

**IMPLEMENTASI BUDAYA ORGANISASI DAN BUDAYA KERJA DALAM  
MENJAGA *TURNOVER*  
(STUDI KASUS HOTEL ASTON PASTEUR BANDUNG)**

**SKRIPSI**

*Pengajuan ini dilakukan untuk memenuhi syarat dalam  
mendapatkan Gelar Sarjana Pariwisata*



Oleh  
**Ghaniy Hakim Chaikal Putra**  
**1905083**

**MANAJEMEN RESORT DAN LEISURE  
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
2023**

**IMPLEMENTASI BUDAYA ORGANISASI DAN BUDAYA KERJA DALAM  
MENJAGA TURNOVER  
(STUDI KASUS HOTEL ASTON PASTEUR BANDUNG)**

Oleh :

Ghaniy Hakim Chaikal Putra

Diajukan untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pariwisata  
Program Studi Manajemen Resort dan Leisure

© Ghaniy Hakim Chaikal Putra  
Universitas Pendidikan Indonesia  
Agustus 2023

Hak Cipta dilindungi Undang-undang.  
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian  
Dengan dicetak ulang, difotokopi, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis.

**LEMBAR PENGESAHAN**

Ghaniy Hakim Chaikal Putra

1905083

**IMPLEMENTASI BUDAYA ORGANISASI DAN BUDAYA KERJA  
DALAM MENJAGA TURNOVER**

**(STUDI KASUS HOTEL ASTON PASTEUR BANDUNG)**

Disetujui dan disahkan oleh

Pembimbing I



**Ghoitsa Rohmah Nurazizah, S.Par., M.Si.**

**NIP. 19880703 201504 2001**

Pembimbing II



**Rosita, S.S., MA**

**NIP. 19781019 200604 2001**

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Resort & Leisure

**Dr. Erry Sukriah, S.E., M.SE**

**NIP. 19791215 200812 2002**

i

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Implementasi Budaya Organisasi dan Budaya Kerja Dalam Menjaga Turnover (Studi kasus Hotel ASTON Pasteur Bandung)**” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, 22 Agustus 2023

Ghaniy Hakim Chaikal Putra

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**Implementasi Budaya Organisasi dan Budaya Kerja Dalam Menjaga Turnover (Studi Kasus Hotel ASTON Pasteur Bandung)**”. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana pariwisata program studi Manajemen Resort dan Leisure Fakultas Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia.

Skripsi ini meneliti dan menganalisis implementasi budaya organisasi dan budaya kerja terhadap turnover yang ada di ASTON Pasteur Hotel Bandung. seluruh hasil dari penelitian ini diperoleh melalui hasil penelitian yang dilakukan di ASTON Pasteur Bandung.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini. Penulis sangat menyadari sepenuhnya akan segala kekurangan dan kelemahan yang masih jauh dari sempurna, baik dalam penyajian materi maupun penulisan tutur bahasanya. Oleh karena itu penulis akan sangat menghargai kritikan, saran, serta komentar yang bersifat membangun untuk perbaikan dikemudian hari. Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat dan diterima dengan baik oleh semua pihak yang bersangkutan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan mengucapkan syukur kehadirat ALLAH SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, taufiq serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Implementasi Budaya Organisasi dan Budaya Kerja Dalam Menjaga Turnover (Studi Kasus Hotel ASTON Pasteur Bandung)”** skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana pariwisata program studi Manajemen Resort dan Leisure Fakultas Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti mendapatkan banyak sekali bantuan dari berbagai pihak sehingga peneliti ingin mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada semua orang yang sudah turut berkontribusi dalam proses penyelesaian skripsi ini. Untuk itu dengan segala rasa hormat peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tua peneliti yaitu Bapak Farid Chaikal dan Ibu Pratiwi Handayani yang memberikan dukungan moral dan doa-doa yang selalu dipanjatkan dalam proses pengerjaan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Erry Sukriah, S.E., M.SE selaku ketua Program Studi Manajemen Resort dan Leisure yang telah memberikan kemudahan selama peneliti mengikuti perkuliahan di Program Studi Manajemen Resort dan Leisure
3. Ibu Ghoitsa Rohmah Nurazizah, S.Par., M.Si. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah sabar dan ikhlas dalam membimbing peneliti dan bersedia meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk memberikan arahan dan masukan peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
4. Ibu Rosita, S.S., M.A selaku dosen Pembimbing 2 yang turut banyak membantu peneliti dalam proses pengerjaan skripsi ini dan juga telah meluangkan tenaga, pikiran dan memberikan arahan dalam proses penyusunan skripsi.
5. Seluruh jajaran dosen dan staf Program Studi Manajemen Resort dan Leisure atas ilmu yang sudah dilimpahkan, pengalaman dan bantuan yang telah diberikan selama di bangku kuliah.

6. Bapak Eko Susanto, Ibu Dwi Novita Lestari, Ibu LA dan staf karyawan ASTON Pasteur Hotel yang turut menjadi bagian terpenting dalam membantu proses penelitian ini.
7. Teman-teman Barudak weh, yaitu Idham, Ghozi, Amreyza, Jonathan dan kegart yang selalu mendukung saya dan juga tempat untuk berkeluh kesah selama berada dibangku perkuliahan.
8. Teman-teman kostidham 14d, yaitu Rizki SP, Gufran, Ilham, Shidqi, Rafi, dan Agied yang menjadi teman seperjuangan baik dalam tawa dan duka.
9. Teman-teman KOSian, yaitu michi, ryan, ijal, zita, dinda, angel, nabila, nafiz, Fari, Rapi yang sudah menemani saya, menghibur saya dan juga mendengarkan keluhan saya selama ini.
10. Teman-teman saya kania, luthfia, mod, ismi, gita, rere yang sudah memberikan saya dukungan, semangat dalam proses menyusun skripsi ini.
11. Teman-teman kos bu cici yaitu gerry, esa, tinda, jani, dindas, dan blegedesh yang sudah menjadi teman diskusi peneliti selama menyusun skripsi ini.
12. Teman-teman cus kemana aja nida, restu, rara, mitha, nisa dan audita yang sudah turut mendukung peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
13. Teman-teman ARST saya sheby, richi, dikril dan niso yang menemani saya bermain dikala saya suntuk dalam mengerjakan skripsi.
14. Teman-teman MRL 2019 yang telah menemani peneliti selama masa perkuliahan dengan berbagai cerita dari awal hingga akhir perkuliahan.
15. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam penyelesaian skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Terimakasih kepada semua pihak yang telah berjasa atas setiap bantuan, dukungan dan semangat yang selalu diberikan kepada peneliti, peneliti berharap semoga kebaikan yang diberikan dapat dibalas oleh Allah SWT

## ABSTRAK

### IMPLEMENTASI BUDAYA ORGANISASI DAN BUDAYA KERJA DALAM MENJAGA TURNOVER (STUDI KASUS HOTEL ASTON PASTEUR BANDUNG)

Ghaniy Hakim Chaikal Putra

1905083

Budaya organisasi menjadi nilai dasar perusahaan untuk bergerak dan menjadi pedoman untuk cara bekerja di suatu perusahaan. Budaya organisasi yang kuat dan budaya kerja yang positif mampu membuat karyawan untuk bertahan. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis implementasi budaya dan budaya kerja serta hubungannya terhadap *turnover*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan metode studi kasus, pada kasus ASTON Pasteur Hotel. Instrumen dan teknik pengumpulan data yang digunakan studi literatur, observasi, wawancara, dokumentasi. Hasil penelitian menemukan terdapat 5 faktor yang menjadikan budaya organisasi kuat yaitu 1) Proses, 2) Mekanisme kontrol, 3) Orientasi perusahaan, 4) Agresif, dan 5) Stabil. Terdapat 6 faktor yang membangun budaya kerja yang positif di ASTON Pasteur membuat karyawan nyaman, budaya kerja yang ada di ASTON Pasteur meliputi 1) Profesionalisme, 2) Keteladanan Pemimpin, 3) Teamwork, 4) Sikap dalam bekerja, 5) Evaluasi pekerjaan, dan 6) Komunikasi. Faktor-faktor tersebut yang menjadikan *turnover* di ASTON Pasteur terjaga. Selain temuan diatas peneliti dapat menyimpulkan 3 langkah strategi manajemen untuk menjaga *turnover* tetap rendah yaitu 1) Pelatihan Kerja, 2) Sikap Manajemen dan 3) Promosi jabatan.

**Kata Kunci :** Budaya Organisasi, Budaya kerja, *Turnover*



**IMPLEMENTATION OF ORGANIZATIONAL CULTURE AND WORK  
CULTURE IN MAINTAINING TURNOVER  
(CASE STUDY ASTON PASTEUR BANDUNG HOTEL)**

**ABSTRACT**

Ghaniy Hakim Chaikal Putra

1905083

*Organizational culture is the basic value of the company to move and become a guideline for how to work in a company. A strong organizational culture and positive work culture can make employees stay. The purpose of this study is to analyze the implementation of culture and work culture and its relationship to turnover. This research uses a qualitative approach, with a case study method, in the case of ASTON Pasteur Hotel. Instruments and data collection techniques used are literature study, observation, interviews and documentation. The results found that there are 5 factors that make a strong organizational culture, which are 1) Process, 2) Control mechanism, 3) Company orientation, 4) Aggressive, and 5) Stable. There are 6 factors that build a positive work culture at ASTON Pasteur to make employees comfortable, the work culture at ASTON Pasteur includes 1) Professionalism, 2) Exemplary Leader, 3) Teamwork, 4) Work attitude, 5) Job evaluation, and 6) Communication. These factors make turnover in ASTON Pasteur maintained. In addition to the above findings, the researcher can conclude 3 management strategy steps to keep turnover low, which are 1) Job Training, 2) Management Attitude and 3) Promotion.*

**Keywords :** *Organizational culture, Work culture, Turnover*

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Sumber Daya Manusia .....	8
2.2 Turnover.....	8
2.3 Budaya Organisasi .....	11
2.4 Budaya Kerja.....	17
2.5 Penelitian terdahulu.....	24
2.6 Kerangka Pemikiran .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>26</b>
3.1 Lokasi Penelitian.....	26
3.2 Desain Penelitian.....	26
3.3 Subjek dan Objek Penelitan .....	27
3.4 Sumber Data.....	29
3.5 Prosedur Pengumpulan Data .....	30
3.6 Metode Analisis Data .....	32
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>36</b>
4.1 Gambaran Umum ASTON PASTEUR Hotel .....	36
4.2 Hasil dan Pembahasan .....	39

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>64</b>
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran.....	65
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>75</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3.1 Turnover Ahli.....	28
Tabel 3.2 Turnover Manajemen.....	28
Tabel 3.3 Budaya Organisasi .....	28
Tabel 3.4 Budaya Kerja Manajemen.....	29
Tabel 3.5 Budaya Kerja Karyawan .....	29
Tabel 3.6 Pedoman Wawancara.....	32
Table 4.1 Data lama kerja karyawan Hotel ASTON Pasteur.....	40
Table 4.2 Budaya Organisasi dan cara karyawan bersikap dalam bekerja .....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Lokasi Aston Pasteur di gmaps .....	36
Gambar 4. 2 Visi Dan Misi dan nilai budaya organisasi (ASTON Pasteur File 2023) .....	37
Gambar 4.3 Loker Karyawan .....	38
Gambar 4.4 Area Kantin Karyawan.....	39
Gambar 4.5 Mushola.....	39
Gambar 4.6 Hasil Penelitian Budaya Organisasi .....	55
Gambar 4.7 Hasil Penelitian Budaya Kerja .....	63

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi .....	76
Lampiran 2 Pedoman wawancara .....	77
Lampiran 3 Hasil wawancara, dokumentasi dan analisis.....	80
Lampiran 4 Catatan Bimbingan .....	99
Lampiran 5 Riwayat Hidup.....	101

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbassi, S., & Hollman, K. (2000). "Turnover The Real Bottom Line Consequences of Turnover." *Public Personnel Management*, 29(3), 333–342. <http://sites.jmu.edu/wp-content/blogs.dir/774/files/2016/10/Public-Personnel-Management-2000-Abbasi-333-42-1.pdf>
- Abelson, M. A. (1987). Examination of Avoidable and Unavoidable Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 72(3), 382–386. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.72.3.382>
- Barkow, B. (2002). *FACTORS OF GROUP WORK CULTURE WHICH INFLUENCE THE SAFETY OF POWER LINE MAINTAINERS*.
- Busro, M. (2018). *Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pranada Media Group.
- Frinaldi, A. (2014). Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Negeri Sipil Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Catatan Sipil Dan Kependudukan Kota Payakumbuh. *Humanus*, 13(2), 180. <https://doi.org/10.24036/jh.v13i2.4727>
- Habudin. (2020). Budaya Organisasi. *Jurnal Literasi Pendidikan Nusantara*, 1(1), 23–32. <http://jurnal.uinbanten.ac.id/index.php/jlpn>
- Hadari, N. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (kelima). Gajah Mada University Press.
- Herwanto, H., & Radiansyah, E. (2022). Pengaruh Budaya Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Cabang Windu Karsa Bakauheni Lampung Selatan. *E-Qien*, 11(1), 1408–1418. <https://stiemituqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/876>
- Huda, M., & Farhan, F. (2019). Pengaruh Budaya Organisasional Dan Komitmen Organisasional. *Jurnal Manajemen Motivasi*, 15(2), 62. <https://doi.org/10.29406/jmm.v15i2.1557>
- Ismail, I. (2017). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepemimpinan Dan Kinerja Karyawan Pemerintah Kabupaten-Kabupaten Di Madura. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 12(1), 18. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2008.v12.i1.2057>
- Joseph, O. O., & Francis, K. (2015). The Influence of Organizational Culture and Market Orientation on Performance of Microfinance Institutions in Kenya. *International Journal of Business and Management*, 10(8), 204–211. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v10n8p204>
- Kusherdyana, R. (2020). Pengertian Budaya, Lintas Budaya, dan Teori yang Melandasi Lintas Budaya. *Pemahaman Lintas Budaya*, 1–63.

<https://pustaka.ut.ac.id/lib/wp-content/uploads/pdfmk/SPAR4103-M1.pdf>

Larasanti, N. L. R., Suardhika, I. N., & Rismawan, P. A. E. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja, Beban Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Employee Pada House Kepping Departemen .... *Values*, 1(April), 88–100.

Mahmudi, wildan A., & ZAHROH. (2015). *PERANAN KERJASAMA TEAM ANTAR KARYAWAN BANQUET GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN OUTLET BANQUET PADA HOTEL KARTIKA GRAHA MALANG (STUDI PADA HOTEL KARTIKA GRAHA MALANG)*. 3.

Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2000). *Human Resource Management*. South-Western College Pub.

Nawawi, H. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk bisnis yang kompetitif*. Gadjah Mada University Press.

Ongori, H. (2007). A review of the literature on employee turnover. *African Journal of Business Management*, 1–6. <https://doi.org/10.1177/036354657700500601>

Price, J. L. (1977). *The study of turnover*. 1, 10–25.

Robbins, S. P. (2012). *Perilaku Organisasi: Memahami Perilaku Organisasi* (Edisi Ke 7). Prehallindo. <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=hSI-EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR14&dq=kecerdasan+inetelektual+kecerdasan+spritual+kecerdasan+emosional+kompetensi+kinerja&ots=Jo705GBKy5&sig=3Tsm1EPg2qq9vwwg0YhHIM3Rex0E>

Robbins, S. P., & Judge, T. . (2009). *Perilaku Organisasi : Organizational Behavior*. Salemba Empat.

Schein, E. H. (1988). Organizational Culture. *Galvanotechnik*, 82(4), 1369–1372.

Silvia Silvia, I Wayan Bagia, W. C. (2020). Pengaruh Kompetensi dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 111. <https://doi.org/10.23887/pjmb.v2i1.26274>

Soedjono Soedjono. (2005). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi Dan Kepuasan Kerja Karyawan Pada Terminal Penumpang Umum Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 7(1), pp.22-47. <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/man/article/view/16136>

Sudirman, D. W. (2005). Budaya Organisasi, Budaya Kerja, dan Pengaruhnya dalam Praktik Manajemen. In *Efisiensi - Kajian Ilmu Administrasi* (Vol. 5, Issue 2). <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v5i2.3848>

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif* (ketiga). Penerbit Alfabeta.

Sukwadi, R., & Meliana, M. (2014). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dan

Ghaniy Hakim Chaikal Putra, 2023

**IMPLEMENTASI BUDAYA ORGANISASI DAN BUDAYA KERJA DALAM MENJAGA TURNOVER (STUDI KASUS HOTEL ASTON PASTEUR BANDUNG)**

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](https://perpustakaan.upi.edu)



turnover intention karyawan usaha kecil menengah. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 3(1), 1–9. <https://www.neliti.com/publications/127552/faktor-faktor-yang-mempengaruhi-kinerja-dan-turn-over-intention-karyawan-usaha-k>

- Susan, E. (2019). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA*. 2, 952–962.
- Sutrisno, E. (2019). *Budaya Organisasi*. Prenada Media.
- Suwanto. (2020). *Budaya Kerja Guru*. Gre Publishing.
- Tika, P. (2008). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Bumi Aksara.
- Triguno, P. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Triguno, P. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (edisi kese). Penerbit Erlangga.
- Windari, I., & Mahayasa, I. G. A. (2023). Turnover Intention Karyawan Sektor Hospitality pada Masa Pandemi Covid 19. ... *Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 3(3), 544–555. <https://ejournal.unhi.ac.id/index.php/widyaamrita/article/view/2695%0Ahttps://ejournal.unhi.ac.id/index.php/widyaamrita/article/download/2695/1502>
- Suparyadi, H. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Menciptakan Keunggulan Bersaing Berbasis Kompetensi SDM*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Moeljono, D. (2003). *Budaya korporat dan keunggulan korporasi*. Elex Media Komputindo.
- Moleong, L. J., & Edisi, P. R. R. B. (2004). *Metodelogi penelitian*. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya.
- Harahap, N. (2020). *Penelitian kualitatif*.
- Rahardjo, M. (2010). *Triangulasi dalam penelitian kualitatif*.
- Anwar, H. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia: MSDM*. Poliban Press.
- Lindner, J. R. (1998). Understanding employee motivation. *Journal of extension*, 36(3), 1-8.
- Williams, D. K. (2013). *The 7 non-negotiables of winning: tying soft traits to hard results*. John Wiley & Sons.
- Haholongan, R. (2018). Stres kerja, lingkungan kerja terhadap turnover intention perusahaan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(1).

Ghaniy Hakim Chaikal Putra, 2023

**IMPLEMENTASI BUDAYA ORGANISASI DAN BUDAYA KERJA DALAM MENJAGA TURNOVER (STUDI KASUS HOTEL ASTON PASTEUR BANDUNG)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Silverthorne, C. (2004). The impact of organizational culture and person-organization fit on organizational commitment and job satisfaction in Taiwan. *Leadership & Organization Development Journal*, 25(7), 592-599.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2013). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. Springer Science & Business Media.
- Zeithaml, V. A. (2000). Service quality, profitability, and the economic worth of customers: what we know and what we need to learn. *Journal of the academy of marketing science*, 28, 67-85.
- Armstrong, M. (2006). *A handbook of human resource management practice*. Kogan Page Publishers.
- Deal, T. E., & Kennedy, A. A. (1983). Corporate cultures: The rites and rituals of corporate life: Addison-Wesley, 1982. *Business Horizons*, 26(2), 82-85.
- Marshall, G. (2007). What Got You Here Won't Get You There. *How Successful People Become Even More Successful*, 2007.
- Bennis, W. G. (2009). *On becoming a leader*. Basic Books.
- Luthans, F., & Doh, J. P. (2018). *International management: Culture, strategy, and behavior*. McGraw-Hill.
- Werther Jr, W. B., & Davis, K. (1985). Personnel management and human resources.
- Pfeffer, J. (1998). *The human equation: Building profits by putting people first*. Harvard Business Press.
- Kandampully, J., & Suhartanto, D. (2003). The role of customer satisfaction and image in gaining customer loyalty in the hotel industry. *Journal of Hospitality & Leisure Marketing*, 10(1-2), 3-25.