

Daftar Pustaka

- Armistead, C.G., G. Clark. (1996). *Customer Service And Support (Layanan dan Dukungan Kepada Pelanggan)*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Ashkanasy, N. M., Wilderom, C. P. M., dan Peterson, M. F. (2000). *Handbook of Organizational Culture and Climate*. California: SAGE Publications
- Azwar, Saifuddin.(2004). *Metode Penelitian*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barata, Atep, (2004) *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Berkowitz, Eric N., et al. (1992) *Marketing. Third Edition*, Boston: Von Hoffman Press.
- Bienstock, C. C., DeMoranville, C. W., dan Smith, R. K (2003). Organizational Citizenship Behavior and Service Quality. *Journal of Services Marketing*, Vol 17 No.4, 2003 pp. 357-378.
- Bowditch, J. L., & Buono, A. F. (1997). *A Primer on Organizational Behavior. Fourth. Edition*. New York: John Willey and Sons.
- Coulter, K., & Coulter, R. (2002). Determinants of Trust in a Service Provider: The Moderating Role of Length of Relationship. *Journal of Service Marketing*,. 35-50.
- Darun, Pareke. F. J. S., Kananlua, P. S. (2013). Pengaruh Kepemimpinan, Iklim Organisasi dan Motivasi Terhadap Pelayanan Prima Kepada Anggota Legislatif di Sekretariat DPRD Provinsi Bengkulu. *The Management Review*. 15(6). 824-832.
- David L. Goetsch dan Stanley B. Davis. (2002). *Pengantar Manajemen Mutu 2., Ed. Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Prenhalindo
- Davis, K. & Newstrom, J.W. (2002). *Perilaku dalam Organisasi (terjemahan. Agus Darma)*. Jakarta: Erlangga.
- Desimone, R.L., Werner, J.M., & Harris, D.M. (1998). *Human Resource Management*. Fort Worth: Harcourt College Published.
- French, W. (1994). *Human Resaurce Management*. Boston: Houghton Mifflin. Company.
- Gilmer, B.V.H. (1975). *Industrial and Organizational Psychology*. Tokyo: Mc.Graw Hill Kogakusha.

- Glisson, C., & James, L. R. (2002). The Cross-Level Effects of Culture and Climate in Human Service Teams. *Journal of Organizational Behavior*. 3, 767-794.
- Haryanti, K., dan Hadi, S. (2000). Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dan. Nilai Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen. *Jurnal. Psikodimensia*. Vol. 1. No.1 Hal. 46-56.
- Aditya, I. 2016. Perjuangan Yu Djum Mendirikan Usaha Gudeg. Krjogja.com. https://krjogja.com/web/news/read/15772/perjuangan_Yu_Djum_Mendirikan_Usaha_Gudeg (diakses tanggal 15 Maret 2020).
- Jewell & Siegall. (2008). *Psikologi Industri/Organisasi Modern. Edisi 2. (terjemahan. Pudjaatmaka)*. Jakarta: Arcan.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (1993). *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Litwin Gh, & Stringer Ra Jr. (1968). *Motivation And Organizational Climate*. Boston: Harvard University Press.
- Lubis, M. S. (2015). Pengaruh Iklim Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Pembentukan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan Dalam Rangka Peningkatan Kinerja. *e-Jurnal Apresiasi Ekonomi*. 3(2). 75-84.
- Lovelock, C and Wirtz ,J. (2004). *Services Marketing, Fifth Edition*, Prentice Hall, New Jersey
- Melinda, S. P. (2014). Pengaruh Iklim Kerja Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Perawat RSUP Haji Adam Malik Medan. *Tesis*. Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Muchinsky, Paul M, (1993). *Psychology Applied to Work, (Fourth Edition)*, Brooks. Cole Publishing Company, New York.
- Moekijat. 1990. *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen, Mandar Madju*. Bandung. Nitisemito.
- Nangoi. (2004). *Pemberdayaan di Era Ekonomi Pengetahuan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Papalia, D. E., Old s, S. W., & Feldman, R. D. (2009). *Human Development. Perkembangan Manusia*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Peter, J. Paul & Jerry C. Olson. (1999). *Consumer Behavior, Perilaku konsumen dan. Strategi Pemasaran. Jilid kedua, Edisi Keempat*. Jakarta: Erlangga
- Prasetyorini, (2003), *Kualitas Pelayanan Jasa, Esensi*. Jakarta: Erlangga

- Rambat Lupiyoadi,. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Salemba Emban Patria.
- Schneider, B. (1990). *Organizational Climate and Culture*. San Fransisco: Jossey Bass.
- Siswanto Sastrohadiwiry. (2003). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia, Pendekatan Administrasi dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Smither, R. D. (1998). *The Psychology of Work and Human Performance. Third Edition*. New York: Longman Inc.
- Steers, Richard.M. (1985). *Efektivitas Organisasi Kaidah Peri Laku (Alih Bahasa. Magdalena)*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiarto, Endar, (1999). *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Garamedia. Pustaka Utama.
- Suprihatmi, SW. (2008). Membangun Keunggulan Bersaing Melalui Manajemen Sumberdaya Manusia. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol. 8, No. 1: 38 – 50
- Tjiptono, Fandy. (2003). *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tri, I. Y. (2017). Pengaruh iklim organisasi, perilaku kerja dan fungsi pengawasan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank Mandiri cabang Pekanbaru Sudirman atas di kota Pekanbaru. *JOM Fekon*, Vol 4 No. 1: 402-413
- Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner dan Dwayned D. Gremler. (2006). *Services. Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm. 4th edition*. New York.McGraw-Hill Inc
- Zeithaml,Valarie A and Bitner. (2000). *Service Marketing 2nd edition : Integrating. Customer Focus*. New York.McGraw-Hill Inc.

http://diastika.co.id/pages.php?option=com_content&view=article&id=2

https://id.wikipedia.org/wiki/Astra_International

<https://republika.co.id/berita/m2zi7s/roy-allen-pendiri-warung-tegal-amerika>