



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Altenburger, R. (2018). *Innovation Management and Corporate Social Responsibility*.  
<https://doi.org/10.1007/978-3-319-93629-1>
- Camilleri, M. A. (2017). *Corporate sustainability, social responsibility and environmental management: An introduction to theory and practice with case studies*. In *Corporate Sustainability, Social Responsibility and Environmental Management: An Introduction to Theory and Practice with Case Studies*. Springer International Publishing.  
<https://doi.org/10.1007/978-3-319-46849-5>
- Cooper, Donald R., Pamela S. Schindler. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi 12, Buku 1, Jakarta : Salemba Empat.
- Dacko, P. & P. (2022). *Reputation Management and Family Business*. In *Reputation Management and Family Business*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003226215>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis Eighth Edition..* www.cengage.com/highered
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Wahyuning, S. (2021). *Dasar-Dasar Dasar Statistik*. Semarang : Yayasan Prima Agus Teknik.
- Yuliani, S., & Hartanto, D. (2019). *Statistik Riset Pendidikan Dilengkapi Analisis SPSS*. Pekanbaru : Cahaya Firdaus

### Jurnal :

- Ali, W., Danni, Y., Latif, B., Kouser, R., & Baqader, S. (2021). *Corporate social responsibility and customer loyalty in food chains—mediating role of customer satisfaction and corporate reputation*. *Sustainability (Switzerland)*, 13(16).  
<https://doi.org/10.3390/su13168681>
- Buddy, Tabroni, & Salim, F. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Reputasi Perusahaan (Studi Empiris pada Perusahaan Travel Umroh dan Haji di Jakarta Timur)*.  
<https://doi.org/10.35814/jeko.v4i2.1058>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

Hak Cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



Chen, C. C., Khan, A., Hongsuchon, T., Ruangkanjanases, A., Chen, Y. T., Sivarak, O., & Chen, S. C. (2021). *The role of corporate social responsibility and corporate image in times of crisis: The mediating role of customer trust*. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(16).  
<https://doi.org/10.3390/ijerph18168275>

Fandos-Roig, J. C., Sánchez-García, J., Tena-Monferrer, S., & Callarisa-Fiol, L. J. (2021). *Does CSR help to retain customers in a service company?* *Sustainability (Switzerland)*, 13(1), 1–21. <https://doi.org/10.3390/su13010300>

Khan, S. N., Farhan, M., Hussain, R. I., Tahir, M. S., & Bhatti, H. (2020). *The Relationship Among The Corporate Reputation, Customer Satisfaction, Customer Loyalty And Behavioral Intentions. A Study On The Pakistan Textile Industry*. *International Journal of Disaster Recovery and Business Continuity*, 11(3), 1–13.  
<https://www.researchgate.net/publication/344272516>

Lee, C. Y. (2019). *Does Corporate Social Responsibility Influence Customer Loyalty in the Taiwan Insurance Sector? The role of Corporate Image and Customer Satisfaction*. *Journal of Promotion Management*, 25(1), 43–64.  
<https://doi.org/10.1080/10496491.2018.1427651>

Lee, S. S., Kim, Y., & Roh, T. (2019). *Modified pyramid of CSR for corporate image and customer loyalty: Focusing on the moderating role of the CSR experience*. *Sustainability (Switzerland)*, 11(17). <https://doi.org/10.3390/su11174745>

Lu, J., Ren, L., He, Y., Lin, W., & Streimikis, J. (2019). *Linking corporate social responsibility with reputation and brand of the firm*. *Amfiteatru Economic*, 21(51), 422–460. <https://doi.org/10.24818/EA/2019/51/442>

Lu, J., Ren, L., Zhang, C., Wang, C., Shahid, Z., & Streimikis, J. (2020). *The influence of a firm ⇌ CSR initiatives on brand loyalty and brand image*. *Journal of Competitiveness*, 12(2), 106–124. <https://doi.org/10.7441/joc.2020.02.07>

Özcan, F., & Elçi, M. (2020). *Employees' Perception of CSR Affecting Employer Brand, Brand Image, and Corporate Reputation*. *SAGE Open*, 10(4).  
<https://doi.org/10.1177/2158244020972372>

Shi, C., Wang, X., Liang, H., & Fu, C. (2023). *Corporate social responsibility and customer loyalty: Does guanxi serve as a mediator?*

Wilson, N. (2020). *The Impact Of Service Quality And Corporate Reputation Toward Loyalty In The Indonesian Hospitality Sector*. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 4(1), 1.  
<https://doi.org/10.24912/jmieb.v4i1.6925>

Zhang, N. (2022). *How does CSR of food company affect customer loyalty in the context of COVID-19: a moderated mediation model*. *International Journal of Corporate Social Responsibility*, 7(1). <https://doi.org/10.1186/s40991-021-00068-4>

Hak cipta dilindungi Undang-Undang  
Hak cipta dimiliki IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**Skripsi/Tesis/Desertasi :**

Cahyadi, C., (2022), Skripsi: *Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen yang di Mediasi oleh Keputusan Pembelian Pada Marketplace Shopee Indonesia*. <http://eprints.kwikkiangie.ac.id/id/eprint/3222>

Fernando, E., (2022), Skripsi: *Pengaruh Promosi Penjualan dan E-Service Quality Terhadap loyalitas Pelanggan Dompok Digital Shopeepay di Jakarta*. <http://eprints.kwikkiangie.ac.id/4001/>

Mariska, F., (2022), Skripsi: *Pengaruh Brand Repositioning Victoria's Secret terhadap Loyalitas Pelanggan Remaja Perempuan di Kelapa Gading*. <http://eprints.kwikkiangie.ac.id/4171/>

Martini, K., (2021), Skripsi: *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen KFC di Jakarta Utara*. <http://eprints.kwikkiangie.ac.id/1996/>

Nugroho, E. S., (2019), Skripsi: *Pengaruh Corporate Social Responsibility Pada Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Dengan Citra Perusahaan Sebagai Variabel Moderasi*.

Puspita, A. B., (2019), Skripsi: *Pengaruh Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) Terhadap Citra Perusahaan, Kepuasan, Minat Beli, Dan Loyalitas Konsumen*.

Widodo, J. W., (2022), Skripsi: *Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan terhadap Loyalitas Pelanggan GoPay*. <http://eprints.kwikkiangie.ac.id/id/eprint/4054>

**Artikel Internet :**

Ahdiat, A. (2023). *Meski Pendapatan Naik, Laba Unilever Menyusut Pada 2022*. Diakses pada 2 Juni 2023, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/04/04/meski-pendapatan-naik-laba-unilever-menyusut-pada-2022>

Aliansi Zero Waste Indonesia. (2023). *Saatnya Unilever Stop Sachet*. Diakses pada 16 April 2023, <https://aliansizerowaste.id/2022/06/15/saatnya-stopsachet-unilever/#>

Brock, J., Budiman, Y. C., Geddie, J., & Volcovici, V. (2023). *Trans and Burn : Big Brands Stoke Cement Kilns with Plastic Waste as Recycling Falter*. Diakses pada 16 April 2023, <https://www.reuters.com/investigates/special-report/environment-plastic-cement/>

CSRHub LLC. (2023). *CSR and Sustainability Information PT Unilever Indonesia Tbk*. Diakses pada 3 Maret 2023, [https://www.csrhub.com/CSR\\_and\\_sustainability\\_information/PT-Unilever-Indonesia-Tbk](https://www.csrhub.com/CSR_and_sustainability_information/PT-Unilever-Indonesia-Tbk)

Hak cipta dilindungi undang-undang  
Hak cipta ini dimiliki oleh Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Frontier Group. (2023). *Top Brand Index Kategori Perawatan Pribadi*. Diakses pada 14 April 2023,

[https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi\\_year=2021&category=perawatan-pribadi](https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_year=2021&category=perawatan-pribadi)

Frontier Group. (2023). *Top Brand Award Kategori Produk Rumah Tangga*. Diakses 14 April 2023,

[https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi\\_year=2021&category=produk-rumah-tangga](https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_year=2021&category=produk-rumah-tangga)

GAIA (2023). *Chemical Recycling Of Sachet Waste: A Failed Experiment*. Diakses 16 April 2023,

<https://www.no-burn.org/unilever-creasolv/>

Greenpeace Indonesia. (2023). *Saatnya Unilever Stop Sachet*. Diakses 16 Juni 2023,

<https://www.greenpeace.org/indonesia/siaran-pers/46240/saatnya-unilever-stop-sachet/>

Leatemia, L. L. (2023). *Bisnis Indonesia Award 2021, Tak Goyah Diterpa Pandemi*. Diakses 16 Mei 2023,

<https://bisnisindonesia.id/article/bisnis-indonesia-award-2021-tak-goyah-diterpa-pandemi>

The Foundation for International Human Rights Reporting Standards (FIHRRST). (2023). *A Study in The 2021 Sustainability Reports of Public Companies in Indonesia*. Diakses 6 Maret 2023,

<https://www.fihrrst.org/a-study-in-the-2021-sustainability-reports-of-public-companies-in-indonesia>

PT. Unilever Indonesia Tbk. (2023). *Aksi Nyata Kami : Kesehatan dan Kesejahteraan*.

Diakses 23 Mei 2023, <https://www.unilever.co.id/planet-and-society/aksi-nyata-kami/kesehatan-dan-kesejahteraan/>

PT. Unilever Indonesia Tbk. (2023). *Aksi Nyata Kami : Dunia Bersih dari Sampah*. Diakses

23 Mei 2023, <https://www.unilever.co.id/planet-and-society/aksi-nyata-kami/dunia-yang-bersih-dari-sampah/>

PT. Unilever Indonesia Tbk. (2023). *Unilever Indonesia Dukung Pelaksanaan Gebyar Vaksin Lansia di Kota Serang*. Diakses 21 Mei 2023,

<https://www.unilever.co.id/news/2021/unilever-indonesia-dukung-pelaksanaan-gebyar-vaksin-lansia-di-kota-serang/>

PT. Unilever Indonesia Tbk. (2023). *Rinso dan WCD Indonesia berkolaborasi dalam aksi bersih – bersih terbesar di dunia*. Diakses 25 Maret 2023,

<https://www.unilever.co.id/news/press-releases/2019/rinso-dan-world-cleanup-day-indonesia/>



Hak Cipta Dilindungi  
Dilindungi Undang-undang  
Hak Cipta Dilindungi  
Dilindungi Undang-undang  
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



PT. Unilever Indonesia Tbk. (2023). *Kontribusi 1.400 Kabinet Pendingin, Unilever Berbagi Peran Sukseskan Program Vaksinasi*. Diakses 8 Mei 2023,  
<https://www.unilever.co.id/news/press-releases/2021/kontribusi-1-400-kabinet-pendingin-unilever-berbagi-peran-sukseskan-program-vaksinasi/>

PT. Unilever Indonesia Tbk. (2021). *Laporan Keberlanjutan (Sustainability Report) PT. Unilever Indonesia Tbk Tahun 2020*. Tangerang: PT. Unilever Indonesia Tbk.

PT. Unilever Indonesia Tbk. (2022). *Laporan Keberlanjutan (Sustainability Report) PT. Unilever Indonesia Tbk Tahun 2021*. Tangerang: PT. Unilever Indonesia Tbk.

PT. Unilever Indonesia Tbk. (2023). *Laporan Keberlanjutan (Sustainability Report) PT. Unilever Indonesia Tbk Tahun 2022*. Tangerang: PT. Unilever Indonesia Tbk.

PT. Unilever Indonesia Tbk. (2020). *Laporan Tahunan (Annual Report) PT. Unilever Indonesia Tbk Tahun 2019*. Tangerang: PT. Unilever Indonesia Tbk.

PT. Unilever Indonesia Tbk. (2021). *Laporan Tahunan (Annual Report) PT. Unilever Indonesia Tbk Tahun 2020*. Tangerang: PT. Unilever Indonesia Tbk.

PT. Unilever Indonesia Tbk. (2022). *Laporan Tahunan (Annual Report) PT. Unilever Indonesia Tbk Tahun 2021*. Tangerang: PT. Unilever Indonesia Tbk.

PT. Unilever Indonesia Tbk. (2022). *Sustainability Performance Data PT. Unilever Indonesia Tbk 2019-2021*. Tangerang: PT. Unilever Indonesia Tbk.

PT. Waste4change Alam Indonesia. (2023). *Waste 4 Change*. Diakses 8 Mei 2023,  
<https://waste4change.com/blog/award4change-2021-apresiasi-inisiatif-responsible-waste-management/>