

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Buchory. (2006). *Dasar-dasar Pemasaran Bank*. Bandung: Linda Karya
- Allen, N.J. and Meyer, J.P., 1990, "The Measurement and Antecedents of Affective, continuance and Normative Commitment", *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1, pp.1-18.
- Ali, Sambas Muhidin dan Ating Sumantri, (2006). *Aplikasi Statistik Dalam Penelitian*. Bandung : Pustaka Setia.
- Ali, Sambas Muhidin, dan Abdurahman, M. (2007). *Analisis Korelasi, Regresi dan Jalur dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Ariani, Dorothea Wahyu. (2003). *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi, (2002), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Proses*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Boshoff, C. and Mels, G., 1995, "A causal model to evaluate the relationships among supervision, role stress, organisational commitment and internal service quality", *European Journal of Marketing*, 29, 2, pp.23-42.
- Boshoff, C. and Tait, M., 1996, "Quality perceptions in the financial services sector: the potential impact of internal marketing", *International Journal of Service Industry Management*, 17, 5, pp.5-31.
- Buchari, Alma. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Buchory, Herry Achmad dan Djasmin Saladin. (2006). *Dasar-dasar Pemasaran Bank*. Bandung: Linda Karya
- Kotler, Philip. (2007). *Manajemen Pemasaran edisi 12*. Indonesia: PT Macanan Jaya Cemerlang.

- Kotler, Philip, 1997. *Manajemen pemasaran: Analisis perencanaan Implementasi dan Kontrol*. Jilid I Dan Jilid II. Jakarta: PT Prenhalindo.
- Kuntjoro, Z. S. (Juli 25, 2002). *Komitmen Organisasi*. [Online]. Tersedia: <http://www.e-psikologi.com>. (17 September 2012).
- Lena, Elitan, dan Anatan, Lina. (2007). *Sistem Informasi Manajemen: Konsep dan Praktis*. Bandung: Alfabeta.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat
- Luthans, Fredh (2006). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta : Andhi
- Muchtar Hidayat. (2010), Analisis Komitmen (*Affective, Continuance dan Normative*) Terhadap Kualitas Pelayanan, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 12, (2), 11-23.
- Robbins, Stephen P. (2003). *Perilaku Organisasi Jilid Satu*. Edisi Indonesia. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia
- Sopiah, 2008, *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta: CV Andhi Offset.
- Slocum, J.W. (2004). *Organizational Behavior*. Southwestren: Thomson.
- Sudjana, (2000). *Metoda Statistika*. Bandung: PT. Tarsindo.
- Sugiyono (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- _____. (2005). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Surachmad, Winarno. (1998). *Pengantar Penelitian Ilmiah*. Bandung : Tarsito
- Susanto, Azhar. (2007). *Sistem Informasi Manajemen Edisi 3: Konsep dan Pengembangan*. Bandung: Lingga Jaya.
- Steers, M, Richard. (1985). *Efektifitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Tim Kamus Pusat Pembinaan Bahasa.(2001). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa, Edisi Kedua*., Jakarta: Andy Offset.
- _____. 2007. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Andi Ofset: Yogyakarta

Mochamad Zafar Shidiq, 2013

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tjiptono, Fandy, Gregorius. (2007). *Service, Quality & Satisfaction edisi 2*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Tjiptono, Fandy, & Anastasia Diana. (2001). *Total Quality Management edisi revisi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Uep Tatang Sontani & Sambas Ali Muhidin.(2011). *Desain Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Unzicker, D., Clow, K.E. and Babakus, E., 2000, "The Role of Organisational Communications on Employee Perceptions of a Firm", *Journal of Professional Services Marketing*, 21, 2, pp.87-103.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. and Berry, L.L.1990, *Delivering Quality Service*, New York : Free Press.

Zeithmal, Valerie And Mary Jo Bitner. (2001). *Service Marketing*, New Jersey Mc Graw Hill.

Referensi Website :

www.digilib.petra.ac.id

www.jasaraharja.co.id

www.scribd.com/doc/76201371/5/Pengertian-Service-Quality

jurnal-sdm.blogspot.com

www.wikipedia.com

Mochamad Zafar Shidiq, 2013

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu