

DAFTAR REFERENSI

- Amri, K. 2017. Analisis Pertumbuhan Ekonomi dan Ketimpangan Pendapatan: Data Panel 8 Provinsi di Sumatera. *Jurnal EMT KITA*, 1 (1), 1-11.
- Artana, I Wayan Arta. 2012. Pengaruh Kepemimpinan, Kompensasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di Maya Ubud Resort & Spa). *Jurnal Perhotelan dan Parwisata*, 2(1), 68-69.
- As'ad, Mohammad. 2014. *Seri Ilmu Sumber Daya Manusia: Psikologi Industri*, Edisi IV. Yogyakarta: Liberty.
- Brahmana, Sunardi S., dan Christina, Veronica. 2010. Dampak Kepuasan Kerja Pada Komitmen Organisasi Dosen dan Karyawan Administrasi Universitas Widyatama. *Penelitian UPPM*.
- CNN Indonesia. 2019. *10 Bank Besar*.
<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20190201161251-78-365751/bank-btpn-geser-dua-pemain-lawas-masuk-daftar-10-bank-besar>.
- Forsyth, D. R. 2010. *Group Dynamic*. Belmont: Cengage Learning, Fromm E.
- Ghozali, Imam dan Hengky Latan. 2015. *Partial Least Square Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan SmartPLS 3.0 Edisi 2*. Semarang. Badan Penerbit UNDIP.
- Griffin, Ricky W. 2012. *Management*. Eleventh Edition. United States: Cengage Learning.
- Handoko, T. Hani 2015. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, (Cetakan ke Delapan Belas). Yogyakarta: BPFE.
- Hopkins, M.M, dan Yonker, R.D. 2015. Managing Conflict With Emotional Intelligence: Abilities That Make A Difference. *Journal Of Management Development*, 226-244.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2019. *Bank*. <https://kbbi.web.id/bank>.
- Kasmir. 2015. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Maybank Indonesia. 2019. *Tentang Maybank Indonesia*.
<https://www.maybank.co.id/corporateinformation>
- Muhammad, Arni. 2013. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukhtar, S.A. 2013. *Organizational Conflict Management Strategies On*

- Employee Job Satisfaction: A Conceptual Relationship. *International Journal Of Mangement Research And Review*, 2855-2862.
- Modiani, Tria. 2014. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) UPJ Semarang. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol.1, No.1.
- Nursiana, Adinoto. 2016. Pengaruh Internet Banking, Kualitas Pelayanan, Reputasi Produk, Lokasi terhadap Loyalitas Nasabah dengan Intermediasi Kepuasan Nasabah. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*. Vol. 19, No.3.
- Opute, A.P. 2014. Cross-Functional Bridge In Dyadic Relationship: Conflict Management And Performance Implications. *Team Performance Management*, 121-147.
- Pranit, K. 2010. *Orgaizational Behavior*. New Delhi: Gennext Publication.
- Priansa, Donni Juni. 2014. *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Jakarta: Alfabeta.
- Rahman, Fauzie. et al. 2017. *Perilaku Organisasi*. Banjarbaru: Expert.
- Rizal, Syamsul dan Munawir. 2017. Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Menggunakan Mobile Banking (M-Banking) pada Bank BCA Cabang Banda Aceh. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Teknologi (EMT)*, 1(2), 68-78.
- Robbins, S. dan Timothy A J. 2010. *Perilaku Organisasi*. Edisi ke-16. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, P. Stephen dan Mary Coulter. 2014. *Management*. Twelfth Edition. United States: Pearson Education Limited.
- Robbins, Stephen P dan Judge, Timothy A. 2015. *Organizational Behavior Edition 15*. New Jersey: Pearson Education.
- Ruben, Brent D dan Stewart, Lea P. 2013. *Komunikasi dan Perilaku Manusia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Saeed, T., Almas, S., Anis Ul-Haq, M., dan Niazi. 2014. Leadership Styles: Relationship With Conflict Management Styles. *International Journal Of Conflict Management*, 25 (3), 214-215.
- Santos, Rudi. 2013. *Kelembagaan Perbankan*, Jakarta: Gramedia.
- Sitompul, Ade Florent S. 2010. Pengaruh Manajemen Konflik Terhadap Kinerja Karyawan pada Karyawan PT. PLN (Persero) Cabang Medan. *Skripsi tidak*

- diterbitkan*. Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.
- Spaho, K. 2013. Organizational Communication And Conflict Management. *Management*. 18(1), 103-118.
- Stanley, Senewe 2009. Kepemimpinan Transformasional dan Organization Citizenship Behavior Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai KPKNL Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA*, 1(3), 356-365.
- Stanton, William J. 2010. *Prinsip Pemasaran*. Edisi VII. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan Kombinasi (*Mixed Methods*). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan Kombinasi (*Mixed Methods*). Bandung: Alfabeta.
- Sutikno, Sobry M. 2014. *Pemimpin dan Gaya Kepemimpinan*. Edisi Pertama. Lombok: Holistica.
- Sutrisno, Edy. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia (cetakan ke enam)*. Jakarta: Kencana Pranada Media Grup.
- Wikipedia Indonesia. 2019. *Otoritas Jasa Keuangan (OJK)*.
https://id.wikipedia.org/wiki/Otoritas_Jasa_Keuangan.
- Winardi. 2012. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wirawan. 2010. *Konflik dan Manajemen Konflik: Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Yukl, Gary. 2010. *Kepemimpinan Dalam Organisasi*. Penerjemah: Budi Supriyanto, Jakarta: PT. Indeks.

Jurnal :

Alexandri, M. B., Pragiwani, M., & Merdekawan, W. (2019). BIAYA GAJI, BIAYA INSENTIF DAN BIAYA PELATIHAN TERHADAP PENJUALAN (STUDI KASUS PADA PT. SINAR MITRA SEPADAN FINANCE).

Responsive: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik, 2(3), 77-82.

<https://doi.org/10.24198/responsive.v2i3.26308>

Chen Han dan I Gusti Salit Ketut Netra (2014) dalam E-Jurnal Manajemen Vol. 3 No. 8 2014.

D. I Gst Agung Rai Cahyadi Putra dan Ni Wayan Mujiati (2015) dalam E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No.5, 2015: 1322-1335 ISSN: 2302 – 8912.

Delisius Habri Putra Makutika, Adolfina, dan Yantje Uhing (2018) dalam Jurnal EMBA, Vol. 6 No. 4 September 2018, Hal. 3473 – 3482 ISSN: 2303-1174.

Dimitros Belias, Athanasios Koustelios, Labros Sdrolias, dan George Aspridis (2015) dalam *Procedia – Social and Behavioral Sciences* 175 (2015) 324 – 333 yang berjudul “*Job Satisfaction, Role Conflict, and Authonomy of Employees in The Greek Banking Organizations*”.

Dr. Vikas Chaddha (2016) dalam *Splint International Journal of Professionals* Vol. 3, Issue: 6, Juni 2016 ISSN: 2349 – 6045.

Farisa Nuril Amaliyah, Bambang Swasto, Heru Susilo (2014) dalam Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 14 No.1 September 2014.

Haholongan, R., & Kusdinar, D. (2019, February). The Influence of Participative Organizational Climate on Innovative Behavior. In 5th Annual International Conference on Management Research (AICMaR 2018) (pp. 92-96). Atlantis Press.

Hendryadi, H. (2018). Islamic Work Ethics (Iwe). *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 3(2), 259376.

- Hendryadi, H., & Zannati, R. (2018). Hubungan workplace incivility dan turnover intention: efek moderasi gender. *INOVASI*, 14(2), 123-133.
- Mahmoud Kamal Abouraia dan Saad Mohammed Othman (2017) dalam *American Journal of Industrial and Business Management*, 2017, 7, 404 – 423
ISSN: 2164 – 5175.
- Maronrong, R., & Ramaditya, M. (2019, February). Analysis of the Performance of Mutual Funds Share (as an Alternative to Investing in Indonesian Mutual Funds). In *5th Annual International Conference on Management Research (AICMaR 2018)* (pp. 67-70). Atlantis Press.
- Pranitasari, D., & Nabihati, L. (2019). Analisis Kedisiplinan Kerja Berdasarkan Status Karyawan. *MEDIA MANAJEMEN JASA*, 7(1).
<https://doi.org/10.52447/mmj.v7i1.2448>
- Pranitasari, D., Akbar, M., & Hamidah (2019). Key Success Factors of Lecturer's Work Engagement at College of Economics. *ARPN Journal of Engineering and Applied Sciences*, 14(11), 3615-3619.
<https://doi.org/10.36478/JEASCI.2019.3615.3619>
- Robbi, R., & Pragiwani, M. (2019). Pengaruh Budaya Perusahaan, Komitmen Efektif dan Komitmen Normatif Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Bank Bukopin, Tbk Kantor Pusat). *Responsive: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, 2(1), 19-24. <https://doi.org/10.24198/responsive.v2i1.23019>
- Triannah, L., & Pranitasari, D. (2019, February). The influence of parent's perception on their interest to send their children to PAUD. In *5th Annual International Conference on Management Research (AICMaR 2018)* (pp. 101-106). Atlantis Press.
- Yunita Puspa Dewi, Diana Sulianti K Tobing, Sri Wahyu Lelly Hana Setyanti (2018) dalam *JURNAL EKONOMI* 14 (1), 50 – 67 Vol. 1 (2018).
- Zannati, R., & Hendryadi, H. (2019). Determinan Non Performing Financing Perbankan Syariah: Perspektif Makro Ekonomi. *SERAMBI: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis Islam*, 1(3), 91-100.