

領導風格、內部服務補救與經營績效關係之研究 = A study on the relationship among leadership style, internal service recove

鍾君儀、呂崇銘, 熊婉君

E-mail: 354774@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究主要目的在於探討及瞭解多層次傳銷企業組織中組織成員知覺上線主管之領導風格、內部服務補救對其經營績效之關係。為達研究目的依據文獻探討分析，採用自編之「領導風格量表」、「內部服務補救量表」及「經營績效率表」作為研究工具，並以臺灣地區賀寶芙公司經銷商為研究對象，共抽取586位受試者進行問卷調查，可用率達98.9%。統計方式包含兩部份：第一部分為基本資料與研究變項之平均數差異考驗與單因子變異數分析；第二部分為主要分析利用積差相關、多元逐步迴歸及徑路分析交叉驗證領導風格、內部服務補救及經營績效之關係。本研究所得之主要結果如下：1. 領導風格因背景變項的不同，部分層面具有差異存在。2. 內部服務補救因背景變項的不同，部分層面具有差異存在。3. 經營績效因背景變項的不同，部分層面具有差異存在。4. 交易型領導風格、轉換型領導風格、內部服務補救與經營績效具有顯著相關性存在。5. 領導風格對內部服務補救之迴歸分析，以交易型領導具有最高之解釋力；內部服務補救對經營績效之迴歸分析，以員工參與具有最高之解釋力；交易型領導、轉換型領導及內部服務補救對經營績效之迴歸分析，以內部服務補救具有最高之解釋力。6. 徑路分析結果發現交易型領導、轉換型領導及內部服務補救能夠有效影響經營績效，總效果為.631，且內部服務補救為影響經營績效之中介變項。

關鍵詞：多層次傳銷、領導風格、內部服務補救、經營績效、徑路分析

目錄

內容目錄	封面內頁	簽名頁	中文摘要	iii	英文摘要	iii
	v	誌謝	vii	內容目錄	vii	
	viii	表目錄	x	圖目錄	x	
	xiii	第一章 緒論	1	第一節 研究背景與動機	1	
	1	第二節 研究目的	5	第二節 研究範圍與限制	5	
	6	第三節 名詞解釋	7	第二章 文獻探討	7	
	9	第一節 多層次傳銷組織概況	9	第二節 領導風格理論	16	
	16	第二節 內部服務補救理論	27	第三節 多層次傳銷組織經營績效相關文獻	41	
	41	第三章 研究方法	46	第一節 研究流程	46	
	46	第一節 研究架構	47	第二節 研究假設	48	
	47	第三節 變數操作性定義與衡量	50	第三節 研究對象與研究工具	53	
	50	第四節 資料分析方法	65	第四章 研究結果與討論分析	65	
	65	第一節 背景變項之描述性統計分析	68	第二節 效度與信度分析	71	
	68	第二節 差異性檢定分析	73	第三節 相關檢定分析	99	
	73	第四節 迴歸檢定分析	103	第五章 結論與建議	111	
	103	第一節 實證結論	111	第一節 研究建議	118	
	111	第二節 參考文獻	120	附錄A研究預試問卷	138	
	118	附錄B研究正式問卷	142	表目錄	172	
	138	表 2-1 領導理論之發展取向	17	表 2-1 領導理論之發展取向	17	
	17	表 2-2 領導構面類型表	18	表 2-2 領導構面類型表	18	
	18	表 2-3 國內外專家學者對交易型領導之定義	21	表 2-3 國內外專家學者對交易型領導之定義	21	
	21	表 2-4 國內外專家學者對轉換型領導之定義	23	表 2-4 國內外專家學者對轉換型領導之定義	23	
	23	表 2-5 內部服務補救之相關研究	29	表 2-5 內部服務補救之相關研究	29	
	29	表 2-6 社會支持之定義	32	表 2-6 社會支持之定義	32	
	32	表 2-7 社會支持的類型	33	表 2-7 社會支持的類型	33	
	33	表 3-1 領導風格衡量項目與主要參考文獻	54	表 3-1 領導風格衡量項目與主要參考文獻	54	
	54	表 3-2 內部服務補救衡量項目與主要參考文獻	56	表 3-2 內部服務補救衡量項目與主要參考文獻	56	
	56	表 3-3 經營績效率衡量項目與主要參考文獻	57	表 3-3 經營績效率衡量項目與主要參考文獻	57	
	57	表 3-4 領導風格量表(交易型領導)因素結構摘要表	62	表 3-4 領導風格量表(交易型領導)因素結構摘要表	62	
	62	表 3-5 領導風格量表(轉換型領導)因素結構摘要表	62	表 3-5 領導風格量表(轉換型領導)因素結構摘要表	62	
	62	表 3-6 內部服務補救量表因素結構摘要表	63	表 3-6 內部服務補救量表因素結構摘要表	63	
	63	表 3-7 經營績效率量表因素結構摘要表	63	表 3-7 經營績效率量表因素結構摘要表	63	
	63	表 4-1 有效樣本之個人背景變項次數分配摘要表	70	表 4-1 有效樣本之個人背景變項次數分配摘要表	70	
	70	表 4-2 不同性別在知覺交易型領導風格之t檢定差異情形摘要表	73	表 4-2 不同性別在知覺交易型領導風格之t檢定差異情形摘要表	73	
	73	表 4-3 不同性別在知覺轉換型領導風格之t檢定		表 4-3 不同性別在知覺轉換型領導風格之t檢定		

差異情形摘要表	73	表 4-4 不同性別在內部服務補救之t檢定差異情形摘要表	74
表 4-5 不同性別在之經營績效上t檢定差異情形摘要表	75	表 4-6 不同年齡在知覺上線交易型領導風格之變異數摘要表	75
表 4-7 不同年齡在知覺上線轉換型領導風格之變異數摘要表	76	表 4-8 不同年齡在內部服務補救之變異數摘要表	77
表 4-9 不同年齡在經營績效之變異數摘要表	78	表 4-10 不同婚姻狀態知覺上線交易型領導風格之變異數摘要表	79
表 4-11 不同婚姻狀態知覺上線轉換型領導風格之變異數摘要表	80	表 4-12 不同婚姻狀態在內部服務補救之變異數摘要表	81
表 4-12 不同婚姻狀態在經營績效之變異數摘要表	82	表 4-14 不同學歷知覺上線交易型領導風格之變異數摘要表	83
表 4-15 不同學歷知覺上線轉換型領導風格之變異數摘要表	84	表 4-16 不同學歷在內部服務補救之變異數摘要表	85
表 4-17 不同學歷在經營績效之變異數摘要表	87	表 4-18 不同位階知覺上線交易型領導風格之變異數摘要表	87
表 4-19 不同位階知覺上線轉換型領導風格之變異數摘要表	88	表 4-20 不同位階在內部服務補救之變異數摘要表	90
表 4-21 不同位階在經營績效之變異數摘要表	91	表 4-22 不同月所得知覺上線交易型領導風格之變異數摘要表	93
表 4-23 不同月所得知覺上線轉換型領導風格之變異數摘要表	94	表 4-24 不同月所得在內部服務補救之變異數摘要表	95
表 4-25 不同月所得在經營績效之變異數摘要表	97	表 4-26 交易型領導與轉換型領導風格各層面相關矩陣摘要表	99
表 4-27 領導風格與內部服務補救各層面相關矩陣摘要表	100	表 4-28 內部服務補救與經營績效各層面相關矩陣摘要表	101
表 4-29 領導風格與經營績效各層面相關矩陣摘要表	102	表 4-30 領導風格層面對內部服務補救之多元迴歸分析摘要表	104
表 4-31 交易型領導及轉換型領導對內部服務補救之多元迴歸分析摘要表	104	表 4-32 內部服務補救對經營績效之多元迴歸分析摘要表	105
表 4-33 領導風格層面對經營績效之多元迴歸分析摘要表	106	表 4-34 交易型領導及轉換型領導對經營績效之多元迴歸分析摘要表	106
表 4-35 交易型領導、轉換型領導及內部服務補救對經營績效之多元迴歸分析摘要表	107		

參考文獻

參考文獻 一、中文部分 于偉 (2010)。高科技企業領導風格對研發人員學習導向影響實證研究。科技管理研究, 30 (3), 211-213。

王嫻媚 (2004)。高中職轉型為綜合高中組織變革、教師角色壓力與工作倦怠相關之研究—以社會支持為干擾變項 (未出版之碩士論文)。國立中山大學, 高雄市。

朱佳莉 (1995)。多層次傳銷事業行銷策略研究。第二屆直銷學術討論文集, 1-24。江明修 (1994)。非營利組織領導行為之研究 (未出版之碩士論文)。國立政治大學, 臺北市。

行政院公平交易委員會 (2010)。中華民國98年多層次傳銷事業營運發展狀況線上查報結果報告。臺北市:行政院公平交易委員會。

李久慈 (1998)。傳銷大未來。臺北市:傳銷世紀文化股份有限公司。

吳水丕 (1993)。多層次傳銷的天下。臺北市:漢宇出版社。

吳清山 (1996)。學校效能研究。臺北市:五南出版社。

吳明隆 (2003)。SPSS統計應用學習實務。臺北市:知城數位科技股份有限公司。

吳明隆、涂金堂 (2005)。SPSS與統計應用分析。臺北市:五南。

肖洪鈞、苗曉燕 (2009)。領導風格與團隊創新氣氛的關係研究。軟科學, 23 (4), 65-68。

林鈺虔 (2007)。內部服務補救對內部關係品質之影響—以內部顧客導向為干擾變項 (未出版之碩士論文)。國立中興大學, 臺中市。

林明杰、林鴻鈞、黃錦華、林信任 (2007)。領導風格對團隊學習之影響:團對心理安全的中介角色。中華管理學報, 8 (3), 1-22。

林義屏、黃俊英、董玉娟、林振盛 (2007)。領導風格對忠誠度影響之研究—關係結合與關係價值的中介效果。直銷管理評論, 1 (1), 53-79。

林惠美、林孟彥 (2009)。意見領袖影響力—以直銷業為例。直銷管理評論, 1 (2), 1-26。

施正雄、孫治民 (2000)。傳銷商獎金制度之探討—針對美國、日本、本土公司比較—以如新、妮芙露、偉新公司為例 (未出版之碩士論文)。國立中山大學, 高雄市。

施好璇 (2005)。轉換型領導、交易型領導對工作績效與離職傾向之研究—以組織承諾為中介變項 (未出版之碩士論文)。國立中央大學, 桃園縣。

洪秀琪、林妙雀 (2000)。知識移轉與績效表現之研究—以多層次傳銷為例 (未出版之碩士論文)。私立中國文化大學, 臺北市。

馬雲龍 (1999)。直銷公司之服務品質 (未出版之碩士論文)。國立中山大學, 高雄市。

徐汶伶 (2008)。領導風格、關係品質與工作績效關係之研究—以彰化縣國民小學教師為例 (未出版之碩士論文)。私立大葉大學, 彰化縣。

莊瑞琦 (2003)。主管領導型態、員工人格特質與組織績效相關性之研究—以嘉義市政府為例 (未出版之碩士論文)。國立中正大學, 嘉義縣。

郭宇星 (1998)。傳銷組織經營之道。傳銷世紀雜誌, 67, 114-116。

張仁杰 (2001)。領導者—部屬交換理論與組織行為有關變數關係之研究 (未出版之碩士論文)。國立成功大學, 臺南市。

張慶勳 (2002)。國小校長轉化、互易領導影響學校組織文化特性與組織效能之研究 (未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學, 高雄市。

張紹勳 (2004)。研究方法。臺中市:滄海。

張建興 (2011)。台籍主管領導風格對大陸員工的知識學習成效與工作績效之影響—轉換型領導vs.交易型領導 (未出版之碩士論文)。國立成功大學, 臺南市。

許士軍 (2002)。許士軍為你讀管理好書。臺北市:天下文化書坊。

陳定國 (1998)。行銷管理導論 (第二版)。臺北市:五南。

陳得發、鄭旭棠 (1998)。多層次傳銷組織網的經營管理之研究。第三屆直銷學術研討會論文集, 1-19。

陳文隆 (2002)。從領導特質驅動以領導風格經營。品質月刊, 38 (1), 36-39。

陳艾婷 (2006)。保健食品態度、人格特質與多層次傳銷經營績效之影響 (未出版之碩士論文)。國立臺灣海洋大學, 基隆市。

陳俊雄 (2007)。內部服務補救制度對工作滿意度之影響—以組織認同為中介 (未出版之碩士論文)。私立東海大學, 臺中市。

陳國雄 (2009)。多層次傳銷經營績效影響因素之研究。遠東學報, 26 (3), 463-478。

黃營杉、齊德彰 (2004)。服務業內部行銷、企業文化、工作滿足與經營績效間關聯性之研究—以臺灣國際觀光旅館為例。管理與系統, 11 (4), 485-507。

黃雅鳳

(2005)。內部服務補救之前因後果(未出版之碩士論文)。國立中興大學,臺中市。黃國慶(2009)。內部服務補救系統的構建研究。華東經濟管理,23(8),156-157。曾子鴻(2007)。多層次傳銷之經營研究以如新公司6-4-2系統為例(未出版之碩士論文)。國立中山大學,高雄市。楊慧華(2002)。企業文化、企業願景、經營策略與經營績效之關係研究—以臺灣國際觀光旅館為實證(未出版之碩士論文)。國立成功大學-臺南市。廖春文(1994)。二十一世紀領導理論研究。臺北市:師大書苑。蔡志章(2000)。多層次傳銷上下線間互動關係與經營績效影響因素之研究(未出版之碩士論文)。國立中山大學,高雄市。劉玉燕、李偉娜(2007)。淺析領導風格。商場現代化,519,298。劉冠伶(2009)。主管領導風格、工作壓力與情緒耗竭關係之研究以生技公司研發人員為例(未出版之碩士論文)。私立長庚大學,桃園縣。賴進芎(2004)。傳銷業創業導向、競爭策略、組織文化與產業環境對組織績效的影響之研究以臺灣多層次傳銷業為例(未出版之碩士論文)。私立南華大學,嘉義縣。戴媛坪(1999)。多層次傳銷激勵制度比較-以安泰、雙鶴及泰瑞為例。第四屆直銷學術研討會論文集,265-266。謝文全(1998)。教育行政 理論與實務。臺北市:文景出版社。謝孟均(2009)。主管與部屬對領導風格認知差異之研究以我國壽險業為例(未出版之碩士論文)。私立朝陽科技大學,臺中市。謝秋玲(2009)。以直銷商創新特質為基之顧客關係管理與直銷績效關係模式研究(未出版之碩士論文)。私立朝陽科技大學,臺中市。蘇怡薰(2009)。內部服務補救、組織氣候與員工之工作滿意度之關係影響以服務業為例(未出版之碩士論文)。私立中國文化大學,臺北市。

二、英文部分 Adams, J. S. (1963). Toward An Understanding of inequity. *Journal of Abnormal & Social Psychology*, 67 (4), 422-436. Albaum, G. (1992). Current Status & Future Directions for Research on Direct Selling Channels. *Journal of Marketing Channels*, 113. Avolio, B. J. (1999). Re-examining the components of transformational & transactional leadership using the Multifactor Leadership Questionnaire. *Journal of Occupational & Organization Psychology*, 51, 441-462. Bargal, D., & Schmid, H. (1989). Recent themes in theory & research on leadership & their implication for management of the human services. *Administration in social work*, 13, 37-55. Bass, B.M. (1985). *Leadership & Performance Beyond Expectations*. New York: Free Press. Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1990). *Manual for the Multifactor Leadership Questionnaire*. California: Consulting Psychologists Press. Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1995). *The multifactor leadership Questionnaire*. California: Mind Garden, Inc. Bennis, W. (1994). *On Becoming a Leader* (2nd ed.). Addison-Wesley, Boston, Massachusetts. Berry, L. L., & Parasuraman A. (1991). *Marketing Service Competing Through Quality*. New York: The Free Press. Berry, R. (1997). *Direct Selling---From Door-to-Door to Network Marketing*, Butterworth-Heinemann, Oxford, 88-113. Best, R. J. (2008). *Market-Based Management* (5th ed.). New Jersey: Prentice-Hall. Bitner, M. J., Booms, B. H., & Tetreault, M. S. (1990). The service encounter: diagnosing favorable & unfavorable incidents. *Journal of Marketing*, 54 (1), 71-84. Bjorkman, I., & Xiucheng, F. (2002). Human Resource Management & the Performance of Western Firms in Chian. *International Journal of Human Resource Management*, 8, 853-864. Black, J. S., & Gregersen, H. B. (1997). Participative decision-making: An integration of multiple dimensions. *Human Relations*, 50 (7), 859-878. Blau, P. M. (1964). *Exchange & power in social life*. New York: Wiley. Bowen, D. E., & Johnston, R. (1999). Internal service recovery: developing a new construct. *International Journal of Service Industry Management*, 10 (2), 118-131. Bowen, D. E., & Lawler, E. E. III. (1992). The Empowerment of Service Workers: What, Why, How & When. *Sloan Management Review*, 33 (3), 31-39. Bryman, A. (1992). *Charisma & Leadership in Organization*. London, England: SAGE. Burns, J. M. (1978). *Leadership*. New York. Campbell, J. R. (1977). *Research onto the Nature of Organizational Effectiveness*. New York: McGraw-Hill. Caplan, G. (1974). *Support system & community mental health*. New York: Behavioral. Carnell, M. R., & Kuznits F. E. (1982). *Personnel: Management of Human Resource*. Bell & Howell Co. Chebat, J. C., & Kollias. (2000). The impact of empowerment on customer contact employees' roles in service organizations. *Journal of Service Research*, 3 (1), 66-81. Clark, B. H. (1999). Marketing Performance Measures: History & Interrelationships. *Journal of Marketing Management*, 99 (15), 711-732. Clark, B. H. (2000). Managerial Perceptions of Marketing Performance: Efficiency, Adaptability, Effectiveness & Satisfaction. *Journal of Strategic Marketing*, 8 (1), 3-25. Conger, J. A., & Kanungo, R. N. (1988). *The Empowerment Process: Integrating Theory & Practice*. *Academy of Management Re-view*, 13, 471-482. Cotton, J. L., Vollrath, D. A., Froggatt, K. L., Lengnick-Hall, M. L., & Jennings, K. R. (1988). Employee participation: Diverse forms & different outcomes. *Academy of Management Review*, 13 (1), 8-22. Cutrona, C. E., & Russell, D. W. (1990). Type of social support & specific stress: Toward a theory of optimal matching. In B. R. Satason, I. G. Sarason & G. R. Pierce (Eds.), *Social support: An international view*. New York: Wiley. Covin, J. G., Prescott, J. E., & Slevin, D. P. (1990). The Effects of Technological Sophistication on Strategic Profiles, Structure & Firm Performance. *Journal of Management Studies*, 27 (5), 485-510. Daft, R. (1983). *Organizational Theory & Design*. New York: West Publishing Company. Davidson, L. M., Hodgson, K. K., & Rebus, P. J. (2005). The relationship between social support & status adjustment: a longitudinal analysis. *Psychology in the Schools*, 42 (7). Delery, J. T., & Huselid, M. A. (1996). The Impact of Human Resource Management Practices on Perceptions of Organizational Performance. *Academy of Management Journal*, 39 (4), 949-969. Dess, G. G., & Robinson, R. B. (1984). Measuring Organizational Performance in the Absence of Object Measures: the Case of the Privately-held Firm & Conglomerate Business Unit. *Strategic Management Journal*, 5 (3), 265-273. Downton J. V. (1973). *Leadership: Commitment & charisma in therevolutionary process*. New York: Free Press. Dunham, J., & Klafehn, K. A. (1990). Transformational leadership & the nurse executive. *Journal of Nursing Administration* 20, 28-34. Durham, K., Maria, L. K., Scott, E. S., & Robert, C. L. (1999). Psychological empowerment as a multidimensional construct: A test of construct validity. *Educational & Psychological Measurement*, 59 (1), 127-142. DuBrin, A. J. (2004). *Leadership research findings, practice, & skills* (4th ed.). Boston: Houghton Mifflin. Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71 (3), 500-507. Foster, B. D., & Cadogan, J. W. (2000). Relationship Selling & Customer Loyalty: an Empirical Investigation, *Intelligence & Planning*, 18 (4), 185-199. Gomez, G., & Rosen, B. (2001). The leader-member exchange as a link

between managerial trust & employee empowerment. *Group & Organization Management*, 26 (1) , 53-69. Gorsuch, R. L. (1983) . *Factor Analysis*. Hillsdale. New Jersey: Lawrence Erlbaum. Gronroos, C. (1988) . *Service quality: The six criteria of good perceived service quality*. *Review of Business*, 9 (3) , 10-13. Heskett, J. L., Jones, T.O., Loveman, G. W., Sasser, W.E., Jr., & Schlesinger, L. A. (2008) . *Putting the Service-Profit Chain to Work*. *Harvard Business Review*. Retrieved May 25, 2010, from <http://hbr.org/2008/07/putting-the-service-profit-chain-to-work/ar/1>

House, J. S. (1981) . *Work stress & social support*. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley. Howell, J. M., & Avolio, B. J. (1993) . Transformational leadership, transactional leadership, locus of control, & support for innovation: key predictors of consolidated business unit performance. *Journal of Applied Psychology*, 78, 891 – 902. Hui, M. K., Au, K., & Fock, H. (2004) . Empowerment effects across cultures. *Journal of International Business Studies*, 35, 46-60. Hunt, J. G. (1991) . *Leadership: A new synthesis*. Newbury Park. California: Sage. Jenkins, G. D., & Lawler, E. E. (1981) . Impact of employee participation in pay plan development. *Organizational Behavior & Human Performance*, 28, 111-128. Kannan, V. R., & Tan, K. C. (2005) . Just in time, total quality management, & supply chain management: understanding their linkages & impact on business performance, *Omega*, 33, 153-162. Kanter, R. M. (1993) . *Men & women of the corporation*. New York: Basic Books. Keck, S L., & Tushman, M. L. (1993) . Environmental & Organizational Context & Executive Team Structure. *Academy of Management Journal*, 36 (6) , 1314-1344. Klakovich, M. D. (1995) . Development & psychometric evaluation of the reciprocal empowerment scale. *Journal of Nursing Measurement*, 3 (2) , 29-35. Laschinger, H. K. S., & Shamian, J. (1994) . Staff nurses & nurse managers ' perceptions of job related empowerment & managerial self efficacy. *Journal of Nursing Administration*, 24 (10) , 30-35. Laschinger, H. K. S., & Havens, H. D. (1996) . Staff nurse work empowerment & perceived control over nursing practice, condition for work effectiveness. *Journal of Nursing Administration*, 25 (9) , 42-50. Locke, E. A., & Schweiger, D. M. (1979) . Participation in decision-making: One more look. *Research in organizational behavior*, 1, 265-339. Mitchell, T. R. (1973) . Motivation & participation: An integration. *Academy of Management Journal*, 16 (4) , 670-679. Mitchell, D. E., & Tucker, S. (1992) . Leadership as a way of thinking. *Educational Leadership*, 49 (5) , 30-35. Milkovich, G. T., & Newman, J. M. (1996) . *Compensation* (5th ed.) . IRWIN. Park, J. E., & Holloway, B. B. (2003) . Adaptive Selling Behavior Revisited: an Empirical Examination of Learning Orientation, Sales Performance & Job Satisfaction. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 23 (3) , 239-251. Parasuraman, A. L., & Berry, V. Z. (1991) . Understanding Customer Expectations of Service. *Sloan Management Review*, 32 (3) , 39-48. Podsakoff, P. M., Todor, W. D., Grover, R. A., & Huber, V. L. (1984) . Situational moderators of leader reward & punishment behavior: Fact or fiction? *Organization Behavior & Human Performance*, 34, 21-63. Powpaka, S. (2006) . How market orientation affects female service employees in Thailand, *Journal of Business Research*, 59, 54-61. Reber, S. (1995) . *Dictionary of psychology*. New York: Penguin. Robbins, S. P. (2001) . *Organizational Behavior* (9th ed.) . Upper Saddle River. New Jersey: Prentice Hall. Sasser, W. E., & Arbeit, S. P. (1976) . Selling jobs in the service sector. *Business Horizons*, 19 (3) , 61-65. Schuler, B. S. (1980) . A role & expectancy perception model of participation in decision making. *Academy of Management Journal*, 23 (2) , 331-340. Silins, H. C. (1992) . Effective leadership for school reform. *Alberta Journal of Educational Research*, 38 (4) , 317-334. Smith, A. K., Bolton, R.N., & Wagner, J. A. (1999) A mode of customer satisfaction with service encounters involving failure & recovery. *Journal of Marketing Research*, 34 (8) , 356-370. Stauss, B., & Schoeler, A. (2004) . Complain management profitability: what do complaint managers know? *Managing Service Quality*, 14 (2) , 147-156. Steers, R. M., & Porter, L. W. (1991) . *Motivation & Work Behavior* (5th ed.) . Singapore: McGraw-Hill Books Company. Stordeur, S., D'hoore, W., & Vandenbergh, C. (2001) . Leadership, organizational stress, & emotional exhaustion among hospital nursing staff. *Journal of Advanced Nursing*, 35 (4) , 533-542. Taylor, S. E., & Repetti, R. L. (1997) . Health psychology: What is an unhealthy environment & how does it get under the skin. *Annual Review of Psychology*, 48, 411-447. Thoits, P. A. (1986) . Social support as an assistance, *Journal of Consulting & Clinical Psychology*, 54 (4) , 416-423. Venkatraman, M. P., & Ramanujam, V. (1986) . Measurement of Business Performance in Strategy Research: A Company of Approaches. *Academy of Management Journal*, 11 (4) , 801-814. Waldman, D. A., Bass, B. M., & Yammarino, F. J. (1990) . Adding to contingent-reward behavior: the augmenting effect of charismatic leadership. *Group & Organization Studies* 15, 381-394. Yammarino, F. J., Spangler, W. D., & Bass, B. M. (1994) . Transformational leadership & performance: a longitudinal investigation. *Leadership Quarterly*, 4 (1) , 81-102. Yamin, S., Gunasekaran, A., & Mavondo, F. T. (1999) . Relationship between Generic Strategies, Competitive Advantage & Organizational Performance: an Empirical Analysis. *Technovation*, 19 (8) , 507-518. Yoo, J. J. E., Shin S. Y., & Yang, I. S. (2005) . Key attributes of internal service recovery strategies as perceived by frontline food service employees. *International Journal of Hospitality Management*, 1-14. Yukl, G. A. (1989) . *Leadership in organizations* (3rd ed.) . Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice Hall.