

## DAFTAR PUSTAKA

- (Mustika, 2017)(2009:138), O. dalam kotler dan keller. (2020). Pengaruh Hubungan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PT. Krida Dinamika Autonusa Bima). In *Journal of Business and Economics ...* (Vol. 1, Issue 2).
- Ahmad Junaidi, Nensi Yuniarti. Zs, L. R. (2018). *PENGARUH GOOD CORPORATE GOVERNANCE TERHADAP KINERJA KARYAWAN PERUSAHAAN BUMN (Studi Pada Karyawan BRI Unit Ratu Samban Kota Bengkulu)*. 1(2), 207–217.
- Alfons, M. E. (2019). Analisis Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Megaria. *Analisis Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Megaria*9, II(1), 28–39.
- Anggraini, M. (2017). *Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Job Engagement dan Job Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi*. 1–21.
- Apriyanti, P., Surya, D., & Lutfi. (2017). Analisis kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening (Studi Empirik Nasabah Tabungan Tandamata Bank BJB Cabang Serang). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa*, 1(2), 159–166.
- Aruan, Q. S., & Fakhri, M. (2015). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Lapangan Departemen Grasberg Power Distribution PT. Freeport Indonesia. *Modus*, 27(2), 141–162.
- Cahyadi, M. F., & Sujana, E. (2020). Pengaruh Religiusitas, Integritas, dan Penegakan Peraturan Terhadap Fraud pada Pengelolaan Keuangan Desa. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*, 10(2), 136. <https://doi.org/10.23887/jiah.v10i2.25919>
- Clara I. A. Waterkamp, H. T. (2017). *PENGARUH PROFESIONALISME*,

*KOMITMEN ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) CABANG MANADO. 5(2), 2808–2818.*

Dian , Sumantri, B. D. (2021). *Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Disiplin Kerja Pegawai pada BKPSDMD Kabupaten Batang Hari. 1(1), 52–62.*

Fajrin, I. Q., & Susilo, H. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan Pabrik Gula Kebon Agung Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis, 61(4), 117–124.*

Farisi, S., Azhar, M. E., & Daulay, R. (2017). *MODEL EMPIRIS ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DAN KINERJA DOSEN PERGURUAN TINGGI SWASTA. 32, 145–165.*  
<https://doi.org/10.24034/j25485024.y2020.v4.i2.4159>

Handayani, E. N., & Pratama, E. Y. (2019). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana, 6(3).* <https://doi.org/10.35137/jmbk.v6i3.235>

Hermawan. (2018). Pengaruh Promosi dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Cafe Imah Babaturan Kota Bandung. *Journal of Chemical Information and Modeling, 53(9), 1689–1699.*

Hisamuddin, N. (20016). *PENGARUH GOOD CORPORATE GOVERNANCE TERHADAP KINERJA KEUANGAN BANK UMUM SYARIAH Nur Hisamuddin. 109–138.*

Ifca, C. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan GarudaMiles Pada Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia Airways di Pekanbaru. *Jom FISIP, 2(1), 1–13.*

Lukito, R. (2020). Pengaruh organizational citizenship behaviour terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada produksi PVC di UD. Untung Jaya Sidoarjo. *Agora, 8(2).*

- Mustika, N. (2017). ANALISIS PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DALAM PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM (Studi Pada Bengkel AHASS (Astra Honda Authorized Service Station) Bintang Kharisma Jaya Bandar Lampung). (*Doctoral Dissertation, UIN Raden Intan Lampung*)., 14–50.
- No Title. (2012). 10–31.
- Pengangguran, P. A. (2018). *Jurnal Ilmiah Manajemen Muhammadiyah Aceh (JIMMA) Edisi Jan-Jun 2018 Vol. 8 No. 1. 8(1)*, 34–48.
- Pradana, F. (2018). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Pt Fac Sekuritas Indonesia Di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 9(2), 193–212. <https://doi.org/10.18196/mb.9262>
- Saputro, G. B., & Siagian, H. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Variabel Intervening Motivasi Kerja Di Head Office PT. Marifood. *Agora*, 5(3), 1–8.
- Sari, F. L. (2021). *Pengaruh Good Corporate Governance dan Loyalitas Karyawan terhadap kinerja karyawan di PT Panglima Ekspres Surabaya*. <http://digilib.uinsby.ac.id/id/eprint/46006>
- Setiyani, L. (2021). Desain Sistem : Use Case Diagram Pendahuluan. *Prosiding Seminar Nasional : Inovasi & Adopsi Teknologi 2021, September*, 246–260.
- Soelistiawan, H., Lukitaningsih, A., & Wiyono, G. (2021). Pentingnya Trust dalam Mediasi Citra Perusahaan dan Relationship marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 8(1), 188–196.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian Kuantitatif dan kombinasi (mixed methode)*. Alfabeta.
- Sunanda, W. D. (2019). PENGARUH KEPEMIMPINAN ISLAMIS DAN

RELIGIUSITAS TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI KEPUASAN KERJA KARYAWAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus pada Waroeng Spesial Sambal). *Jurnal Ilmu Manajemen, UNY, 17*, 20–36.

Suryadi, I., & Efendi, S. (2018). Pengaruh Motivasi Intrinsik, Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Biro Kepegawaian Di Badan Kepegawaian Negara (Bkn) Jakarta. *Jurnal Ilmu Manajemen, 14*(2), 109–124.

Teori, A. K., & Konsumen, L. (2003). *BAB II TINJAUAN PUSTAKA A. Kajian Teori 1*. 8–25.

Turangan, J. K. (2019). *PENGARUH KOMPETENSI, DISIPLIN KERJA DAN PROFESIONALISME TERHADAP KINERJA GURU DI SMA NEGERI 1 MANADO*. 5(2), 1402–1411.

(Alfons, 2019)(2009:138), O. dalam kotler dan keller. (2020). Pengaruh Hubungan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PT. Krida Dinamika Autonusa Bima). In *Journal of Business and Economics ...* (Vol. 1, Issue 2).

Ahmad Junaidi, Nensi Yuniarti. Zs, L. R. (2018). *PENGARUH GOOD CORPORATE GOVERNANCE TERHADAP KINERJA KARYAWAN PERUSAHAAN BUMN (Studi Pada Karyawan BRI Unit Ratu Samban Kota Bengkulu)*. 1(2), 207–217.

Alfons, M. E. (2019). Analisis Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Megaria. *Analisis Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Megaria*9, II(1), 28–39.

Anggraini, M. (2017). *Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Job Engagement dan Job Satisfaction Sebagai Varibel Mediasi*. 1–21.

Apriyanti, P., Surya, D., & Lutfi. (2017). Analisis kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai

- variabel intervening (Studi Empirik Nasabah Tabungan Tandamata Bank BJB Cabang Serang). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa*, 1(2), 159–166.
- Aruan, Q. S., & Fakhri, M. (2015). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Lapangan Departemen Grasberg Power Distribution PT. Freeport Indonesia. *Modus*, 27(2), 141–162.
- Cahyadi, M. F., & Sujana, E. (2020). Pengaruh Religiusitas, Integritas, dan Penegakan Peraturan Terhadap Fraud pada Pengelolaan Keuangan Desa. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*, 10(2), 136. <https://doi.org/10.23887/jiah.v10i2.25919>
- Clara I. A. Waterkamp, H. T. (2017). *PENGARUH PROFESIONALISME, KOMITMEN ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) CABANG MANADO*. 5(2), 2808–2818.
- Dian , Sumantri, B. D. (2021). *Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Disiplin Kerja Pegawai pada BKPSDMD Kabupaten Batang Hari*. 1(1), 52–62.
- Fajrin, I. Q., & Susilo, H. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan Pabrik Gula Kebon Agung Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 61(4), 117–124.
- Farisi, S., Azhar, M. E., & Daulay, R. (2017). *MODEL EMPIRIS ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DAN KINERJA DOSEN PERGURUAN TINGGI SWASTA*. 32, 145–165. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2020.v4.i2.4159>
- Handayani, E. N., & Pratama, E. Y. (2019). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(3). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v6i3.235>
- Hermawan. (2018). Pengaruh Promosi dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian

- Konsumen Cafe Imah Babaturan Kota Bandung. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Hisamuddin, N. (2016). *PENGARUH GOOD CORPORATE GOVERNANCE TERHADAP KINERJA KEUANGAN BANK UMUM SYARIAH* Nur Hisamuddin. 109–138.
- Ifca, C. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia Airways di Pekanbaru. *Jom FISIP*, 2(1), 1–13.
- Lukito, R. (2020). Pengaruh organizational citizenship behaviour terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada produksi PVC di UD. Untung Jaya Sidoarjo. *Agora*, 8(2).
- Mustika, N. (2017). *ANALISIS PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DALAM PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM (Studi Pada Bengkel AHASS (Astra Honda Authorized Service Station) Bintang Kharisma Jaya Bandar Lampung)*. (Doctoral Dissertation, UIN Raden Intan Lampung)., 14–50.
- No Title*. (2012). 10–31.
- Pengangguran, P. A. (2018). *Jurnal Ilmiah Manajemen Muhammadiyah Aceh (JIMMA) Edisi Jan-Jun 2018 Vol. 8 No. 1*. 8(1), 34–48.
- Pradana, F. (2018). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Pt Fac Sekuritas Indonesia Di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 9(2), 193–212. <https://doi.org/10.18196/mb.9262>
- Saputro, G. B., & Siagian, H. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Variabel Intervening Motivasi Kerja Di Head Office PT. Marifood. *Agora*, 5(3), 1–8.
- Sari, F. L. (2021). *Pengaruh Good Corporate Governance dan Loyalitas*

*Karyawan terhadap kinerja karyawan di PT Panglima Ekspres Surabaya.*  
<http://digilib.uinsby.ac.id/id/eprint/46006>

Setiyani, L. (2021). Desain Sistem : Use Case Diagram Pendahuluan. *Prosiding Seminar Nasional : Inovasi & Adopsi Teknologi 2021, September*, 246–260.

Soelistiawan, H., Lukitaningsih, A., & Wiyono, G. (2021). Pentingnya Trust dalam Mediasi Citra Perusahaan dan Relationship marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 8(1), 188–196.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode penelitian Kuantitatif dan kombinasi (mixed methode)*. Alfabeta.

Sunanda, W. D. (2019). PENGARUH KEPEMIMPINAN ISLAMI DAN RELIGIUSITAS TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI KEPUASAN KERJA KARYAWAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus pada Waroeng Spesial Sambal). *Jurnal Ilmu Manajemen, UNY, 17*, 20–36.

Suryadi, I., & Efendi, S. (2018). Pengaruh Motivasi Intrinsik, Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Biro Kepegawaian Di Badan Kepegawaian Negara (Bkn) Jakarta. *Jurnal Ilmu Manajemen, 14(2)*, 109–124.

Teori, A. K., & Konsumen, L. (2003). *BAB II TINJAUAN PUSTAKA A. Kajian Teori 1*. 8–25.

Turangan, J. K. (2019). *PENGARUH KOMPETENSI, DISIPLIN KERJA DAN PROFESIONALISME TERHADAP KINERJA GURU DI SMA NEGERI 1 MANADO*. 5(2), 1402–1411.