



- George R, Terry. *“Teknik Menumbuhkan dan Menekan Perilaku Organisasi”*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 1983.
- Hamdani, A. Lupiyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2006.
- Hasan, Ali *Marketing Mix Dalam Perusahaan Jasa*, Jakarta : Media Presindo, 2009.
- Herjanto, Eddy. *Manajemen operasi*, edisi ketiga, Bandung: Grasindo,2001.
- Kartono, Kartini. *Psikologi Untuk Manajemen Perusahaan Dan Industry*. Jakarta: PT Grafindo Persada, 1994.
- Kertajaya, Hermawan. *Markplus On Marketing The Second Gener8ion*, Anke Dwi saputro, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2007.
- . *Arti komunitas*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- Kotler, Philip. *Marketing manajemen*, edisi ke 11, New Jersey, Pearson Education, Inc. 2006.
- . *Manajemen Pemasaran*, terjemahan, jilid 1 dan 2 Edisi Kesepuluh, Jakarta: PT. Prenhallindo, 2002.
- Mahardikawati, Woro. *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi*, (Skripsi, Universitas Diponegoro) jogyakarta: Undip Press, 2012.
- Mita Febriani, Ni Luh, *Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Budaya Organisasi, dan Kompensasi Finansial Pada Kinerja Karyawan”E-Jurnal Manajemen Unud*, (Vol. 4, No. 5, : 1252-1270)Bali: Universitas Udayana Press, 2015.
- Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitati*, Jakarta: Rajawali Pers,2008.
- Putranto, Bagus. *Pengaruh Orientasi Pelanggan dari pelayanan Karyawan Terhadap Retensi Pelanggan Dengan Kepuasan dan Komitmen Pelanggan Sebagai Variabel Intervening*, Surabaya: Universitas Airlangga,2009.
- Qoryanti et.al. *“Pengaruh Orientasi Layanan Organisasi Terhadap Hasil Luaran Kinerja Pegawai” Jurnal Ilmiah Manajemen*, (Vol. 15, No. 13, Oktober). Bengkulu: Universitas Bengkulu Press, 2013.

- Rahman, Abdul. *Analisis Pengaruh Orientasi Karyawan Pada Pelanggan Terhadap Komitmen dan Retensi Pelanggan Asam Sulfat Pada PT. Gresik Cipta Sejahtera*. Surabaya: Universitas Airlangga, 2008.
- Romney, Marshall B. *Accounting information sistem (sistem informasi akuntansi)*, edisi 9 (edisi bahasa indonesia) buku 1, jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Savitri. *Analisis Pengaruh Orientasi Karyawan Pada Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Komitmen Pelanggan, dan Retensi Pelanggan Pada Agen Perjalanan Bayu Buana Travel Service Surabaya*, Surabaya: Universitas Surabaya, 2007.
- Siregar, Sofyan. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2010.
- Sondang P, Siagian. *Teknik Menumbuhkan dan Menekan Perilaku Organisasi*, Jakarta: CV. Haji Masagung, 1995.
- Stanton, J William. *Prinsip Pemasaran*, Jakarta : Erlangga press, 2001.
- Sugiarto, *Teori Organisasi, Struktur, Desain dan Aplikasi*, (Edisi ke 3), jakarta: Penerbit Arcan, Terjemahan, 1999.
- Sugiyono, *Statistika untuk penelitian*, Bandung: CV. Alfabeta, 2004.
- Suharjo, Bambang. *Statistika Terapan: Disertai Contoh Aplikasi dengan SPSS, Edisi ke-1*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Sulistiyani, Ambar teguh. *kepemimpinan profesional pendekatan leadership games*, Yogyakarta: Gava Media, 2008 .
- Supranto, J. *Statistik Teori dan Aplikasi, Edisi ke-7/cet.II* , Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009.
- Swastha, et.al, *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Liberty, 2005.
- Tjiptono, Fandy *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta : Andi Offset, 2000.
- Yuniawan, Ahyar. *Evaluasi Orientasi Layanan Sebagai Bagian dari Budaya Organisasi dan Efeknya Terhadap Kinerja Organisasi*, Jurnal Manajemen dan kewirausahaan, (Vol. 13, No. 1, Maret 2011) Yogyakarta: Universitas Diponegoro Press, 2011.
- Zimmerer, et al., Thomas W. *Kewirausahaan dan Manajemen Usaha Kecil*, Edisi 5, terjemahan, Jakarta: salemba empat, 2008.