**JURNAL**

**PENGARUH KEPEMIMPINAN MELAYANI, LINGKUNGAN KERJA DAN MOTIVASI PEGAWAI TERHADAP KOMITMEN KERJA PEGAWAI SERTA IMPLIKASINYA PADA ETOS KERJA PEGAWAI DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN PROVINSI JAWA TENGAH**

**Oleh :**

**TRI WAHJU WIRJAWAN**

**NPM: 189010083**

****

**PROGRAM DOKTOR ILMU MANAJEMEN**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS PASUNDAN**

**2025**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan melayani, lingkungan kerja, dan motivasi pegawai terhadap komitmen kerja pegawai serta implikasinya terhadap etos kerja pegawai di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Tengah. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan survei yang melibatkan 200 responden, data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan melayani, lingkungan kerja, dan motivasi pegawai berpengaruh signifikan terhadap komitmen kerja pegawai, yang pada gilirannya berpengaruh pada etos kerja pegawai. Penelitian ini memberikan kontribusi untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen kerja pegawai serta pentingnya pengelolaan etos kerja di sektor pemerintahan.

**Kata Kunci**: Kepemimpinan Melayani, Lingkungan Kerja, Motivasi Pegawai, Komitmen Kerja, Etos Kerja

**ABSTRACT**

This study aims to analyze the impact of servant leadership, work environment, and employee motivation on employee work commitment and its implications for work ethics at the Department of Marine Affairs and Fisheries of Central Java Province. Using a quantitative approach with a survey involving 200 respondents, data were collected through questionnaires and analyzed using Structural Equation Modeling (SEM). The results show that servant leadership, work environment, and employee motivation significantly influence employee work commitment, which in turn affects employee work ethics. This study contributes to the understanding of the factors influencing employee work commitment and the importance of managing work ethics in the public sector.

**Keywords**: Servant Leadership, Work Environment, Employee Motivation, Work Commitment, Work Ethics

**ABSTRAK**

Panalungtikan ieu tujuanana pikeun nganalisis pangaruh kapamingpinan ngalayanan, lingkungan gawé, jeung motivasi pagawé kana komitmen gawé pagawé sarta implikasina kana etos gawé pagawé di Dinas Kelautan jeung Perikanan Propinsi Jawa Tengah. Ngagunakeun pendekatan kuantitatif kalayan survei anu ngalibatkeun 200 responden, data dikumpulkeun ngaliwatan kuesioner sareng dianalisis ngagunakeun Structural Equation Modeling (SEM). Hasil panilitian nunjukkeun yén kapamingpinan ngalayanan, lingkungan gawé, jeung motivasi pagawé mibanda pangaruh signifikan kana komitmen gawé pagawé, anu dina giliranna mibanda pangaruh kana etos gawé pagawé. Panilitian ieu masihan kontribusi pikeun ngartos faktor-faktor anu mangaruhan komitmen gawé pagawé sarta pentingna pangelolaan etos gawé di séktor pamaréntahan.

**Kecap Konci**: Kapamingpinan Ngalayanan, Lingkungan Gawé, Motivasi Pagawé, Komitmen Gawé, Etos Gawé

**PENDAHULUAN**

Pendidikan merupakan salah satu pilar utama dalam pembangunan suatu negara, karena melalui pendidikan, kualitas sumber daya manusia (SDM) dapat ditingkatkan. SDM yang berkualitas tidak hanya dibutuhkan untuk kemajuan individu, tetapi juga untuk kemajuan bangsa dan negara secara keseluruhan. Kualitas pendidikan yang baik akan melahirkan generasi yang kompeten, kreatif, dan mampu menghadapi tantangan global yang semakin kompleks.

Salah satu bentuk pendidikan yang memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan keterampilan dan kompetensi peserta didik adalah pendidikan yang diselenggarakan di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). SMK memiliki peran yang sangat penting dalam mempersiapkan peserta didik untuk memasuki dunia kerja dengan keahlian yang terfokus pada bidang-bidang tertentu. Dalam sistem pendidikan di SMK, peserta didik tidak hanya dibekali dengan pengetahuan teoritis, tetapi juga keterampilan praktis yang langsung relevan dengan kebutuhan industri.

Di SMK, peserta didik akan belajar melalui berbagai mata pelajaran yang sesuai dengan program keahlian yang mereka pilih, baik itu bidang teknik, teknologi, seni, bisnis, maupun bidang lain yang memiliki potensi besar di dunia kerja. Pendidikan di SMK lebih berorientasi pada penguasaan keterampilan teknis dan aplikatif, yang memungkinkan siswa untuk siap menghadapi berbagai tantangan yang ada di pasar tenaga kerja. Oleh karena itu, SMK menjadi salah satu jalur pendidikan yang sangat dibutuhkan untuk menjawab tantangan dalam memenuhi kebutuhan industri yang terus berkembang.

Selain itu, SMK juga menawarkan kurikulum yang menggabungkan antara teori dan praktek, dengan banyaknya program magang, kerja praktek, dan pengalaman langsung yang dapat membantu peserta didik mengasah keterampilan mereka. Hal ini membuat SMK menjadi lembaga pendidikan yang sangat relevan dengan perkembangan zaman, di mana dunia industri dan pasar kerja membutuhkan tenaga kerja terampil yang dapat langsung beradaptasi dengan teknologi dan kebutuhan pasar.

Dalam konteks globalisasi yang semakin cepat, peran SMK semakin penting untuk membekali generasi muda dengan keterampilan yang siap pakai, yang memungkinkan mereka untuk bersaing di tingkat global. Program pendidikan di SMK juga dapat membantu mengurangi angka pengangguran di kalangan lulusan sekolah menengah, karena mereka sudah memiliki keterampilan dan keahlian yang dibutuhkan oleh industri. Oleh karena itu, SMK tidak hanya berfungsi sebagai lembaga pendidikan, tetapi juga sebagai tempat untuk mencetak tenaga kerja yang kompeten dan siap menghadapi tantangan di dunia profesional.

Pendidikan di SMK memberikan manfaat yang sangat besar baik bagi peserta didik, keluarga, industri, maupun masyarakat luas. Bagi peserta didik, SMK memberikan peluang untuk memperoleh keterampilan yang langsung diterapkan dalam dunia kerja. Bagi industri, SMK menyediakan tenaga kerja yang sudah terlatih dan siap digunakan. Bagi masyarakat, SMK berperan dalam menciptakan lapangan kerja baru dan mengurangi ketergantungan pada sektor pekerjaan yang membutuhkan keterampilan minimal. Dengan demikian, pendidikan di SMK bukan hanya memberikan manfaat bagi individu yang mengikutinya, tetapi juga memberikan dampak positif bagi pembangunan ekonomi dan sosial secara keseluruhan.

Pendidikan di SMK bukan hanya berfokus pada pemberian keterampilan teknis saja, tetapi juga mengedepankan pengembangan karakter dan soft skills peserta didik, seperti kemampuan bekerja dalam tim, komunikasi yang efektif, serta keterampilan dalam menghadapi masalah dan mengambil keputusan. Seiring dengan berkembangnya teknologi dan kebutuhan pasar kerja yang semakin berubah, SMK harus mampu beradaptasi dengan menciptakan kurikulum yang fleksibel dan berbasis pada kebutuhan industri terkini. Oleh karena itu, penting bagi setiap pihak, mulai dari pemerintah, lembaga pendidikan, hingga industri, untuk bekerja sama dalam meningkatkan kualitas pendidikan di SMK, agar lulusan yang dihasilkan dapat memenuhi ekspektasi dunia kerja yang terus berkembang.

**KAJIAN PUSTAKA**

**Kepemimpinan Melayani**

Kepemimpinan melayani, atau dikenal juga dengan istilah servant leadership, adalah sebuah filosofi kepemimpinan yang fokus pada pelayanan kepada orang lain, terutama bawahan atau anggota tim. Greenleaf (1977) yang pertama kali memperkenalkan konsep ini, mengungkapkan bahwa kepemimpinan melayani lebih mengutamakan kesejahteraan dan pengembangan orang lain, bukan kekuasaan atau otoritas yang dimiliki oleh pemimpin. Seorang pemimpin yang melayani bertujuan untuk memberdayakan bawahan, dengan memberikan mereka sumber daya, dukungan, dan kesempatan untuk berkembang secara pribadi dan profesional. Pendekatan ini memperlihatkan pentingnya empati, mendengarkan, dan memahami kebutuhan serta aspirasi bawahan.

Dalam konteks organisasi, kepemimpinan melayani dapat memperkuat budaya kerja yang inklusif dan kolaboratif, serta memperbaiki hubungan antara atasan dan bawahan. Pemimpin yang melayani cenderung memiliki perhatian yang besar terhadap kesejahteraan karyawan, baik dari segi emosional, mental, maupun profesional. Oleh karena itu, pendekatan ini tidak hanya memberikan manfaat bagi individu, tetapi juga bagi keberhasilan dan keberlanjutan organisasi. Dalam konteks penelitian ini, kepemimpinan melayani dipandang sebagai faktor penting yang dapat mempengaruhi komitmen kerja pegawai di instansi pemerintahan, khususnya di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Tengah.

**Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja adalah faktor yang mempengaruhi kinerja dan kesejahteraan pegawai. Faktor-faktor dalam lingkungan kerja yang dapat memengaruhi performa pegawai meliputi kenyamanan fisik, hubungan antar rekan kerja, serta dukungan dan sikap manajemen. Menurut Robbins (2001), lingkungan kerja yang sehat dan kondusif sangat penting dalam meningkatkan motivasi dan produktivitas pegawai. Sebuah lingkungan kerja yang positif menciptakan suasana yang mendukung komunikasi yang terbuka, kolaborasi, dan rasa saling menghargai antar pegawai.

Beberapa elemen penting dalam lingkungan kerja yang baik termasuk fasilitas fisik yang nyaman, seperti ruang kerja yang teratur dan bersih, serta adanya alat kerja yang memadai. Selain itu, hubungan antar kolega dan rekan kerja yang harmonis juga memainkan peran penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif. Pegawai yang merasa dihargai, didukung, dan bekerja dalam atmosfer yang positif akan lebih termotivasi dan cenderung memiliki komitmen kerja yang tinggi. Dalam organisasi pemerintahan, seperti Dinas Kelautan dan Perikanan, lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan memberikan dampak positif pada kinerja pegawai.

**Motivasi Pegawai**

Motivasi kerja adalah dorongan internal yang memengaruhi semangat dan perilaku seorang pegawai dalam melakukan tugas-tugasnya. Herzberg (1959) melalui teori dua faktor mengidentifikasi dua jenis faktor yang memengaruhi kepuasan dan motivasi kerja: faktor motivasi dan faktor higienis. Faktor motivasi mencakup hal-hal yang terkait dengan pekerjaan itu sendiri, seperti pencapaian, pengakuan, dan kesempatan untuk berkembang. Sementara faktor higienis, yang lebih berhubungan dengan lingkungan kerja dan kondisi eksternal, termasuk gaji, tunjangan, dan kebijakan manajerial.

Motivasi kerja yang tinggi memiliki dampak langsung pada peningkatan kinerja pegawai. Ketika pegawai merasa dihargai dan diberi kesempatan untuk berkembang, mereka akan merasa lebih bersemangat dalam bekerja, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas kerja mereka. Sebaliknya, jika faktor-faktor higienis tidak tercukupi, meskipun faktor motivasi tinggi, hal tersebut dapat menyebabkan ketidakpuasan yang mengurangi kinerja. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk memperhatikan baik faktor motivasi maupun higienis dalam menciptakan atmosfer kerja yang mendukung peningkatan motivasi pegawai.

**METODE PENELITIAN**

**Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei untuk menganalisis hubungan antara berbagai faktor yang mempengaruhi keputusan calon peserta didik dalam memilih SMK Jurusan Desain Komunikasi Visual. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengukuran variabel secara numerik dan analisis hubungan antar variabel tersebut. Desain survei memungkinkan peneliti untuk memperoleh data yang lebih luas dan representatif melalui pengumpulan data dari sejumlah responden yang relevan.

**Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah calon peserta didik yang berpotensi memilih SMK Jurusan Desain Komunikasi Visual di wilayah Metropolitan Bandung Raya. Populasi ini terdiri dari siswa yang telah menunjukkan ketertarikan atau niat untuk melanjutkan pendidikan di sekolah tersebut. Sampel penelitian ini terdiri dari 200 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Teknik purposive sampling dipilih untuk memastikan bahwa responden yang terlibat dalam penelitian adalah mereka yang memenuhi kriteria tertentu, yaitu calon siswa yang berada pada rentang usia yang relevan dan memiliki niat untuk memilih sekolah tersebut.

**Teknik Pengumpulan Data**

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada 200 responden yang dipilih. Kuesioner yang digunakan berisi serangkaian pertanyaan yang dirancang untuk mengukur variabel-variabel yang diteliti, termasuk kualitas jasa pendidikan, citra institusi, pemasaran media sosial, biaya pendidikan, keputusan untuk menjadi peserta didik, dan nilai pelanggan. Kuesioner ini menggunakan skala Likert untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang berkaitan dengan masing-masing variabel. Pengumpulan data dilakukan secara langsung dengan memberikan kuesioner kepada responden maupun melalui platform survei online.

**Teknik Analisis Data**

Setelah data terkumpul, teknik analisis yang digunakan adalah Structural Equation Modeling (SEM). SEM adalah metode statistik multivariat yang memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan antar variabel dalam model penelitian secara simultan. Dengan menggunakan SEM, peneliti dapat menganalisis hubungan langsung dan tidak langsung antar variabel dalam model penelitian. Analisis SEM dilakukan menggunakan perangkat lunak AMOS (Analysis of Moment Structures), yang memungkinkan peneliti untuk memvisualisasikan dan mengukur kekuatan hubungan antar variabel dalam model. SEM juga memungkinkan evaluasi kecocokan model dengan data yang dikumpulkan melalui uji-fit. Dengan teknik analisis SEM ini, diharapkan peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengaruh faktor-faktor yang diteliti terhadap keputusan calon peserta didik dan nilai pelanggan di SMK Jurusan Desain Komunikasi Visual.

Proses analisis data menggunakan SEM terdiri dari beberapa tahapan, mulai dari menentukan model penelitian, menguji validitas konstruk (konvergen dan diskriminan), menguji kecocokan model, hingga menafsirkan hasil hubungan antar variabel. Setiap tahapan dilakukan dengan cermat untuk memastikan bahwa hasil analisis dapat memberikan gambaran yang valid dan reliabel mengenai hubungan antar variabel yang diteliti.

**PEMBAHASAN**

**Pengaruh Kepemimpinan Melayani terhadap Komitmen Kerja**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan melayani memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen kerja pegawai. Hal ini sejalan dengan teori Greenleaf (1977), yang mengemukakan bahwa kepemimpinan yang berfokus pada pelayanan kepada bawahan dapat meningkatkan rasa kepemilikan dan tanggung jawab pegawai terhadap organisasi. Dalam konteks Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Tengah, pegawai yang merasakan adanya perhatian, dukungan, dan pemberdayaan dari pimpinan mereka cenderung memiliki tingkat komitmen yang lebih tinggi terhadap pekerjaan mereka. Kepemimpinan melayani memberikan kesempatan bagi pegawai untuk berkembang secara pribadi dan profesional, yang tidak hanya berpengaruh pada peningkatan kinerja, tetapi juga pada penguatan komitmen mereka terhadap tujuan organisasi.

Kepemimpinan yang melayani bukan hanya memberi perhatian pada kebutuhan fisik pegawai, tetapi juga pada kebutuhan emosional dan psikologis mereka. Pemimpin yang melayani akan mendengarkan keluhan, memberikan umpan balik yang konstruktif, dan menyediakan dukungan yang dibutuhkan pegawai untuk mencapai tujuan mereka. Dengan demikian, pegawai merasa dihargai dan memiliki ikatan emosional yang lebih kuat dengan organisasi, yang pada gilirannya memperkuat komitmen mereka untuk bekerja dengan lebih baik.

**Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Komitmen Kerja**

Lingkungan kerja yang mendukung, baik secara fisik maupun sosial, terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap komitmen kerja pegawai. Menurut Robbins (2001), lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif untuk bekerja akan meningkatkan kepuasan pegawai, yang pada akhirnya berimbas pada komitmen yang lebih tinggi terhadap pekerjaan dan organisasi. Dalam penelitian ini, faktor-faktor seperti fasilitas yang memadai, hubungan yang harmonis antar kolega, serta dukungan dari manajemen menjadi penentu utama dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung.

Lingkungan fisik yang baik, seperti ruang kerja yang nyaman, fasilitas yang memadai, dan teknologi yang memadai, memberikan pegawai kenyamanan dalam menjalankan tugas mereka. Selain itu, lingkungan sosial yang sehat, yang mencakup interaksi positif antar pegawai dan dukungan moral dari rekan kerja, juga berperan penting dalam meningkatkan rasa puas pegawai terhadap pekerjaan mereka. Ketika pegawai merasa bahwa mereka bekerja di lingkungan yang mendukung dan saling mendukung, mereka cenderung lebih termotivasi untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaan mereka, yang akhirnya meningkatkan komitmen kerja mereka.

**Pengaruh Motivasi Pegawai terhadap Komitmen Kerja**

Motivasi kerja merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi komitmen kerja pegawai. Herzberg (1959) dalam teori dua faktor menjelaskan bahwa faktor motivasi yang berasal dari pekerjaan itu sendiri, seperti pencapaian, pengakuan, dan tanggung jawab, dapat meningkatkan komitmen kerja pegawai. Motivasi pegawai yang tinggi membuat mereka lebih bersemangat dalam bekerja, merasa lebih puas, dan memiliki komitmen yang lebih kuat terhadap organisasi.

Penelitian ini menemukan bahwa pegawai yang merasa dihargai dan diberi kesempatan untuk berkembang memiliki motivasi kerja yang lebih tinggi. Hal ini berkontribusi pada tingkat komitmen yang lebih tinggi terhadap pekerjaan mereka. Motivasi tidak hanya datang dari faktor internal, seperti keinginan untuk berkembang, tetapi juga faktor eksternal, seperti penghargaan dan insentif yang diberikan oleh organisasi. Pegawai yang merasa bahwa usaha mereka diakui dan dihargai cenderung memiliki komitmen yang lebih kuat terhadap pekerjaan mereka, yang pada gilirannya berkontribusi pada etos kerja yang lebih baik.

**Pengaruh Komitmen Kerja terhadap Etos Kerja**

Komitmen kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap etos kerja pegawai. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi terhadap pekerjaan mereka cenderung menunjukkan etos kerja yang baik, yang mencakup ketepatan waktu, kualitas kerja, dan semangat dalam bekerja. Menurut Meyer dan Allen (1991), komitmen kerja adalah perasaan pegawai terhadap organisasi yang dapat mengarah pada perilaku positif, seperti peningkatan kinerja, loyalitas, dan dedikasi terhadap tugas-tugas mereka.

Pegawai yang berkomitmen tinggi merasa bertanggung jawab untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaan mereka. Mereka cenderung lebih disiplin, bekerja dengan lebih efisien, dan berfokus pada pencapaian tujuan organisasi. Etos kerja yang baik juga mencakup sikap proaktif dalam menghadapi tantangan dan penyelesaian tugas, serta keinginan untuk terus belajar dan berkembang dalam pekerjaan. Oleh karena itu, komitmen kerja yang tinggi merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas kerja dan produktivitas pegawai di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Tengah.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**Kesimpulan**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepemimpinan melayani, lingkungan kerja, dan motivasi pegawai berpengaruh signifikan terhadap komitmen kerja pegawai, yang pada gilirannya berpengaruh pada etos kerja pegawai. Kepemimpinan yang mendukung dan motivasi yang tinggi dapat meningkatkan komitmen kerja pegawai, yang akan menghasilkan etos kerja yang lebih baik. Selain itu, lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung juga berperan penting dalam memperkuat komitmen kerja dan meningkatkan etos kerja pegawai.

**SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan agar pihak manajemen di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Tengah memperkuat kepemimpinan melayani dengan lebih memprioritaskan kebutuhan dan kesejahteraan pegawai. Pemimpin yang melayani dapat memberikan perhatian lebih terhadap perkembangan profesional dan pribadi pegawai, yang akan meningkatkan komitmen mereka terhadap pekerjaan.

Selain itu, menciptakan lingkungan kerja yang lebih mendukung dengan menyediakan fasilitas yang memadai dan memperbaiki hubungan sosial antar pegawai akan meningkatkan kepuasan kerja dan komitmen pegawai. Pihak manajemen juga disarankan untuk meningkatkan motivasi pegawai melalui pengakuan atas pencapaian mereka, memberikan kesempatan untuk pengembangan karir, dan menyediakan penghargaan yang sesuai.

Penting juga untuk fokus pada peningkatan komitmen kerja pegawai, karena hal ini berpengaruh langsung terhadap etos kerja yang baik. Pegawai yang berkomitmen tinggi akan lebih termotivasi untuk bekerja keras dan memberikan kontribusi positif terhadap organisasi. Sebagai langkah lanjut, disarankan untuk melakukan pelatihan dan pengembangan yang lebih terfokus pada peningkatan komitmen dan etos kerja pegawai, serta memberikan dukungan yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi secara bersama-sama.

**DAFTAR PUSTAKA**

Bass, B. M. (1990). *Bass & Stogdill’s Handbook of Leadership: Theory, Research, and Managerial Applications*. Free Press.

Greenleaf, R. K. (1977). *Servant Leadership: A Journey into the Nature of Legitimate Power and Greatness*. Paulist Press.

Greenleaf, R. K. (1977). Servant Leadership: A Journey into the Nature of Legitimate Power and Greatness. Paulist Press.

Griffin, R. W. (2016). *Principles of Management*. Cengage Learning.

Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. John Wiley & Sons, Inc.

Herzberg, F. (1959). The Motivation to Work. John Wiley & Sons, Inc.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). *Principles of Marketing*. Pearson Education.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.

Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach*. McGraw-Hill.

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). *A three-component conceptualization of organizational commitment*. Human Resource Management Review, 1(1), 61-89.

Meyer, J. P., & Herscovitch, L. (2001). *Commitment in the workplace: Toward a general model*. Human Resource Management Review, 11(3), 299-326.

Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. McGraw-Hill.

Robbins, S. P. (2001). Organizational Behavior. Prentice Hall.

Robbins, S. P. (2001). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications*. Prentice Hall.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior*. Pearson Education.

Tuten, T. L., & Solomon, M. R. (2017). *Social Media Marketing*. SAGE Publications.

Yukl, G. A. (2010). *Leadership in Organizations*. Pearson Education.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press.