

DAFTAR RUJUKAN

- Aeni dan Istikhroh. 2020. Pengaruh *Trust* Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Pengguna Shopee Mahasiswa Universitas PGRI ADI Buana Surabaya). *JSBR: Journal of Sustainability Business Research*, Volume 1, Nomor 1 (hlm 169-173).
- Anonim. 2023. *Mengenal Manfaat Niacinamide untuk Perawatan Kulit*. Tersedia pada: <https://www.alodokter.com/mengenal-manfaat-niacinamide> -untuk-perawatan-kulit (diakses tanggal 12 Oktober 2023).
- Aprileny, dkk. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan *Trust* Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Grab Bike SMA Islam Al-Azhar 4). *Jurnal STEI Ekonomi*, Voume 31, Nomor 2 (hlm 60-76).
- Aprilia, dkk. 2021. *Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Trust Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Istana Cake dan Bakery Singaraja*. Skripsi. Singaraja: Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
- Apriliani, dkk. 2020. Pengaruh Kepuasan Pelanggan, *Brand Image* dan *Trust* Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Member Card. *E-Bisma: Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi*, Volume 1, Nomor 1 (hlm 20-30).
- Beiersdorf. 2024. *100 Tahun Nivea Sejarah Nivea - 100 Tahun Dalam Pembuatan*. Terdapat pada : <https://www.nivea.co.id/tentang-kami/sejarah-nivea>. Diakses pada tanggal 25 Januari 2024
- Belopa, E. 2015. Hubungan Kepercayaan Merek dan Persepsi Kualitas Dengan Minat Beli Ulang Produk Kecantikan Silver International Clinic Balikpapan. *Psikoborneo* Volume 3, Nomor 1 (hlm 64-76)
- Darno dan Yosepha. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Tokopedia di Jakarta Timur. *JIMEN: Jurnal Inovasi Mahasiswa Manajemen*, Volume 3, Nomor 1 (hlm 39-50)
- Dewi, dkk. 2019. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS Kesehatan di Kota Singaraja. *Bisma : Jurnal Manajemen*, Volume 5, Nomor 2 (hlm 82-92).
- Fadilah dan Ratnasari. 2021. Pengaruh *Customer Relationship Management* dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Ojek Online Go-Ride di

- Karawang. *JEB: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, Volume 23, Nomor 3 (hlm 367-372).
- Fadli, R. 2023. *Kata Dokter Kenali Faktor yang Dapat Merusak Kulit*. Tersedia pada: <https://www.halodoc.com/artikel/kata-dokter-kenali-faktor-yang-dapat-merusak-kulit> (diakses tanggal 09 November 2023)
- Ferdinand, A. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fimela. 2012. *Nivea, Produk Kecantikan Asal Jerman*. Terdapat pada: <https://www.fimela.com/lifestyle/read/3816450/nivea-produk-kecantikan-asal-jerman>. Diakses pada tanggal 26 Januari 2024.
- Ghozali, I. 2015. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hafidz, dkk. 2023. Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Herbalife. *JIMEA: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi & Akuntansi*, Volume 7, Nomor 1 (hlm 253-274).
- Hanif, R. 2019. Menentukan Loyalitas Pengguna Shopeepay Berdasarkan *User Experience* dan *Trust* Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia*, Volume, Nomor 1 (hlm 164-172).
- Keller, K. L. 2008. *Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity Fifth Edition*. Hoboken: Pearson Education.
- Krisdamayanti, N. 2019. *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Pengguna Smartphone Samsung Mahasiswa STEI Jakarta)*. Skripsi. Jakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Manajemen.
- Kotler dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua Belas Jilid I*. Jakarta: Indeks.
- Lanandra dan Suhartono. 2023. Analisis Pengaruh Promosi, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Shopee Food di Yogyakarta. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia*, Volume 3, Nomor 3 (hlm 1079-1103)

- Larasati, D. 2023. *Mengenal Skin Cycling, Metode Penggunaan Skin Care Untuk Kulit Glowing*. Tersedia pada: <https://kimiafarmaapotek.co.id/id/mengenal-skin-cycling-metode-penggunaan-skin-care-untuk-kulit-glowing/> (diakses tanggal 12 Oktober 2023)
- Lutfillaili. 2019. *Pengaruh Trust, Keandalan dan Jaminan Terhadap Keputusan Pengguna Jasa (Studi pada KP JNE Mojoagung)*. Skripsi. Jombang: Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) PGRI Dewanantara.
- Mahdi, M. 2022. *Ini Produk Skincare Paling Banyak Dipakai Pria dan Wanita*. Tersedia pada: <https://dataindonesia.id/varia/detail/ini-produk-skincare-paling-banyak-dipakai-p> (diakses tanggal 11 Desember 2023)
- Utama dan Murti. 2021. Kepuasan Nasabah Sebagai Mediator Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal IKRA-TH Ekonomika*, Volume 4, Nomor 2 (hlm 79-86).
- Oktaviani dan Purnama. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Trust Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada PT. Sinar Mas Multifinance Cabang Sukabumi). *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, Volume 2, Nomor 1 (hlm 47-66).
- Pratiwi, O. 2018. *Hubungan Antara Lingkungan Dengan Pubertas Siswa*. Skripsi. Jakarta: Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Fakultas Ilmu Pendidikan: Universitas Muhammadiyah Jakarta.
- Resika, dkk. 2019. *Customer Perceived Value dan Customer Trust: Identifikasi Kepuasan dan Loyalitas Konsumen GO-CAR*. *Journal of Management and Business Review*. Volume 16, Nomor 1 (hlm 1-22).
- Rifa'i, K. 2019. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Jember: Zifatama Publisher.
- Rofiah, dkk. 2017. Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Bank Muamalat Jombang. *EKSIS*, Volume 12, Nomor 1 (hlm 69 - 82).
- Santika, E. 2023. *Ini Merek Sabun Cuci Muka yang Paling Sering Digunakan Konsumen RI, Ada Pilihanmu?*. Tersedia pada: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/03/25/ini-merek-sabun-cuci-muka-yang-paling-sering-digunakan-konsumen-ri-ada-pilihanmu> (diakses tanggal 01 November 2023)
- Setiawan, M. 2023. *Siapa Pemilik Brand Nivea, Ternyata Sudah Ada Sejak 1 Abad Lalu*. Tersedia pada: <https://lintasbabel.inews.id/read/255363/siapa>

pemilik-brand-nivea-ternyata-sudah-ada-sejak-1-abad-lalu (diakses 20 November 2023)

- Sofyan, dkk. 2022. Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan dan Promosi di Sosial Media yang Dimediasi oleh Komitmen dan *Trust* Terhadap Loyalitas Pelanggan Traveloka. *Jurnal Kajian Manajemen Bisnis*, Volume 11, Nomor 2 (hlm 125-140).
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: ALFABETA, cv.
- Sukei. 2009. *Dimensi Loyalitas Perilaku Pelanggan*. Surabaya: Lutfansah Mediatama.
- Sumarwan, U. 2017. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Swasta, B. 1999. Loyalitas Pelanggan Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*. Volume 14, Nomor 3 (hlm 73-88).
- Tedjokusumo dan Murhadi. 2023. *Customer Satisfaction as a Mediator Between Service Quality and Customer Loyalty: a Case Study of Bank Central Asia*. *Siasat Bisnis*, Volume 27, Nomor 2 (hlm 156-170).
- Tjiptono, F. G. 2008. *Strategi Pemasaran. Catatan ke-3*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. G. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.
- Wibawa, M. 2021. *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Teh Botol Sosro Pada Konsumen di Kecamatan Sukasada*. Skripsi. Singaraja: Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
- Widianyana, P. W. 2018. *Pengaruh Trust dan Kepuasan Serta Harga terhadap Loyalitas Konsumen Sabun Pembersih Wajah Biore di Kecamatan Seririt*. Skripsi. Singaraja: Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
- Wulandari dan Rahmidani. 2022. Pengaruh Kepercayaan dan *Customer Value* Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada Produk Sampo Lifebouy. *Jurnal Ecogen*, Volume 5, Nomor 3 (hlm 364-377).
- Yuda dan Suartina. 2022. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Dupa Bali Shanti di

Gianyar. *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan, dan Pariwisata*, Volume 2, Nomor 3 (hlm 697-706).

Yudha dan Yulianthini. 2021. Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Bunga Pertiwi Cabang Sulanyah. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, Volume 9, Nomor 2 (hlm 293-299).

Yunus, D. 2023. Kepuasan Nasabah Memediasi Pengaruh *Digital Banking Service Quality*, Kepercayaan dan Inovasi Perbankan Terhadap Loyalitas Pada Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru. *Jurnal Daya Saing*, Volume 9, Nomor 1 (hlm 112-121).

