

## DAFTAR PUSTAKA

- Alhamda, Syukra dan, Sanusi, Rossi. (2007). *Persepsi Perilaku Kepemimpinan, Perilaku Sebagai Warga Organisasi dan Kinerja Dosen Politeknik Kesehatan Padang, Sumatera Barat, Program Magister Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Yogyakarta : UGM
- Bharadwaja, Sina., Lee, Lindsay, M, Juan. (2018). *Customer evaluations of service-oriented organizational citizenship behaviors: Agentic and communal differences*.
- Borman. Walter, C, Motowidlo, Stephan, J. (2014). *Generalized Self-Efficacy As a Mediator and Moderator Between Control and Complexity at Work and Personal Initiative: A Longitudinal Field Study in East Germany. In Organizational Citizenship Behavior and Contextual Performance*. Abingdon, Oxon: Psychology Press; 2014:108–128.
- Bove, L. L., Pervan, S. J., Beatty, S. E., & Shiu, E. (2009). *Service worker role in encouraging customer organizational citizenship behaviors*.
- Darto, Mariman, M, Si. (2016). *Perilaku Sosial Bagi Revolusi Mental*, Malang: Selaras
- Dr. Hardiansyah, M, Si. (2014). *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media.
- Dr. Mariman Darto, M, Si. (2016). *Perilaku Prososial (OCB) Bagi Revolusi Mental, Teori dan Internalisasinya di Sektor Publik*, Malang: Selaras.
- Dr. Muhamad Busro. (2018). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Prenadamedia.
- Dr. Sudaryono. (2014). *Budaya dan Perilaku Organisasi*, Jakarta : Lentera Ilmu Cendekia
- Dr. Purnamie Titisari, SE, M, Si. (2014). *Peranan Organizational Citezenship Behaviour*.
- Ferdinand, Augustly. (2011). *Metode Penelitian Manajemen Untuk Penulisan Skripsi, Tesis*, Jakarta : Salemba Empat.
- Garry, Yukl. (2013). *Kepemimpinan Dalam Organisasi*, Jakarta : PT. Indeks.
- Gibson. (2013). *Penilaian Kinerja*, Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Ghozali, Imam. (2014). *SEM, Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (PLS)*, Semarang : Badan Penerbit Universitas.

- Harwiki, Wiwiek. (2015). *The Impact of Servant Leadership on Organization Culture, Organizational Commitment, OCB and Employee Performance in Woman Cooperative*.
- J,Supranto. (2016). *Statistik Teori dan Aplikasi Edisi Kedelapan*. Jakarta: Erlangga.
- Kartono, Kartini. (2013). *Pemimpindan Kepemimpinan*, Jakarta: Rajawali.
- Kementerian PAN RB. (2018) *Hasil Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi*. Jakarta.
- Kotler, Philip, and Keller, Kevin L. (2013). *Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua*, Jakarta: Erlangga.
- Lee et.al. (2013) *Determinants of Organizational Citizenship Behaviour and its Outcomes*.
- Lupiyoadi, dan A Hamdani. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Luthans, Fred. (2012). *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Luthans, F.(2014). *Organization Behavior*, New York: McGraw Hill International. *(OCB) Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*, Jakarta: Mitra Wacana.
- Northouse, Peter G.(2013). *Kepemimpinan Teori dan Praktek*. Edisi Keenam. Jakarta: Indeks.
- Rangkuti, Fredy.(2012). *Studi Kelayakan Bisnis dan Investasi*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Frendy, dan Chandra. (2012). *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta: Andi.
- Prof. Dr. Hj. Sedarmayanti, M.Pd., APU, (2017). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Refika Aditama.
- Rangkuti, Freddy.(2013). *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI*, Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sandjojo, Nidjo. (2014). *Metode Analisis dan Aplikasinya*, Jakarta : Fakultas Ilmu.
- Shaoping Qiu. (2019). *“The effects of authentic leadership on trust in leaders, organizational citizenship behavior, and service quality in the Chinese hospitality industry”*
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Administrasi, cetakan ke-22*, Bandung : CV Alfabeta.

- Sunyoto, Danang. (2013). *Metodologi Penelitian Akuntansi*, Bandung : PT. Reflika Aditama.
- Thoha, Miftah. (2014). *Perilaku Organisasi : Konsep Dasar dan Aplikasinya*, cetakan ke-23. Jakarta : Rajawali Pers.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa Cetak* ke-4, Yogyakarta: Andi Offset.
- Wirawan, (2014). *Kepemimpinan, Teori, Psikologi, Perilaku Organisasi, Aplikasi dan Penelitian: Contoh Aplikasi Untuk Kepemimpinan Wanita, Organisasi Bisnis, Pendidikan dan Militer*, Jakarta : Rajagrafindo Persada.
- Wen-Jung Chen. (2016). “*The model of service-oriented organizational citizenship behavior among international tourist hotels*”.)
- Zeinabadi, Hassanreza. (2010). *Job satisfaction and organizational commitment as antecedents of Organizational Citizenship Behavior (OCB) of teachers*.