1995. Kepuasan kerja, produktivitas, dan komitmen organisasional: hasil kepemimpinan. *Jurnal Administrasi Keperawatan* 25 (9), 17-26.
- Mobley, W.H., 1977. Intermediate linkages dalam hubungan antara kepuasan kerja dan pergantian karyawan. *Jurnal Psikologi Terapan* 62 (2), 237-240.
- News.detik.com. Diunduh pada tanggal 11 September 2017 [www.news.detik.com](http://www.news.detik.com)

- Odom, R.Y., Boy, W.R., Dunn, M.G., 1990. Budaya organisasi, komitmen, kepuasan dan kohesi. *Tinjauan Produktivitas dan Manajemen Publik* 14 (2), 157-168.
- Orpen, C., 1994. Pengaruh ideologi pertukaran terhadap hubungan antara dukungan organisasi dan kinerja yang dirasakan. *Jurnal Psikologi Sosial* 134 (3), 407.
- Reichers, A.E., 1985. Suatu tinjauan dan rekonseptualisasi komitmen organisasional. *Akademi Manajemen* 10 (3), 465-476.
- Reilly, N.P., Orsak, C.L., 1991. Analisis tahap karir komitmen karir dan organisasi dalam keperawatan. *Journal of Vocational Behavior* 39 (3), 311-330.
- Robbins, S.P., DeCenzo, D.A., 2004. *Dasar-dasar Manajemen: Konsep dan Aplikasi Esensial*, edisi keempat ed. Prentice-Hall, New Jersey.
- Sager, J.K., 1990. Bagaimana cara mempertahankan tenaga penjualan. *Manajemen Pemasaran Industri* 19 (2), 155-166. Schneider, B., Bowen, D.E., 1993. Organisasi layanan: manajemen sumber daya manusia sangat penting. *Dinamika Organisasi* 21 (4), 39-52.
- Settoon, R.P., Bennett, N., Liden, R.C., 1996. Pertukaran sosial dalam organisasi: dukungan organisasi yang dirasakan, pertukaran pemimpin-anggota, dan timbal balik karyawan. *Jurnal Psikologi Terapan* 81 (3), 219-227.
- Shore, L.M., Wayne, S.J., 1993. Komitmen dan perilaku karyawan: perbandingan komitmen afektif dan kontinuitas dengan dukungan organisasi yang dirasakan. *Jurnal Psikologi Terapan* 78 (5), 774-780.
- Shaw, J.D., 1999. Kepuasan kerja dan intensi turnover: peran moderat pengaruh positif. *Jurnal Psikologi Sosial* 139 (2), 242-244.
- Woods, R.H., Macaulay, J.F., 1989. Rx untuk omset: program retensi yang bekerja. *Administrasi Hotel dan Restoran Cornell Quarterly* 30 (1), 78-90.
- Yavas, U., Bodur, M., 1999. Kepuasan antara manajer ekspatriat: berkorelasi dan konsekuensinya. *Pengembangan Karir Internasional* 4 (5), 261-269.
- Yoo, J.N., Lee, Y.J., Lee, Y.-K., 2000. Dampak orientasi layanan terhadap kepuasan karyawan menurut kelas hotel. *Jurnal Ilmu Pariwisata* 23 (2), 138-155.