

DAFTAR PUSTAKA

- Ashkanasy, N.M., Wilderom, C.P.M., & Peterson, M.F. 2000. *Handbook of Organizational Climate*. California: Sage.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi IV*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. 1999. *Penyusunan Skala Psikologis*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Berkowitz dkk. 2000. *Marketing, 6th edition*. USA: McGrawHill.
- Bienstock, C.C., DeMoranville, C.W., & Smith, R.K. 2003. Organizations Citizenship Behavior and Service Quality. *Journal of Services Marketing*, 7(4), 357-378.
- David, K and Newstrom, J. W. 1985. *Human Behavior at Work: Organizational Behavior Seventh Edition*. Singapura: Mc Graw-Hill Book Co.
- Glisson, C & James, L. R. 2002. *The Cross Level Effects of Culture and Climate in Human Service Teams*. *Journal of Organizational Behavior*. 23, 767-794.
- Gronroos, C. 2000. *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach, 2nd ed*. Chichester: John Wiley & Sons, Ltd.
- Jewell, L.N., & Siegall, M. 1989. *Psikologi Industri dan Organisasi Modern*. Editor: Danuyasa. Jakarta: Arcan.
- Kotler, P. L. Brown, S. Adam, and G. Armstrong. 2004. *Marketing, 6th ed*. Frenchs Forest, NSW: Pearson Education Australia.
- Lewis, R. C and B. H.Booms. 1983. "The Marketing Aspects of Service Quality", in Berry, L. L, G. Shostack, and G. Upah (eds), *Emerging Perspectives in Service Marketing*. Chicago: American Marketing Association, pp. 99 -107.
- Lissiana, J. 2010. *Hubungan antara Iklim Organisasi dan Motivasi Kerja Karyawan PT. Senra Auto Graha*. Skripsi Sarjana pada Jurusan Psikologi Universitas Pendidikan Indonesia. Bandung: Tidak Diterbitkan.
- Litwin, G. H dan Meyer . 1971. *Motivation Research*. Beverly Hills: Mc Ber and Company.

- Litwin, G. H dan Stringer, R. A. 1968. *Motivation and Organizational Climate*. Boston : Mc Graw Hill.
- Luthans, F. 1995. *Organizationl Behavior 7th Edition*. Singapore: Mc Graw-Hill International Edition Managemen Series.
- Parasuranman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry. 1985. “ A *Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*”. Jurnal of Marketing , Vol 49. Fall, pp 4-50.
- Peter, J. P, dan Olson. J. C. 1999. *Perilaku konsumen dan strategi pemasaran*, Edisi keempat (terjemahan). Jakarta : Erlangga.
- Pramono, Agus. 2004. *Analisis Keterampilan Kerja Dan Iklim Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSU. H. Sahudin Kutacane*. Tesis Sarjana pada Program Studi Megister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara. [Online]. Tersedia: <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/6643/1/04013821.pdf>
- Rahayu, R. 2009. *Kualitas Pelayanan Perawat ditinjau dari Iklim Kerja dan Motivasi Kerja Perawat*. Skripsi Sarjana pada Jurusan Psikologi Universitas Pendidikan Indonesia. Bandung: Tidak Diterbitkan.
- Rivai, V. 2008. *Managemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grasindo Persada.
- Robbins, S.P. 2003. *Perilaku Organisasi Jilid I*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Santoso M, Imam. 2013. *Pengaruh Pengawasan Internal dan Iklim Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMU Puragabaya Bandung*. Tesis Sarjana pada Program Megister Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia. [Online]. Tersedia: <http://repository.upi.edu/1256/>.
- Schneider, B. 1990. *Organizational Climate and Culture*. San Fransisco: Jossey Bass.
- Schuster, F.K., Morden, D.L., Baker, T.E., & McKay, I.S. 1997. Management Practice, Organizational Climate, and Performance: *An Exploratory Study*. *Journal of Applied Behavioral Science*, 33(2), 209-226
- Steers, R. M dan Porter, L. W. 1982. *Motivation and Work Behavior 3rd edition*. United State: Mc Graw Hill.

- Sugiarto, E. 1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Tagiuri, R. & Litwin G. 1968. *Organizational Climate: Expectations of a Concept*. Boston: Harvard University Press.
- Tjiptono, F. 2003. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yuliana, Eko. 2007. *Hubungan antara Iklim Organisasi dan Kualitas Pelayanan pada Karyawan McDonald's Java Semarang*. Skripsi Sarjana pada Jurusan Psikologi Universitas Diponegoro. [Online]. Tersedia: <http://eprints.undip.ac.id/10650/>.
- Zeithaml, V.A., & Bitner, M. J. 2000. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. Second Edition. New York: The McGraw-Hill Companies.
- Zeithaml, V.A., L. L. Berry, and A. Parasuraman. 1993. *The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service*. *Jurnal of Academy of Marketing Science*, Vol. 21, No. 1, pp 1-12.