

# 國際觀光旅館內部行銷、顧客導向對工作滿足關係之研究

翁春淑、封德台

E-mail: 9511045@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

隨著服務業的角色日益重要，如何使消費者滿意，建立顧客忠誠度，對組織之經營績效有舉足輕重的影響。本研究以國際觀光旅館第一線服務員工及主管為研究對象，探討內部行銷、顧客導向與工作滿足之關聯，以期協助旅館經營者在規劃、設計服務流程時，以更有效益的行銷作為與全面性的營運策略來維持組織運作。研究結果發現：內部行銷作為中「願景、發展、授權」三項子構面對顧客導向有正向影響。顧客導向中「顧客至上」子構面對於工作滿足中「工作本身、薪資福利、與上司關係、升遷」有正向影響，而「關係互動」子構面則對「工作本身、薪資福利、升遷」有正向影響。內部行銷對工作滿足的正向影響方面亦獲得部份支持。綜合而言，本研究認為旅館業之內部行銷作為可提升員工之顧客導向行為，並促進員工工作滿足感，進而增加整體組織之競爭力。

關鍵詞：內部行銷；顧客導向；工作滿足

## 目錄

封面內頁 簽名頁 授權書	iii 中文摘要	iv 英文摘要	v 誌謝	vi 目錄	vii
圖目錄	ix 表目錄	x 第一章 緒論	1.1 研究背景與動機	1.2 研究目的	6 1.3 研究流程
7 1.4 研究範圍與對象	9 第二章 文獻探討	2.1 我國國際旅館業現況	11 2.2 內部行銷	14 2.3 顧客導向	
17 2.4 工作滿足	20 2.5 內部行銷、顧客導向、工作滿足	26 第三章 研究方法	3.1 研究架構	30 3.2	
研究假說	31 3.3 變數之操作性定義與衡量	36 3.4 研究設計	42 3.5 資料分析方法	43 第四章 實	
證結果分析	4.1 一般敘述性統計分析	45 4.2 因素分析	51 4.3 信度分析	55 4.4 多元迴歸分析	56
4.5 T檢定、單因子變異數分析	64 第五章 結論與建議	5.1 研究驗證與結論	73 5.2 理論與實務意涵	81 5.3	
研究限制	83 5.4 對後續研究之建議	84 參考文獻	85 附錄 研究問卷	99	

## 參考文獻

1. 丁國璽 (2003)。影響飯店服務品質因素之研究。未出版碩士論文，朝陽科技大學休閒事業管理研究所。
2. 方文昌、朱素玘、李賜郎 (2000)。內部行銷之研究—以百貨公司為例。國立屏東商業科技學報，第三卷，頁139-150。
3. 王雪梅 (2003)。國際觀光旅館競爭策略之研究—以晶華酒店為例。未出版碩士論文，國立台北大學企業管理研究所。
4. 王婷穎 (2001)。國際觀光旅館之服務品質、關係品質與顧客忠誠度之相關性研究—以台北、台中及高雄地區為例。未出版碩士論文，南華大學旅遊事業管理研究所。
5. 王精文、黃淑琴 (1999)。台灣壽險業內部行銷與經營績效之關聯性探討，第五屆服務業管理研討會論文集，政治大學。
6. 王翠品 (2002)。內部行銷作為、工作滿足、與離職傾向關係之研究—以H連鎖娛樂事業為例。未出版碩士論文，國立中山大學人力資源管理研究所。
7. 王銘傑 (2004)。內部行銷、工作壓力、工作士氣、工作滿足與工作績效關係之研究—以台灣省各縣市警察局為例。未出版碩士論文，南華大學管理科學研究所。
8. 交通部觀光局 (2006)。2006年交通政策白皮書：觀光，交通部。
9. 江岷欽 (2000)。顧客導向的服務理念，人力發展月刊，第72期，頁20-31。
10. 行政院 (2005)。行政院主計處國民所得統計，我國產業結構變動(按各產業佔GDP比重)。
11. 行政院經濟建設委員會 (2004)。挑戰2008國家發展重點計畫展實錄。
12. 吳三江 (2001)。醫療服務業內部行銷活動對就醫者導向行為影響之研究—以高雄市立醫院為例。未出版碩士論文，國立中山大學人力資源管理研究所。
13. 吳三江 (2002)。醫療業內部行銷與員工之顧客導向行為相互關係之探討—以高雄市立醫院為例。人力資源管理學報，第二卷第一期，頁99-117。
14. 吳志淵 (1999)。企業內部行銷之探索性研究—以國內某石化廠為例。未出版碩士論文，國立中正大學企業管理研究所。
15. 吳靜吉、潘養源、丁興詳 (1980)。內外控取向與工作滿足及績效之關係。國立政治大學學報，第41期。
16. 巫喜瑞、周逸衡 (2001)。內部行銷導向在醫院護理人員管理上之應用。醫院，第34期，頁44-56。
17. 李盈盈 (1998)。博物館館員之組織目標認知、組織承諾與工作滿足研究—以國立科學工藝博物館為例。未出版碩士論文，國立台南藝術學院博物館學研究所。
18. 李銓、李文瑞、許筱雯 (2000)。產業競爭與經營績效—台灣地區國際觀光旅館之策略群組分析。企業管理學報第48期，頁89-120。
19. 李銓、李家璋 (2004)。內部行銷對工作滿足與顧客導向關係之研究—以東森電話行銷部門為例。傳播管理學刊，第五卷第二期。
20. 沈進成、張延蓉 (2002)。內部行銷、組織承諾、工作滿足與顧客導向服務關係之研究—以主題遊樂園為例。旅遊館理研究，第二卷第二期，頁80-95。
21. 周泰華、黃俊英、郭德寶 (1999)。服務品質與顧客滿意評量模式之比較研究。輔仁管理評論，第六卷第一期，頁37-68。
22. 周逸衡、巫喜瑞 (2000)。服務員工知覺之內部行銷作為、角色知覺與顧客導向間關係之研究—以旅館業為例。未出版碩士論文，國立中山大學企業管理研究所。
23. 邱皓政 (2000)。量化研究與統計分析，台北：五南。
24. 洪瑞英 (2004)。顧客導向、服務品質、顧客價值與顧客滿意度之關聯性研究—以花蓮地區國際觀光旅館為例。未出版碩士論文，東華大學企

業管理研究所。25.胡夢蕾(2003)。內部行銷與工作滿意度之研究 以台灣國際觀光飯店為例。旅遊管理研究,第三卷第二期,頁1-25。

26.康譽瓊(2001)。內部行銷作為、行為評估、工作滿足和顧客導向之研究 - 以證券營業員為例。未出版碩士論文,國立中山大學企業管理研究所。

27.張延蓉(2002)。內部行銷、組織承諾、工作滿足與顧客導向服務關係之研究 - 以主題遊樂園為例。旅遊管理研究,第二卷,第二期,頁79-99。

28.張淑婷(2004)。來華旅客國際觀光旅館住宿需求預測之研究 以日本、香港及美國為例。未出版碩士論文,朝陽科技大學休閒事業管理研究所。

29.梁雯玟(2000)。顧客導向、服務補償與服務品質之關係研究:以國際觀光旅為實證。未出版碩士論文,國立成功大學企業管理研究所。

30.許筱雯(2000)。產業競爭與經營績效 台灣地區國際觀光旅館之策略群組分析。企業管理學報,第48期,頁89-120。

31.郭振生(2002)。內部行銷導向、組織承諾、工作滿意與學校效能關係之研究 以台南地區國民小學為例。未出版碩士論文,南華大學管理研究所。

32.陳文宗(2003)。內部行銷與領導風格對工作滿意度及顧客導向行為影響之研究 以桃園縣消防局為例。未出版碩士論文,元智大學管理研究所。

33.陳淑菁(2002)。國立科學工藝博物館館員工作滿意度之研究。科技博物雙月刊,6(1),頁04-16

34.陳聰興(1998)。汽車銷售業務人員工作滿足、服務品質與顧客滿意關係性之研究。未出版碩士論文,國立中央大學人力資源管理研究所。

35.彭麗驛(1979)。台灣工業結構改變中勞工工作滿意度與員工輔導之研究。輔導學報,2期,頁211-245。

36.游旻羲(2003)。國際觀光旅館內部行銷作為與員工工作滿足及離職傾向之研究 - 以台北市為例。未出版碩士論文,銘傳大學觀光研究所。

37.游倬奇(2005)。內部行銷、顧客導向、組織承諾與工作滿足相關性研究 以典型、非典型聘僱餐飲服務人員為例。未出版碩士論文,世新大學觀光學研究所。

38.黃俊英(2000)。「多變量分析」,中國經濟企業研究所。

39.黃品全(2005)。內部行銷及其對餐旅服務人員的影響:從組織中自我肯定與顧客導向的觀點。觀光研究學報,第十一卷第二期,頁89-112。

40.黃秋閔(2001)。台北地區國際觀光旅館經營效率之研究。旅遊管理研究,第一卷第一期,頁27-45。

41.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 以台灣國際觀光旅館為例。管理與系統,第十一卷第四期,頁485-507。

42.葉世明(2003)。內部行銷、工作滿足與顧客導向關係之研究-以玉山商業銀行為例。未出版碩士論文,朝陽科技大學企業管理研究所。

43.齊德彰(2004)。臺灣銀行業內部行銷、工作滿足與經營績效間關聯性之研究。未出版碩士論文,國立台北大學企業管理研究所。

44.劉杏娥(2001)。企業福利、員工工作滿足與離職傾向之探討 以某報社為對象。未出版碩士論文,國立中山大學人力資源管理研究所。

45.劉蓓芳、陳穎修(2001)。模糊多準則決策於醫療門診服務品質之應用。醫務管理第二卷第四期,頁26-38。

46.劉鐘智(2004)。內部行銷及加盟者之工作滿意度與顧客導向關係之研究 - 以統一超商為例。未出版碩士論文,國立雲林科技大學企業管理研究所。

47.潘亮如(2002)。國際觀光旅館餐廳主管工作滿足之研究。未出版碩士論文,東海大學食品科學研究所。

48.蔡坤宏(1999)。工作滿足與離職意圖關係之問顧:Meta分析,輔仁管理評論,第六卷第一期,頁21-36。

49.鄭伯壘、楊國樞(1977)。影響工人工作滿足感的因素:領導方式、情境因素及人格特質。中央研究院民族研究所集刊,44,頁13-45。

50.蕭育芬(2002)。企業之內部行銷作為、績效評估方式、授權、公司顧客導向策略與員工顧客導向關係之研究-以不動產經紀業為例。未出版碩士論文,國立中山大學企業管理研究所。

51.蕭富峰(1997)。內部行銷。台北:天下遠見。

52.韓建玲(1997)。內部行銷對顧客導向行為影響之研究 - 以民營銀行業為例。未出版碩士論文,國立中山大學人力資源管理研究所。

53.簡竹屏(2004)。內部行銷、顧客導向、工作滿足關係之研究 公、民營企業之比較。未出版碩士論文,朝陽科技大學企業管理研究所。

54.闕芝穎(2004)。百貨公司服務品質、顧客滿意度、顧客忠誠度與消費者生活型態關係之研究 以台北市地區為例。未出版碩士論文,國立東華大學企業管理研究所。

二、英文部份

1.Bansal, H. S., Mendelson, M. B., & Sharma, B., (2001). " The Impact of Internal Marketing Activities on External Marketing Outcomes," *Journal of Quality Management* 6, pp. 61-76.

2.Berry, L. L. & Parasuraman, A. (1991). *Marketing Services : Competing Through Quality*, New York : The Free Press.

3.Berry, L. L. (1984). *Services Marketing is Different.*, In Lovelock, Christopher. H. (ed.), *Service Marketing*. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice Hall.

4.Bitner, M. J., B. H. Booms & M. S. Tetreault, (1990). *The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incident*, *Journal of Marketing*, 54 (1): 71-84.

5.Blum, M.L. & Naylor, J. C. (1968). *Industrial psychology: It ' s theoretical and foundations*. New York: Harper & Row

6.Cahill, D. J. (1995). *The Managerial Implications of the Learning Organization: A New Tool for Internal Marketing*. *Journal of Service Marketing*, 9(4), 43-51.

7.Cahill, D. J. (1996). *Internal Marketing : Your Company ' s Next Stage of Growth*. Binghamton, N.Y. and London: Haworth Press.

8.Carlzon, J. (1987). *Moments of Truth*, New York: Bellinger Publishing Company.

9.Chetan, S. S., & Y. Wee-Yong, (1997). " Factors Influencing Job Satisfaction of Technical Personnel in the U.S., Singapore and India ", *Engineering Management Journal*, Vol.9, pp. 15-21.

10.Cheung, C. K., & Scherling, S. A., (1999). " Job satisfaction, work values, and sex differences in Taiwan ' s organizations," *Journal of Psychology Interdisciplinary and Applied*. 133(5), pp.563-575.

11.Combell & Susan B. (1990). *Behavior problems in preschool children clinical and development issues*. New York : Guilford Press.

12.Conduit, J. & Mavondo, F. T. (2001). *How Critical is Internal Customer Orientation to Market Orientation*, *Journal of Business Research*, Vol. 51(January), pp.11-24.

13.David, P. V. & A. B. Robert, (1990). " Job Satisfaction: What ' s Happening to the Young Managers? ", *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 30(4), PP.90-96.

14.Davis, K. (1977). *Human relation at work:Organizational behavior*, New York: McGraw-Hill.

15.Davis, R.C.,(1951). *The Fundament of Top Management*, N.Y.: Happer & Row.

16.Deshpande,R., Farley, J. & Webster, F(1993). *Corporate culture, customer orientation, and innovativeness in Japanese firms: A quadrad analysis*. *Journal of Marketing*, 57, pp.23-27.

17.Dessler, G. (1980). *Organization theory: Integrating structure and behavior*(2nd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

18.Dessler, G., (1976). " Organization and Management: A Contingency Approach. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

19.Donavan, Brown & Mowen (2004). " Internal Benefits of Service-Worker Customer Orientation : Job Satisfaction, Commitment, and Organizational Citizenship Behaviors ", *Journal of Marketing*, 68 (January), 128-146.

20.Dubinsky, Alan J. & William A. Staples (1981). " Are Industrial Salespeople Buyer Oriented," *Journal of Purchasing and Material Management*, 17 (Fall), 12-19.

21.Dunlap, B. J., Michael Doston, & Terry M. Chambers (1988). " Perceptions of Real Estate Brokers and Buyers: A Sales Orientation, Customer Orientation Approach," *Journal of Business Research*, Vol. 17, 175-187.

22.Flipe, J. P. (1986). " Service Firms: Interdependence of External and Internal Marketing Strategies," *Journal of European Marketing*, Vol. 20, No. 8, pp.

55-68. 23.Foreman, Susan K. & Arthur H. Money (1995). " Internal Marketing: Concepts, Measurement and Application, " *Journal of Marketing Management*, Vol. 11, 775-768. 24.Fournet, Glemn P., M. K. Distefano, Jr., & Margaret W. Pryer, (1966). " Job Satisfaction: issues and problems, " *Personnel Psychology*, Vol. 58, No. 2. 25.Garbarino, Ellen & Johnson, M.S. (1999). " The Different Roles of Satisfaction, Trust, and Commitment in Customer relationships, " *Journal of Marketing*, VOL.63, APR., pp.70-87. 26.George, W. R. & Gronroos C. (1989). *Developing Customer-Conscious Employee at Every Level Internal Marketing*, in *Handbook of Services Marketing*, arole A. Congram and Margaret L. Friedman, eds., AMACOM, New York. 27.George, W. R. (1977). *The Retailing of Services-A Challenging Future* , *Journal of Retailing*, Vol.53, No.3, pp.91-95. 28.George, W. R. (1990). *Internal Marketing and Organizational Behavior: A Partnership in Developing Customer-Conscious Employees at Every Level*, *Journal of Business Research*, Vol. 20, pp.63-70. 29.Goff, B. G., Boles, J. S., Bellenger, D. N., & Stojack, C. (1997). *The influence of salesperson selling behaviors on customer satisfaction with products*. *Journal of Retailing*, Vol. 73, No. 2, pp. 171-83. 30.Greene, W. E., Walls, G. D., & Schrest L. J. (1994). " *Interanl Marketing: The Key to External Marketing Success*, " *Journal of services marketing*, 8 (4), 5-13. 31.Gronroos, C. (1981). " *Internal Marketing- Theory and Practice*, " in *American Marketing Association Services Marketing Conference Proceedings*, 41-47. 32.Guelford, J. P. (1965). *Fundamental statistics in psychology and education* (4thed.), New York: McGraw-Hill Inc. 33.Gummesson, E. (1992). " *Using Internal Marketing to Develop a New Culture -- The Case of Ericsson Quality*. " *Journal of Business Horizons*, May-Jun, pp. 52-59. 34.Hackman, J. R., & Lawler, E. E. (1971). *Employee Reactions to Job Characteristics*. *Journal of Applied Psychology*,55,259-286. 35.Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). *Development of the job diagnostic survey* . *Journal of Applied Psychology*, 60 (2), 159-170. 36.Hartley, S. W. & P. L. Lee (1986). " *Implementation of Service Marketing Programs: Key Areas for Improvement*, " *Journal of Professional Service Marketing*, Vol. 2, (Fall/Winter), pp. 25-37. 37.Hartline, J. G. Maxham , & D. O. McKee (2000). " *Corridors of Influence in the Dissemination of Customer-Oriented Strategy to Customer Contact Service Employees*, " *Journal of Marketing*, Vol. 64, pp.35-50. 38.Hartline, M. D. & O. C. Ferrell (1996). " *The Management of Customer- Contact Service Employees: An Empirical Investigation*, " *Journal of Marketing*, 60 (October), 52-70. 39.Herzberg, F., Mausner, B., (1959). *The Motivation to Work*: New York: John Wiley. 40.Hoffman, K. Douglas & Thomas N. Ingram (1992). " *Service Provider Job Satisfaction and Customer-Oriented Performance*, " *The Journal of Services Marketing*, Vol. 6, No. 2 (Spring), 68-78. 41.Homans, G. C. (1961). *Social Behavior: Its Elementary Forms*. N.Y.: Harcourt, Brace & World. 42.Hunt, S. D. & J. R. Nevin, (1974). " *Power in a Channel of Distribution: Sources and Consequences* " , *Journal of Marketing Research*, 11(May), pp.186-193. 43.Ironson, G. H., P. C. Smith, M. T. Brannick , W. T. Gibson, & K. B. Paul (1989). " *Constitution of a Job in General Scale: A Comparison of Global, Composite, and specific measures* " *Journal of Applied Psychology*, Vol.74, pp.193-200 44.Johnson, E. E. Scheuing & K. A. Gaida (1986). *Profitable Services Marketing*, Homewood, IL: Dow-Jones Irwin. 45.Johnson, E. M. & Seymour, D. T. (1985). *The Impact of Cross Selling on the Selling on the Service Encounter in Retail Banking*, in *The Service Encounter*, John, A. C. & Carol E. S., eds, Lexington, MA: D.C. Heath. 46.Joseph, J. & Deshpande S. P. (1997). *The Impact of Ethical Climate on Job Satisfaction of Nurses*. *Health Care Management Review*, 22, 76-81. 47.Joseph, W. B. (1996). " *Internal Marketing Builds Service Quality*, " *Journal of Health Care Marketing*, 16 (1), 54-59. 48.Kaiser, H. F. (1974). *An Index of Factorial Simplicity Psychometrika*, Vol.39, pp.31-36. 49.Kohli,A.L., & Jaworski, B.J. (1990). *Market Orientation : The Construct, Research Propositions, and Management Implications*. *Journal of Marketing*, 54,pp.34-36. 50.Kolter, P. (1991). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, 7th Edition, Englewood Cliffs, NJ, Prentice-Hall Inc. 51.Kotler, P. & Armstrong, G. (1991). *Principles of Marketing*, 5th ed., Englewood, N.j.: Prentice-Hall. 52.Kotler, Philip (1980). *Marketing Management: Analysis, Planning and Control*, 4th ed., Englewood Cliffs, N.J.: Prentice- Hall, Inc. 53.Kurtz, D. L., H. R. Dodge, & J. E. Klomp maker (1976). *Professional Selling*, Dallas: Business Publicans Inc. 54.Levitt, Theodore (1980). " *Marketing Success Through Differentiation of Anything*, " *Harvard Business Review*, Vol. 58 (January-February), pp. 50-57. 55.Lewis, R. C. (1989). " *Hospitality Marketing: The Internal Approach*, " *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, Vol. 30 (November), pp. 41-45. 56.Locke,E.A.(1969). *What is job satisfaction? Organizational Behavior and Human Performance*.4.pp.309-336. 57.Martin, R. A. (1992). " *Creating and Maintaining Service Culture*, " *International Journal of Quality and Reliability Management*, " Vol. 9, No. 1, pp. 9-19. 58.Maslow, A. H.(1954). *Motivation and personality*. New York: Harper & Brothers Pub.pp. 146-150. 59.Money, A.H. & Foreman, S. (1996). " *The Measurement of internal marketing: a confirmatory case study* " , *Journal of Marketing Management*, 11(8), 755-766. 60.Motowidlo, Stephen J. (1984). " *Does Job Satisfaction Lead to Consideration and Personal Sensitivity?* " *Academy of Management Journal*, 27 (4), 910-915. 61.Norman, R. (1984). *Service Management*, Wiley, New York. 62.O?黏ara, Bradley S., James S. Boles, and Mark W. Johnston (1991). " *The Influence of Personal Variables on Salesperson Selling Orientation* " , *Journal of Personal Selling and Sales Management*, Vol. 11, No. 1 (Winter),pp. 61-67. 63.Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill 64.Parasuraman, A., V. Zeithaml & L. Berry (1985). " *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*, " *Journal of Marketing*, Vol. 49, 41-50. 65.Piercy, N. & N. Morgan (1991). " *Internal Marketing- The Missing Half of the Marketing Programme* " , *Long Range Planning*, 24 (2), 82-93. 66.Porter, L.W., & Lawler, E.E. (1968). " *Managerial Attitudes & Performance* " . 67.Rafiq, M. & P. K. Ahmed (2000). " *Advances in the Internal Marketing Concept: Definition, Synthesis and Extension*, " *Journal of Service Marketing*, Vol. 14, No. 6, pp. 449-462. 68.Reiner, D. M., & Zhao, J. (1999). *The Determinants of Job Satisfaction Among United States Air Force Security Police*. *Review Of Public Personnel Administration*, 5-18. 69.Robert, V., (1991). *Organizational Behavior*, The Dryden Press. 70.Rohit Deshpande, John U. Farley, & Frederick E. Webster, Jr. (1993). *Corporate Culture, Customer Orientation, and Innovativeness in Japanese Firms: A Quadrad Analysis*. *Journal of Marketing*, 57(1), pp.23-37. 71.Saxe, R. (1979). " *The Customer Orientation of Salespeople*, " doctoral dissertation, UCLA Graguate School Abstracts International, April 1980, 40 (10), 5570A. 72.Saxes, Robert & Barton A. Weitz (1982). " *The*

SOCO Scale: A Measure of the Customer Orientation of Salespeople, " Journal of Marketing Research, 19 (August), 343-351. 73. Seashore, S.E., & Taber, T.D. (1975). " Job Satisfaction and Their Correlations, American Behavior & Scientists " , Vol.18, pp346. 74. Smith, P.C., Kendall, L.M., & Hulin C.L. (1969). The Measurement of Satisfaction in Work & Retirement, Chicago: Rand McNally. 75. Spector, Paul E. (1985). " Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey, " American Journal of Community Psychology, 13 (6), 693-713. 76. Stauss, B. & H. S. Schulze (1990). " Internes Marketing, " Marketing ZFP, Heft 3, pp.149-158. 77. Tansuhaj, P., Radall, D. & McCullough, J. (1988). A Services Marketing Management Model: Integrating Internal and External Marketing Functions, The Journal of Services Marketing, Vol.2, No.1, pp.31-38. 78. Tansuhaj, Patriya, Donna Randall, & Jim McCullough (1991). " Applying The Internal Marketing Concept within Large Organizations: As Applied to a Credit Union, " Journal of Professional Services Marketing, 6 (2), 193-202. 79. Taylor, Dennis (1999). Managing Job Satisfaction. Australian CPA, 69 ,46-47. 80. Vroom, V. (1964). Work and Motivation. New York: John Wiley & Sons. 81. Vroom, V.H. & Yetton, P.W. ( 1973 ). Leadership and Decision-Making. Pittsburgh: University of Pittsburgh Press. 82. Weiss, D. J., Dawis R. V., England B. W., & Lofquist L. H. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. Minnesota: Minneapolis Industrial Center. 83. Yoav, G. (1998). " Intelligence and Job Satisfaction, " Academy of Management.