

DAFTAR REFERENSI

- Aridharma, Erwin, "What's Your Company's Culture", *Majalah Cosmopolitan Indonesia*, Edisi Oktober, Tahun 2004, 15 November 2005
- Armstrong, Michael, *A Handbook of Human Resources Management*, Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 1990
- Atmosoeparto, Kisdarto, *Produktivitas Aktualisasi Budaya Perusahaan*, Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2001
- "Budaya Organisasi", http://en.wikipedia.org/wiki/organizational_culture, diunduh 09 Agustus 2005
- Deal, Terrence E., *Corporate Cultures : The Rites and Rituals of Corporate Life*, Hammondsworth : Penguin Books, 1982
- Djuarsa, Sasa S., *Pengantar Komunikasi*, Jakarta : Universitas Terbuka, 1996
- Edgar, Schein H., *The Role of The Founder in Creating Organizational Culture*, *Organizational Dynamics*, Summer : 1983
- "Faktor-faktor yang mempengaruhi Persepsi", <http://www.library.usu.ac.id>, diunduh 22 Mei 2007
- Ginting, Eka Danta Jaya, *Hubungan Persepsi Terhadap Program Pengembangan Karir Dengan Kompetensi Kerja*, Tesis Program Pasca Sarjana, Program Studi Psikologi, Fakultas Kedokteran, tahun 2003, bahan tidak diterbitkan
- Handy, Charles B., *Understanding Organizations*, 3rd Edition, Hammondsworth : Penguin Books, 1985
- Hendarso, I.G Adiputra Panji dan Adriza, *Metode Penelitian Bidang Sosial dan Bisnis*, Edisi 1, Denpasar : Yayasan Gayatri, 2004
- Hutabarat, Arifin, "Budaya Pelayanan demi Kenyamanan", www.sinarharapan.co.id/wisata, diunduh 21 Mei 2007
- Istiqomah, dkk, *Modul 1-9 : Materi Pokok Psikologi Sosial*, Jakarta : Penerbit Karunika Universitas Terbuka, 1988

Juliawati, Nia, *Sosialisasi Budaya Perusahaan : Peranannya dalam Penciptaan Iklim Pengembangan PSDM (Studi Kasus di PT Pos Indonesia)*, Tesis Program Pasca Sarjana, Universitas Indonesia, Bidang Studi Ilmu Sosial, tahun 1996, bahan tidak diterbitkan.

Kilmann, Ralph H., *Gaining Control of The Corporate Culture*, 1st Edition, London : Josey-Bass Inc. Publishers, 1985

Lubis, Hari, *Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro)*, Jakarta : Pusat Antar Universitas Ilmu-ilmu Sosial, Universitas Indonesia, 1987

Luthans, Fred, *Organizational Behaviour*, 7th Edition, Singapore : McGraw-Hill Books Co., 1995

McBeath, Gordon, *The Handbook of Human Resources`Planning : Practical Manpower Analysis Techniques for Human Resources`Professional*, Oxford : Blackwell Publishers, 1992

Moeljono, Djokosantoso, *Cultured! Budaya Organisasi dalam Tantangan*, Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2005

”Nasabah Lebih Mengharapkan Pelayanan daripada Premi Murah”, www.asuransi-mobil.com, diunduh 21 Mei 2007

Nasution, S., *Metode Research Penelitian Ilmiah*, Jakarta : Bumi Aksara, 2002

Nawawi, H. Hadari, *Kepemimpinan Mengefektifkan Organisasi*, Yogyakarta : UGM Press, 2003

Ndraha, Taliziduhu, *Budaya Organisasi*, Jakarta : Rineka Cipta, 2004

Panudju, Reni, *Komunikasi Bisnis*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2002

Paramita, Budhi, “Masalah Keserasian Budaya dan Manajemen di Indonesia“, *Majalah Manajemen Indonesia*, Edisi November-Desember, Tahun 1986

”Pelayanan Prima Investasi Perusahaan”, www.bumn.go.id/news.detail, diunduh 21 Mei 2007

- “Pengertian Sosialisasi”, <http://www.tomoutou.net>, diunduh 27 November 2006
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif : Teori dan Aplikasi*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2005
- PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero), *Buku Pedoman Layanan CARE*, 2001
- _____, *Deskripsi Kinerja Biro Manajemen Mutu dan Pelayanan*
- _____, *Laporan Hasil Survey dan FGD Tahun 2006*
- _____, *Lampiran SK Direksi No. SK.010/DMA/VI/2001 Tentang Pedoman Layanan CARE*
- _____, *Laporan Tahunan*, Tahun 2004
- _____, *Materi Pre-Entry Karyawan Jasindo Angkatan 27*, Tahun 2005
- _____, *SK Direksi No. SK.017/DMA/1995*
- Putri, Rinella, ”7 Langkah dalam Customer Retention”, www.vibiznews.com, diunduh 9 Januari 2008
- Rachman, Eileen, “Corporate Culture : Adalah “Pemain”-nya”, *Harian Kompas*, Tahun 2006, 16 September 2006
- Riduan, *Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*, Bandung : Alfabeta, 2003
- Robbins, Stephen P., *Perilaku Organisasi : Konsep, Kontroversi, Aplikasi*, Terjemahan, Jilid 2 Edisi 8, Jakarta : PT Prenhallindo, 1998
- Ruky, Achmad S., *SDM Berkualitas Mengubah Visi Menjadi Realitas*, Jakarta : Gramedia, 2003
- Saragih, Ferdinand D. dan Umanto Eko P., *Pengantar Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi*, Depok : Departemen Ilmu Administrasi, FISIP UI, 2006
- Sears, David O, *Psikologi Sosial*, Alih Bahasa oleh Micahael Adriyanato dan Savitri Soekrisno, Jilid 1, Jakarta : Penerbit Erlangga, 1994
- Sindhunata, Beni, ”Kinerja BUMN Memburuk”, www.kompas.com, diunduh 18 Mei 2008
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta : LP3ES, 2001
- Silalahi, Bennett, *Corporate Culture & Performance Appraisal*, Jakarta : Yayasan Pendidikan Al-Hambra, 2004

- Stoner, James AF., *Management*, 5th Edition, New Jersey : Prentice Hall, 1995
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : CV Alfabeta, 2004
- Sumanto, *Metode Penelitian Sosial & Pendidikan*, Yogyakarta : Penerbit Offset, 1990
- Surakhmad, Winarno, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Edisi Ke-7, Jakarta : Tarsito, 1980
- Suryadi, Aloysius, *Sosialisasi Nilai-nilai Budaya Melalui Kegiatan Perkemahan Musim Panas di Amerika Serikat*, Tesis Program Pasca Sarjana, Universitas Indonesia, Program Studi Kajian Wilayah Amerika Serikat, Jakarta : 1996, bahan tidak diterbitkan.
- Tjiptono, Fandy dan Dadi Adriana, "Membangun Budaya Layanan dalam Organisasi", *Jurnal Asuransi AAMAI*, Th. XII No. 26, Maret 2008
- Triguno, *Budaya Kerja (Falsafah, Tantangan, Lingkungan yang Kondusif, Kualitas dan Pemecahan Masalah)*, Jakarta : PT Golden Trayon Press, 1996
- Wisnu, Dicky, *Teori Organisasi : Struktur dan Desain*, Edisi Pertama, Malang : UMM Press, 2005