

## DAFTAR PUSTAKA

- Athia, Ita, and Ridwan Basalamah. 2019. "Analisis *Strategi Customer Focus* untuk Penguatan Bisnis Pelaku UMKM yang Tergabung Sebagai Anggota Koperasi ( Studi Pada Koperasi SAE-Pujon , Kabupaten Malang , Jawa Timur ) Pasca Krisis Ekonomi Tahun 1998 , Pemerintah Memberikan Perhatian lebih Terhadap ." 4: 1–20.
- Basselo, N. 2021. "Analisis Economic Value Added untuk menilai Kinerja Keuangan pada PT Kimia Farma, Tbk yang Terdaftar di BEI Tahun 2014-2018."  
[http://repository.umpalopo.ac.id/id/eprint/1118%0Ahttp://repository.umpalopo.ac.id/1118/3/Bab\\_201620122.pdf](http://repository.umpalopo.ac.id/id/eprint/1118%0Ahttp://repository.umpalopo.ac.id/1118/3/Bab_201620122.pdf).
- Chalmeta, Ricardo. 2006. "Methodology for Customer Relationship Management." *Journal of Systems and Software* 79(7): 1015–24.
- Chaudhry, Naveed Iqbal et al. 2019. "Impact of Customer-Oriented Strategy on Financial Performance with Mediating Role of HRM and Innovation Capability." *Personnel Review* 48(3): 631–43.
- Dan, Lingkungan Eksternal, and Ester Mbithe. 2017. "Lingkungan Eksternal dan Implementasi Strategi Fokus Pelanggan." 2: 282–305.
- Ephelia, Grecia Ratna, and Ida Puspitowati. 2022. "Pengaruh Fokus Pelanggan, Respon Pelanggan, Proaktif, Inovasi dan Pengambilan Resiko terhadap Kinerja UKM." *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan* 4(3): 712–20.
- Ghozali, Imam. 2013. "Ghozali-Imam-Aplikasi-Analisis-Multivariate-Dengan-Program-Spss-Semarang-Badan-Penerbit-Universitas-Diponegoro\_convert\_compress.Pdf." : 144.
- Ismanto, Hadi. 2018. "Kepuasan Konsumen dan Kinerja Keuangan UKM di Kabupaten Jepara." *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen* 4(3): 377–86.
- Kavulya, Paul Wambua, Prof Willy Muturi, Gladys Rotich, and Kennedy Ogollah. "Pengaruh Strategi Fokus pada Pelanggan terhadap Kinerja Saccos di Kenya Paul."
- Keisidou, Elissavet, Lazaros Sarigiannidis, Dimitrios I. Maditinos, and Eleftherios I. Thalassinou. 2013. "Customer Satisfaction, Loyalty and Financial Performance: A Holistic Approach of the Greek Banking Sector." *International Journal of Bank Marketing* 31(4): 259–88.
- Lajar, Stephanie Nataliaingi. 2021. "Pengaruh CG yang Terkait Kepemilikan Saham, Likuiditas, Kebijakan Utang, dan Profitabilitas Terhadap Kebijakan Dividen pada Perusahaan Pertambangan." *Jurnal Ilmu Ekonomi, Sosial dan Pendidikan* 1(2): 55–71. <https://jiesp.ppak-atmajaya.com/ojsjiesp/index.php/JIESP/article/view/4>.

- Liang, Chiung Ju, Wen Hung Wang, and Jillian Dawes Farquhar. 2009. "The Influence of Customer Perceptions on Financial Performance in Financial Services." *International Journal of Bank Marketing* 27(2): 129–49.
- Lukianda, Ninik. 2013. "Implementasi Rasio Keuangan untuk Menilai Kinerja Keuangan." *Jurnal WIGA* 3(2): 54–69.
- Maritseda, Lisa, and Josua Tarigan. 2020. "Variabel Intervening pada Berbagai Sektor Perusahaan di Indonesia." *Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Keuangan Melalui Loyalitas Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Berbagai Sektor Perusahaan Di Indonesia*: 15.
- Priyatno, Duwi. 2017. *Panduan Praktik Olah Data Menggunakan SPSS*. Edisi Satu. ed. Ratih Indah Utami. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Rahman, Fakung, and R. Chepi Safei Jumhana. 2020. "Analisis Laporan Keuangan untuk Menilai Kinerja Keuangan PT. Surya Citra Media Tbk." *JIMF (Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma)* 3(2): 150–60.
- Sigilipu, Steffi. 2013. "Pengaruh Penerapan Informasi Akuntansi Manajemen dan Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Manajerial." *Emba* 1(3): 239–47.
- Veithzal Rivai. 2020. "Bab Ii Kajian Pustaka Bab Ii Kajian Pustaka 2.1." *Bab Ii Kajian Pustaka 2.1* 12(2004): 6–25.
- Williianti. 2020. "Usaha Dagang." *Bab Ii Kajian Pustaka 2.1* 12(2004): 6–25.
- Yuliansyah, Yuliansyah et al. 2021. "Organizational Learning, Innovativeness and Performance of Financial Service Firms in an Emerging Market: Examining the Mediation Effects of Customer-Focused Strategy." *Business Process Management Journal* 27(4): 1126–41.
- Yusron Mustafa Kamal. 2016. "Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri." *Jurnal*: 93.