

DAFTAR PUSTAKA

- Agarwala, T., Arizkuren-Eleta, A., Castillo, E., Muñiz-Ferrer, M. & Leire Gartzia, L. (2014). Influence of managerial support on work–life conflict and organizational commitment: an international comparison for India, Peru and Spain. *The International Journal of Human Resource Management*, 25 (10), 1460-1483.
- Ahmad, K. Z. and Bakar, R. A. (2003), ‘The association between training and organizational commitment among white-collar workers in Malaysia’. *International Journal of Training and Development*, 7 (3), 166–85.
- Allen, N.J. & Meyer, J.P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1997). Commitment in the workplace theory research and application. California: Sage Publications.
- Andesta, M., Nurhayati., & Taufiqurahman. (2015) Pengaruh pelatihan dan komitmen organisasi terhadap kinerja perawat rsud Dorak di kabupaten kepulauan Meranti. *Jom Fekon*, 2 (1), 1-15.
- Ariani, D. W. (2003). Manajemen kualitas pendidikan sisi kualitatif. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Asmal, M., & Rosyid, H. (2012). Pelatihan komunikasi interpersonal untuk meningkatkan kualitas layanan pada perawat rumah sakit umum. *Jurnal Intervensi Psikologi*, 4(2), 173-189.
- Azwar, S. (2008). Reliabilitas dan validitas. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bartlett, K. R. (2001). The relationship between training and organizational commitment: a study in the health care field’. *Human Resource Development Quarterly*, 12 (4), 335–61.
- Bartlett, K. R. & Kang, D. (2004). Training and organizational commitment among nurses following industry and organizational change in New Zealand and the United States’. *Human Resource Development International*, 7 (4), 423–40.

- Barksdale, C., H., Bellenger, D., N., Boles, J., S., & Brashear, G., T. (2003). The impact of realistic job previews and perceptions of training on sales force performance and continuance commitment: a longitudinal test. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 23(2), 125-138.
- Bellou, V., & Thanopoulus. (2006). Enchaning service quality in a hospital setting. Review. *Review of Business, Journal of Psychology*, 27(1), 26-32.
- Bulut, C., & Culha, O. (2010). The effects of organizational training on organizational commitment. *Internasional Journal of Training and develompment*, 14(4), 309-322.
- Brown, U, J., & Gaylor, K. (2002). Organizational commitment in higher education. Mississippi: Jackson State University.
- Chen, S. H., Yang, C. C., Lin, W. T & Yeh, T. M. (2007). Service quality attributes determine improvement priority. *The TQM Magazine*, 19 (2), 162-175.
- Colquitt, J, A., Lepine, J, A., dan Wesson, M, J.(2015). Organizational behavior, improving performance and commitment in the workplace, 4th edition. The United States of America: McGraw-Hill Education.
- Desler, G. (2004) *Manejemen sumber daya manusia jilid 1 edisi sembilan*. Jakarta: PT. Indeks.
- Dessler, G. (2011). *Manajemen sumber daya manusia*. Penerbit Indeks, Jakarta.
- Dirwan, A. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan dan komitmen mahasiswa terhadap motivasi berprestasi mahasiswa perguruan tinggi swasta. *Cakrawala Pendidikan*, 23(3), 379-391.
- Dias, A., & Silva, R. (2016). Organizational training and organizational comitment: A literature review and conceptual development. *Internasional Journal of Innovative Science, Engineering & Technology*, 3(1), 387-399.
- Evans & Lindsay. (2000) *Membangun Kepuasan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fikri, S., Wahyu, W., & Suwandar, A. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3(1), 120-134.
- Fahmi, I. (2013). *Manajemen kinerja teori dan aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Fournier, C. (2001). Critical evaluation of porter and organizational Commitment questionnaire: A implications for researchers. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 21 (3), 239-245.

- Gibson., Ivancevich., & Donnelly. (1996). *Organisasi, perilaku, struktur, proses*. Jakarta: Bina Rupa Aksana.
- Goetsch, J., L., & Davis. (2000). *The total quality approach to quality management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Haris, H. (2017). Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kualitas layanan di pt asuransi jasindo (persero) kantor cabang korporasi dan ritel bandung. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 19(2), 135-151.
- Hidayat, M. (2010). Analisis komitmen terhadap kualitas pelayanan pengesahan STNK kendaraan bermotor. *Jurnal manajemen dan kewirausahaan*, 12 (1), 11-23.
- Hidayat. (2014). Faktor-faktor komitmen organisasi serta pengaruhnya terhadap organizational citizen behavior (studi pada karyawan PT. Nusa Tama Furnitur). *Jurnal Neo-Bis*, 8(10), 1-14.
- Indriyani, S., & Mardiana, M. (2016). Pengaruh penanganan keluhan terhadap kepercayaan dan komitmen mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di bandar lampung. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 2(1), 1-13.
- Ifie, k. (2014). Customer orientation of frontline employees and organizational commitment. *The Service Industries Journal*, 34(8), 699-714.
- Istianto, J., H., & Tyra, J. (2011). Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan ketty resto. *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi*, 1(3), 275-293.
- Jabbal, A. (2017). Pelatihan komitmen organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan hotel s. *Tesis (tidak diterbitkan)*. Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
- Jehanzeb, K., Rasheed, A. & Rasheed, M. F. (2013). Organizational commitment and turnover intentions: impact of employee's training in private setor of Saudi Arabia. *International Journal of Business and Management*, 8 (8), 79-90.
- Julita. (2001). Menuju kepuasan pelanggan melalui penciptaan kualitas pelayanan. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*, 1(1), 41-54.
- Kirkpatrick, D. L & Kirkpatrick, J. D. (2009). *Evaluating training programs*. Published by Berrett-Koehler Publishers.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen pemasaran di Indonesia: Analisis, perencanaan, implementasi dan pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.

- Kusumasitta. (2014). Relevansi dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan bagi pengunjung museum di taman mini Indonesia indah. *Jurnal manajemen dan pemasaran jasa*, 7(1), 153-176.
- Lupioadi, R., & Hamdani, A. (2009). Manajemen pemasaran jasa Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Luthans, F. (2006). Perilaku organisasi. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mondy, R., W. (2008). Manajemen sumber daya manusia. Jakarta: Erlangga.
- Murjana, I., K., D. (2015). Peran komitmen organisasional memediasi hubungan kepuasan kerja dengan kualitas pelayanan di hotel Jimbaran. Tesis (tidak diterbitkan). Universitas Udayana.
- Meyer, J., P., Stanley, D., J., Herscovitch, L., H., & Toplnytsky, L. (2001). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: a meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61(1), 20-52.
- Noe, R., A. (2002). Employee training & development. New York: MC Graw Hill.
- Nurandini, A., & Lataruva, E (2014) Analisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*. 11(1), 78-91.
- Nurbiyati, T., & Wibisono, K. (2014). Analisis pengaruh komitmen afektif, kontinyu dan normatif terhadap kinerja dengan disiplin kerja sebagai variabel intervening. *Jurnal Kajian Bisnis*, 22(1), 21-37.
- Nurmasinta, F., Hakim, A., & Prasetyo, W, Y. (2013). Pengaruh kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan. *Jurnal administrasi Publik*. 1(6), 1220-1228.
- Ogunnaike, O., O. (2011). Assessing the effect of organizational commitment on service quality; A study of customer-contract employee. *Double Blind Peer Reviewed Internasional Research Jurnal*. 1-16.
- Panggabean, S, M. (2002). Manajemen sumber daya manusia. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Panjtaitan, J., E., & Yuliati, A., L. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE cabang bandung. *Jurnal Manajemen*. 11(2), 265-289.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. (1998). Reassessment of expectation as a comparison standard in measuring service quality: Implication for future research. *Journal of Marketing*. 58, 111-124.
- Pareraway, A., S., Kojo, C., & Roring, F. (2018). Pengaruh lingkungan kerja, pelatihan dan pemberdayaan sdm terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN wilayah Suluttenggo. 6(3), 1828-1837.
- Puspitawati, N., M. (2014). Pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional dan kualitas layanan. *Jurnal Manajemen Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*. 8(1), 68-80.
- Rivai, V. (2006). Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan: dari teori Ke praktik, Edisi Pertama. Jakarta: Penerbit PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S, P. (2006). Perilaku organisasi. Jakarta: PT. Indeks, Kelompok Gramedia.
- Robbins, S, P., & Judge, T, A. (2013). Organizational behavior edition 15. New Jersey: Pearson Education.
- Robbins, S, P. (2008). Perilaku organisasi. Jakarta: Salemba Empat.
- Santhi, N, H., & Hartati, W. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja dan kepuasan mahasiswa. *Jurnal Humanitas*. 4(1), 1-15.
- Sapitri, R. (2016). Pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan perusahaan listrik negara area pekanbaru. *JOM Fisip*, 3(2), 1-9.
- Sikula, A., E. (2000). Manajemen sumber daya manusia. Bandung: Erlangga.
- Steers, M., R. (1985). Efektifitas organisasi Perusahaan. Jakarta: Erlangga.
- Sudarma, K. (2012). Mencapai sumber daya manusia unggul (analisis kinerja dan kualitas pelayanan). *Jurnal dinamika Manajemen*. 3(1), 76-83.
- Supranto, J. (2006). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar. Jakarta.
- Susskind, A., M., Kacmar, K., M., & Borchrevink, C., P. (2007). How organizational Standards and coworker support improve restaurant service. *Cornell University*, 48(4), 370-379.
- Tjiptono, F. (2008). Strategi pemasaran edisi ketiga. Yogyakarta: Andi Offset.

- Tjiptono, F. (2011). *Service management mewujudkan layanan prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction* Edisi 3. Yogyakarta: ANDI
- Tobing, D., S., K., L. (2009). Pengaruh komitmen organisasional dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pt. perkebunan nusantara III di sumatera utara. *Jurnal Managemen dan Kewirausahaan*, 11(1), 31-37.
- Umam, K. (2010). *Perilaku organisasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Yang, J., T. (2010). Antecedents and consequences of job satisfaction in the Hotel Industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29(4), 609-619.
- Zeithaml, V., A. (2000) *Delivering quality service*. New York: The Free Press.