

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2016. *“Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik”*. Jakarta. Rineka Citra
- Danang, Sunyoto. 2012. *“Manajemen Sumber Daya Manusia”*. Jakarta: PT. Buku Seru.
- Edison, Emron., Yohny, Anwar., dan Komariyah, Imas. 2016. *“Manajemen Sumberdaya Manusia (Strategi dan perubahan dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai dan organisasi)”*. Bandung. Alfabeta.
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 update PLS Regresi. *Jurnal Penelitian : Universitas Diponegoro, Semarang*.
- Kinicki, Angelo, Fugate, Mel. 2012. *“Organizational Behavior: Key Concepts, Skills, and Best Practices (Fifth Edition)”*. 1221 Avenue of The Americas, New York, NY 10020: McGraw-Hill/ Irwin.
- Kotler, Philip.2011. *“Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian”*. Jakarta. Salemba Empat.
- Muwafik, Saleh. 2010. *“Manajemen Pelayanan”*. Jakarta. Pustaka Pelajar.
- Pabundi, Tika. 2010. *“Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan”*. Jakarta. PT Bumi Aksara.
- PetaLokasi. 2016. “Matahari Deaprtment Store Plaza Mulia Samarinda”. <https://petalokasi.org/Kabupaten-Kutai-Barat/Matahari-Department-Store-Plaza-Mulia-Samarinda-366377/>. (diakses pada 3 Maret 2020).
- Robbins, Stephen and Judge, Timothy A.2013. *“Organizational Behaviour”*.12nd edition. New Jersey. Upper Saddle River.
- Schein, Edgar H. 2010. *“Organizational Culture and Leadership”*. Fourth Edition. San Fransisco CA. Jossey-Bass. A Wiley Imprint, MarketStreet.
- Sekaran, Uma dan Bougie, R. 2017. *“Metode Penelitian untuk Bisnis Pendekatan Pengembangan - Keahlian”*. Jakarta. Salemba Empat.
- Sugiyono. 2013. *“Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D”*. Bandung. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *“Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D”*. Bandung. CV. Alfabeta.

- Tjiptono, F. 2011. "*Strategi pemasaran*". Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F, Chandra, G. (2012). "*Service: Quality Satisfacton*". Yogyakarta: Andi Offset.
- Triguno. 2014. "*Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*". Jakarta. PT. Golden Teravon Press.
- Usman, Husaini. 2011. "*Manajemen, Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*". Jakarta. Bumi Aksara.
- Wikipedia. 2019. "*Plaza Mulia*". https://id.wikipedia.org/wiki/Plaza_Mulia. (diakses pada 3 Maret 2020).
- Wikipedia. 2020. "*Matahari Department Store*". https://id.wikipedia.org/wiki/Matahari_Department_Store. (diakses pada 3 Maret 2020).
- www.matahari.co.id (mengenai PT. Matahari Department Store diakses pada 29 Mei 2020).