

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, A. (2023). *Pengaruh electronic customer relationship management (e-CRM) terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi kepuasan pelanggan studi pengguna Tokopedia dikalangan generasi Z*.
- Agustin, C. I. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Koran Jawa Pos Radar Kediri. *Jurnal Simki-Economic Universitas Nusantara PGRI Kediri*, 2(3), 2599–2748.
- Azali, Z. A. , & F. F. (2023). Pengaruh Kualitas Provider Telkomsel Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Di Desa Ciluluk. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 6, 377–393.
- Beauty & Personal Care - Indonesia | Market Forecast*. (n.d.). Retrieved July 18, 2025, from <https://www.statista.com/outlook/cmo/beauty-personal-care/indonesia>
- CNBC Indonesia. (2022, November 4). Industri kecantikan tahan krisis, laris manis meski pandemi. <https://www.cnbcindonesia.com/lifestyle/20221104104902-33-385138/industri-kecantikan-tahan-krisis-laris-manis-meski-pandemi>
- Compas.co.id. (2022). Brand makeup lokal lokal dan Impor Bersaing Sengit. <https://compas.co.id/article/brand-makeup-lokal/>
- Cornelissen, J. (2017). *Corporate Communication: A Guide to Theory and Practice*. Sage Publications.
- Cosmetics Design Asia - Cosmetics Packaging, Industry, Manufacturers - Cosmetics Ingredients, Supply*. (n.d.). Retrieved July 18, 2025, from <https://www.cosmeticsdesign-asia.com/>
- Darmadi, R. , S. P. , & K. A. A. (2021). *Pengaruh social media customer engagement dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek perguruan tinggi swasta*. 3(2), 166–177.
- Deviana, M. E., & Tjahjaningsih, E. (2022). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Mediasi Pada Pelanggan

- PT Indonesia Comnets Plus Regional Jawa Bagian Tengah. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 5(2), 454. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v5i2.2218>
- Edelman. (2023). *2023 Edelman Trust Barometer — Indonesia report*. Edelman Trust Institute.
- Fadli, M. , A. J. , & Z. F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan melalui Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 12(1), 76–88.
- Ferdiana, R. (2025). Peran Komunikasi Internal dalam Corporate Communication untuk Meningkatkan Employee Engagement. *Konsensus: Jurnal Ilmu Pertahanan, Hukum Dan Ilmu Komunikasi*, 2(1), 118–132. <https://doi.org/10.62383/konsensus.v2i1.620>
- Firmansyah, A. F. (2018). Pengaruh persepsi program corporate social responsibility (CSR) terhadap citra perusahaan PT. petrokimia Gresik (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Gresik).
- Fitriani, D., & Sunarti, S. (2021). Pengaruh top of mind dan citra merek terhadap loyalitas konsumen Scarlett Whitening. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 96(1), 116–123.
- Good News From Indonesia. (2024, August 22). Industri kosmetik lokal kian meroket, pertumbuhan tembus angka 48 persen. <https://www.goodnewsfromindonesia.id/2024/08/22/industri-kosmetik-lokal-kian-meroket-pertumbuhan-tembus-angka-48-persen>
- Hasan, A. (2014). *Marketing dan kasus-kasus pilihan* (Cetakan Kedua). Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Hasan, Ali. (2015). *Marketing*. Jakarta: Penerbit Medpress.
- Handoyo, S. (2024). *Purchasing in the digital age: A meta-analytical perspective on trust, risk, security, and e-WOM in e-commerce*. *Heliyon*, 10(8), e29714. doi:10.1016/j.heliyon.2024.e29714

- Husen, S. , K. K. , S. E. , & Y. Y. (2021). Membangun Kepuasan Pelanggan Untuk Mengatasi Gap Antara Pengaruh Customer Experience Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Ud. Anwarudin Dan Apms Anwarudin. *The Journal of Business and Management Research*, 4(1), 1–9.
- Irawan, D., & Darmayanti, A. (2019). Pengaruh harga, kualitas produk, dan preferensi konsumen terhadap keputusan pembelian pada produk sepatu merek converse. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 12(1), 42–54.
- Ismanto, J. (2020). *Manajemen pemasaran*. Tangerang Selatan: Unpam Press.
- Industri Kecantikan Tahan Krisis, Laris Manis Meski Pandemi. (n.d.). Retrieved July 19, 2025, from <https://www.cnbcindonesia.com/lifestyle/20221104104902-33-385138/industri-kecantikan-tahan-krisis-laris-manis-meski-pandemi>
- Kementerian Perindustrian. (2024n.d.). *Kemenperin pacu KM kosmetik maksimalkan pasar yang ekspansif*. <https://ikm.kemenperin.go.id/kemenperin-pacu-km-kosmetik-maksimalkan-pasar-yang-ekspansif>
- Kusumastuti, A. L. , & K. M. A. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Jateng Cabang Pembantu Sampangan. *Keunis*, 7(1), 49–63.
- Latoki, L., Marjun, M., Kamal, K., Salim, F. U., Al Idrus, A., & Esianta, E. (2023). Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja Di Hypermart Palu Grand Mall Kota Palu. *Jurnal Ekonomi Trend*, 11(1), 17-25.
- Lestari, A. P. , & R. N. (2024). Pengaruh citra merek dan gaya hidup terhadap loyalitas pelanggan generasi Z pada industri kecantikan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia*, 10(1), 33–42.
- Mahendra, I. P. , S. P. M. , & J. H. (2022). Pengaruh program loyalitas terhadap customer retention pada industri kosmetik. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 14(2), 58–67.

- Mangiri, N. J. S. , & S. L. (2023). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Anugrah Karunia Logistik. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(2), 1346–1362.
- Marketeers - Majalah Bisnis, Marketing, dan Entrepreneurship Online*. (n.d.). Retrieved July 18, 2025, from <https://www.marketeers.com/>
- Moreno, Á., Tench, R., & Verhoeven, P. (2021). Trust in public relations in the age of mistrusted media: A European perspective. *Publications*, 9(1), 1–20.
- Nain, H. (2021). *Emergence of children as influencers in family consumption decisions – a resource theory approach*. *South Asian Journal of Marketing*, 2(2), 130–147. <https://doi.org/10.1108/SAJM-06-2021-0080>
- Ningrum, N. S. (2020). *Persaingan sesama merek (intrabrand) dikaitkan dengan pembatasan perdagangan secara vertikal*. *Jurnal Hukum dan Persaingan Usaha*.
- Nugraha, R. A., & Septiani, R. (2023). Analisis pengaruh keandalan dan tanggung jawab perusahaan terhadap loyalitas konsumen produk kosmetik lokal. *Jurnal Manajemen Pemasaran Indonesia*, 15(1), 55–67.
- Nueng, C. H., Husen, S., & Mustajab, D. (2024). *Customer Trust Mediates Word of Mouth Impact on Queen Decoration Service Decisions*. *Asian Journal of Economics & Business (AJEB)*
- Paragon Technology and Innovation*. (n.d.). Retrieved July 18, 2025, from <https://www.paragon-innovation.com/>
- Pratiwi, R. D. , & N. P. A. (2023). Kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan pada toko kosmetik modern. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(3), 77–86.
- Prayogi, A. , P. A. A. , K. D. , R. E. , & S. W. (2022). Pengaruh citra rasa produk, pelayanan, citra perusahaan, dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan Bakso Mataram (Cabang Pekanbaru). *LUCRUM: Jurnal Bisnis Terapan*, 2(1), 68–77.
- Putra, G. A. , & H. S. (2021). Analisis perceived value terhadap loyalitas pelanggan kosmetik lokal Indonesia. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 6(1), 15–25.

- Putri, S. R., Handayani, T., & Mulyana, A. (2022). Pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan pada industri kosmetik lokal. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 14(2), 112–120.
- Ramadhani, S., Wibowo, A., & Sari, M. (2023). Hubungan reputasi perusahaan dengan keputusan pembelian berulang pada produk kosmetik. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 12(2), 77–86.
- Riadi, M. (2023). Citra Perusahaan (Pengertian, Fungsi, Jenis, Indikator dan Strategi Pembentukan. https://www.kajianpustaka.com/2020/10/citra-perusahaan.html#google_vignette.
- Rohimah, A. (2023). Komunikasi Korporat Industri Halal dalam Membangun Citra Positif Secara Berkelanjutan Melalui Media Sosial. *Journal of Islamic Communication Studies (JICoS)*, 1(2), 24–39.
- Sari, D. , & R. R. (2021). Pengaruh media sosial terhadap loyalitas pelanggan merek kosmetik di Indonesia. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 12(1), 45–58.
- Septian, A. , & N. S. (2022). Kepuasan pelanggan sebagai mediasi hubungan antara kualitas produk dengan loyalitas pelanggan. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 9(2), 101–110.
- Siadari, K. , & L. A. (2021). Pengaruh citra perusahaan, kualitas layanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas penggunaan BNI Mobile Banking (Studi Kasus BNI Kantor Cabang Harmoni). *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5(2), 155–160.
- Soelistiawan, H., Lukitaningsih, A., & Wiyono, G. (2021). *Jurnal Bisnis dan Manajemen Pentingnya Trust dalam Mediasi Citra Perusahaan dan Relationship marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan* (Vol. 8, Issue 1). <http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jbm/index>
- Sulistiawati, Intan Nabila, & Alif Idzatulloh. (2025). Peran Corporate Communication PT Paragon Technology And Innovation Dalam Mempertahankan Citra Positif Perusahaan. *Konsensus : Jurnal Ilmu*

- Pertahanan, Hukum Dan Ilmu Komunikasi*, 2(1), 133–146.
<https://doi.org/10.62383/konsensus.v2i1.621>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi revisi). Bandung: Alfabeta.
- Tyasari, A. A. , & R. P. (2021). Model komunikasi corporate dalam membangun citra perusahaan. *CARAKA: Indonesia Journal of Communication*, 2(1), 27–42.
- Utami, F. , & K. D. (2023). Peran influencer marketing dan social proof terhadap loyalitas pelanggan generasi Z. . *Jurnal Komunikasi Pemasaran Digital*, 5(1), 49–61.
- Yudha, I. G. B. K. W. , & Y. N. N. (2021). Pengaruh citra perusahaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Bunga Pertiwi Cabang Sulanyah. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 9(2), 293–299.
- Zhang, N., & Rekan (2022). *The effect of eWOM source and tie strength on consumer purchase intention. Sustainability*, 14(16), 9959.
<https://doi.org/10.3390/su14169959>