

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, P.K., Rafiq, M. dan Saad, N.M. (2003), "Pemasaran internal dan peran mediasi kompetensi
- Bakker, A.B., Albrecht, S.L. dan Leiter, M.P. (2011), "Pertanyaan-pertanyaan kunci mengenai keterlibatan kerja",
- Bailey, A.A., Albassami, F. dan Al-Meshal, S. (2016), "Peran kepuasan kerja karyawan dan komitmen organisasi dalam hubungan identifikasi pemasaran internal-karyawan bank", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 34 No. 6, pp. 821-840.
- Bailey, C., Madden, A., Alfes, K. dan Fletcher, L. (2017), "Makna, anteseden, dan hasil dari keterlibatan karyawan: sebuah sintesis naratif", *International Journal of Management Reviews*, Vol. 19 No. 1, hlm. 31-53.
- Barbara (2022). *Banco do Brasil bests its peers in performance*. <https://www.thebanker.com/Banco-do-Brasil-tops-the-Brazilian-best-performing-banks-ranking-1688511774>.
- Berry, L.L. (1981), "Karyawan sebagai pelanggan", *Journal of Retail Banking*, Vol. 3 No. 1, hal. 33-40.
- Daga, Rosnaini Pollii, F. (2019). Pengaruh Marketing Experience Dan Customer Value Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pelanggan Pt. Daya Muda Agung Makassar. *Jurnal Mirai Managemnt*, 4(1), 122–136. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai>
- De Gieter, S., Cooman, R. dan Pepermans, R.G. (2010), "Skala kepuasan imbalan psikologis: mengembangkan dan menguji secara psikometri dua subskala yang telah disempurnakan untuk para perawat", *Jurnal Keperawatan Lanjutan*, Vol. 66 No. 4, hlm. 911-922.
- Emerson Wagner Mainardes, Lázaro Silva Rodrigues dan Aridelmo Teixeira, (2019) "Pengaruh pemasaran internal terhadap kepuasan kerja di sektor perbankan", *International Journal of Bank Marketing, Emerald Insight*.
- Jenter, D., & Kanaan, F. (2015). CEO Turnover and Relative Performance Evaluation. *The Journal of Finance*, Vol 70:5(pp. 2155-2184. ISSN 0022-1082).
- Kaurav R.P.S., 2015, Assessing impact of internal marketing on business performance, *European Journal of Tourism Research*, 10, pp.136-139.
- Locke, E.A. (1969), "Apakah kepuasan kerja itu?", *Perilaku Organisasi dan Kinerja Manusia*, Vol. 4 No. 4, hal. 309-336.
- Lu, L., Lu, A. C. C., Gursoy, D., & Neale, N. R. (2016). Work engagement, job satisfaction, and turnover intentions: A comparison between supervisors and line-level employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(4), 737–761. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-07-2014-0360>.
- Narteh, B. (2012), "Pemasaran internal dan komitmen karyawan: bukti dari industri perbankan Ghana".

- Ocal K, Kocak MS 2015. Mengembangkan model kinerja pegawai organisasi olahraga masyarakat. *Jurnal Ilmu Sosial Akademik Referensi Internasional IIB*, 18(6): 30-56.
- Papasolomou, I. dan Vrontis, D. (2006), "Menggunakan pemasaran internal untuk menyalakan merek perusahaan: kasus industri bank ritel di Inggris", *Journal of Brand Management*, Vol. 14 No. 1-2, Hal. 177-195.
- Papasolomou, I., Kitchen, P.J. dan Christofi, M. (2017), "Internal marketing under disguise: misplaced application", *Journal of Customer Behaviour*, Vol. 16 No. 1, hlm. 5-18.
- Prasetia. (2022). *Metodologi Penelitian Pendekatan Teori dan Praktik*. Medan: Umsu Press.
- Sarangal KR and Meenakshi Nargota 2017. "Internal Marketing, Employee Job Satisfaction and Employee Engagement A Case of J &K Bank". *Pacific Business Review International Journal*. Vol. 10 4, October 2017.
- Schaufeli, W.B., Salanova, M., González-Romá, V. dan Bakker, A.B. (2002), "Pengukuran keterlibatan dan kelelahan kerja: pendekatan analitik faktor konfirmatori dua sampel", *Journal of Happiness Studies*, Vol. 3 No. 1, hlm. 71-92.
- Sun, I., & Bunchapattanasakda, C. (2019). *Employee Engagement : A Literature Riview*. *International Journal of Human Resource Studies*.
- Suprayitno, Suddin, A. and Marjono, S. (2019). Pengaruh Internal Marketing Terhadap Job Statisfaction Dengan Employee Engagement Sebagai Pemediasi (Survei pada karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk area Solo). *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Wittenberg, R., Hu, B., & Hancock, R. (2018). Projections of Demand and Expenditure on Adult Social Care 2015 to 2040. <https://www.pssru.ac.uk/publications/pub-5421/>
- Yan, X., Su, J., Wen, Z. dan Luo, Z. (2017), "Peran keterlibatan kerja pada hubungan antara kepribadian dan kepuasan kerja pada perawat Cina", *Current Psychology*, pp. 1-6, tersedia di: <https://doi.org/10.1007/s12144-017-9667-8>
- Yousef, D.A. (2016), "Komitmen organisasi, kepuasan kerja dan sikap terhadap perubahan organisasi: sebuah studi di pemerintah daerah", *International Journal of Public Administration*, Vol. 40 No.1, hlm. 77-88.
- Zakariah. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Action Research, Research and Development (R & D)*. Sulawesi Tenggara: Pondok Pesantren Almahaddah Warrahmah.