

DAFTAR PUSTAKA

- Handoko, T. Hani. 1987. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia (Edisi 2)*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2008. *Manajemen Pemasaran (13th ed.)*. (Bob Sabran, M.M., penerjemah). Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C. & Wirtz, J. 2013. *Services Marketing: People, Technology, Strategy (7th ed.)*. International Editions.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. 2013. *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi Jilid 2 (7th ed.)*. (Dian Wulandari & Devri Barnadi P., penerjemah). Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. & Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Stephen, P. R. & Mary C. 2010. *Manajemen Jilid 1 (10th ed.)*. (Bob Sabran, M.M. & Devri, B.P, S.E., penerjemah). Jakarta: Erlangga.
- Zeithaml, Valerie, A. & Bitner, Mary Jo. 2000. *Services Marketing*. Mc Graw-Hill International Editions.
- Amalia, Kartika. 2012. *Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Agen PT Jasa Raharja Putera Cabang Jakarta*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Dewi, Ida Ayu Eka Purnama. 2015. *Penerapan The Service Profit Chain Pada Industri Perhotelan*. Bali: Universitas Dhyana Pura.
- Dwi, A. & Febriana, R. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Universitas Indonesia.
- Jariyati, Irhamatul. 2016. *Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Kabupaten Sumenep*. Skripsi Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Negeri Malik Ibrahim.
- Margaretha, Yolla. 2011. *Customer Employee Relationship: Pengujian Model Service Profit Chain (SPC) (Studi Empirik pada Kantor Cabang Pusat Bank BCA di Bandung)*. Bandung: Universitas Kristen Maranatha.

- Marlia, Novita. 2010. *Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada CV Alam Prima Komputer Bandar Lampung*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Saputra, Ahmad A., 2014. *Aplikasi Service Profit Chain pada Rumah Sakit Bethesda*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Binus. 2015. *Dimensi Kepuasan Karyawan*.
<https://library.binus.ac.id/eColls/eThesistdoc/Bab2/2015-1-00124-MN%20Bab2001.pdf>. Diakses pada 14 Maret 2018.
- Heskett, James, L., et, al. 2008. *Putting The Service Profit Chain to Work*.
<https://hbr.org/2008/07/putting-the-service-profit-chain-to-work>. Diakses pada 03 Maret 2018.
- Pamungkas, Septian. 2015. *Astra Motor Usung Logo Baru*.
<https://otomotif.liputan6.com/read/2263161/astra-motor-usung-logo-baru>.
Diakses pada 03 Maret 2018.
- PT Astra Honda Motor. 2017. *Astra Motor*. <https://www.astramotor.co.id>. Diakses pada 03 Maret 2018.
- Unila. 2011. *Kinerja Karyawan*. <https://digilib.unila.ac.id/317/11/BAB%20II.pdf>.
Diakses pada 14 Maret 2018.