

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Jogiyanto, H. (2015). *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Akbar, M. D. (2019). *Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediator*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Al-Azzam, Z. F., & Al-Qura'an, A. (2019). How Knowledge Management Mediates the Strategic Role of Talent Management in Enhancing Customers' Satisfaction. *Independent Journal of Management & Production (IJM&P)*, 10(2), 334–354.
- Amaliyah, R. (2020). Pengaruh Kompetensi Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Cabang Pangkalpinang. *SOCIETY*, 11(2), 84–95.
- Arifin, S., Putra, A. R., & Hartanto, C. F. B. (2019). Pengaruh Kompetensi, Kompensasi dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah. EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 1(1), 22–29.
- Armstrong, M. (2006). *Performance Management: Key Strategies and Practical Guidelines*. London: Kogan Page Publishers.
- Aziz, M. S. (2020). Tinjauan Literature tentang Knowledge Management: Definisi Konseptual, Dasar Teoritik dan Praktik Knowledge Management, serta Perkembangan Penelitiannya dalam Bidang Ilmu Manajemen dan Pendidikan. *Intizam, Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(2), 1–34.
- Azkiya, B. M., Tanjung, H., & Gustiawati, S. (2022). Pengaruh Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 3(1), 84–95.
- Badreddine, A. (2021). *The Impact of Employee Performance on Customer Satisfaction during COVID-19 in Hotels in Beirut*. Lebanese University.
- Badrudin. (2015). *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Benjamin, T. E., Marks, B., Demetrikopoulos, M. K., Rose, J., Pollard, E., Thomas, A., & Muldrow, L. L. (2017). Development And Validation Of Scientific Literacy

- Scale For College Preparedness In STEM With Freshmen From Diverse Institutions. *International Journal of Science and Mathematics Education*, 15(4), 607–623.
- BRI. (2022). Tentang BRI.
- Bryan. (2014). *Principles of Management*. Nevada: Routledge.
- Budiyanto, E., & Mochklas, M. (2020). *Kinerja Karyawan*. Banten: CV. AA. Rizky.
- Bukit, B., Malusa, T., & Rahmat, A. (2017). *Pengembangan Sumber Daya Manusia: Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi*. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Busro, M. (2018). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadameidia Group.
- Darudiato, S., & Setiawan, K. (2013). Knowledge Management: Konsep dan Metodologi. *Ultima InfoSys: Jurnal Ilmu Sistem Informasi*, 4(1), 11–17.
- Enny, M. (2019). *Manajemen Sumber Daya*. Surabaya: UBHARA Manajemen Press.
- Ferdinand, A. (2018). *Metodologi Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Garaika, & Darmanah. (2019). *Metodologi Penelitian*. Lampung: CV. Hira Tech.
- Ghozali, I. (2016). *Structural Equation Modeling: Metode Alternatif Dengan Partial Least Squares (PLS)*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Semarang: badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 untuk Penelitian Empiris* (3rd ed.). Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Gurteen, D. (2012). *Leading Issues in Social Knowledge Management* (1st ed.). UK: Academic Publishing International.
- Hair Jr., J. F., Hult, T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*. Switzerland: Springer.
- Hajric, E. (2018). *Knowledge Management System and Practices-A Theoretical and*

- Practical Guide for Knowledge Management in Your Organization*. Florida: Helpjuice.
- Hardani, H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Hasibuan, M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Husnul, N. R. I., Prasetya, E. R., Sadewa, P., Ajimat, & Purnomo, L. I. (2020). *Statistik Deskriptif*. Tangerang Selatan: Unpam Press.
- Indrasari, M. (2017). *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Indrayani, L., & Andriani, D. (2018). *Pengantar Manajemen*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Intezar, M. T. (2017). Marketing Communications In 21st Century: Trends & Strategies. *Humanities and Social Sciences Letters*, 5(2), 36–42.
- Jusmaindah, J. (2019). *Pengaruh Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi kasus pada nasabah di PT. Tapen (persero) cabang Bone)*. Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Marketing Management* (13th ed.). New York: Pearson Educación.
- Krisnandi, H., Efendi, S., & Sugiono, E. (2019). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: LPU-UNAS.
- Kurniawan, A. W., & Puspitaningtyas, Z. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku.
- Lemeshow, S., Hosmer, D. W., Klar, J., & Lwanga, S. K. (1997). *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Lusiah. (2018). *Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja RosdaKarya.

- Marzuki, & Sumardjo. (2022). *Strategi Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Masram, & Mu'ah. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Profesional*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Mathis, R. L., Jackson, J. H., Valentine, S. R., & Meglich, P. A. (2016). *Human Resouce Management* (5th ed.). Boston: Cengage Learning.
- Mengesha, A. H. (2021). Effects of Employee's Competencies on Customer Satisfaction: Study on Private Sector in Eastern Ethiopia. *Voice of Research*, 9(4), 43–53.
- Meriana, L., Agung, G. P. M., & Tarigan, Z. J. H. (2014). Analisa Dampak Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Di Hachi Hachi Bistro Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 2(2), 479–495.
- Misra, R. (2019). *Principles of Management Block 1: Introduction to Management*. Ahmedabad: Dr. Babasaheb Ambedkar Open University.
- Moonti, U. (2015). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Yogyakarta: Interpena.
- Mulyadi, & Winarso, W. (2020). *Pengantar Manajemen*. Banyumas: Pena Persada.
- Noe, E., & Thorse, M. (2016). Cultivating Market Relations Diversification in the Danish Organic Production Sector Following Market Expansion. *Sociologia Ruralis*, 56(3), 331–348.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.
- Poniman, B., & Choerudin, A. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta.
- Probosari, N., & Siswanti, Y. (2017). Manajemen Pengetahuan: Pendekatan Konsep dan Aplikasi Riset. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Radjab, E., & Jam'an, A. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Makassar: Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Renny Husniati. (2019). Pengaruh Kompetensi, Motivasi Kerja Dan Kepemimpinan

- Terhadap Prestasi Kerja Pegawai. *Jurnal Mitra Manajemen*, 3(12), 1155–1170.
<https://doi.org/10.52160/ejmm.v3i12.309>
- Riyadi, B. D., & Fitriah, A. H. (2018). *Dasar-Dasar Manajemen dalam Pendidikan Gizi*. Malang: Rafika Aditama.
- Rohman, A. (2017). *Dasar-Dasar Manajemen*. Malang: Inteligencia Media.
- Rosmika, T. E., & Nurhaida, T. (2017). Employee Competence and Culture Set to Customer Satisfaction with Service Quality as Intervening Variable of PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Medan. *Journal of Education and Practice*, 8(36), 45–53.
- Rosyiana, I. (2019). *Innovative Behavior At Work:: Tinjauan Psikologi & Implementasi di Organisasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Saputra, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Customer Service Officer Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Central Asia, Tbk. Cabang Pondok Lestari Cileduk Tangerang). *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(1), 111–120.
- Sarwono, J., & Narimawati, U. (2015). *Membuat Skripsi, Tesis, dan Disertasi dengan Partial Least Square SEM (PLS-SEM)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sedarmayanti. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Silaen, N. R., Syamsuriansyah, S., Chairunnisah, R., Sari, M. R., Mahriani, E., Tanjung, R., ... Satriawan, D. G. (2021). *Kinerja Karyawan*. Bandung: Widina Media Utama.
- Soleh, A. (2011). *Smart Knowledge Worker*. Jakarta: KMPlus.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyadi, Y. N. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Praktek, dan Soal Latihan)*. Bandung: Eureka Media Aksara.
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.

- Suwartiningsih, R. (2018). Analisis Pengaruh Pelayanan Puskesmas Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Puskesmas Dinoyo Kota Malang Jawa Timur. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)*, 3(2), 120–125.
- Tammubua, M. H., & Surapto, D. (2021). Analysis of Competence and Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in Eastern Indonesia Border Tourism. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 4(2), 3016–3031.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup!* Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahyudi, E., & Wibowo, I. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT. Bank Tabungan Negara KCP Cibubur). *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(2), 1–18.
- Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja* (5th, Ed.). Jakarta: Rajawali Pers.
- Yakup, Y. (2018). Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Knowledge Management Dan Service Quality. *Gorontalo Management Research*, 1(1), 15–28.
- Yuniarti, R., Irwansyah, R., Hasyim, M. A. N., Riswandi, P., Septania, S., Rochmi, A., ... Bambang, B. (2021). *Kinerja Karyawan (Tinjauan Teori dan Praktis)*. Jakarta: CV Widina Media Utama.