

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKADEMIS.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan PT. Panasonic Gobel Indonesia.....	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	1
1.1.3 Sejarah PT. Panasonic Gobel Indonesia	3
1.1.4 Gambaran Umum AC Panasonic Inverter	4
1.2 Latar Belakang Masalah	5
1.3 Perumusan Masalah.....	13
1.4 Tujuan Penelitian	13
1.5 Kegunaan Penelitian.....	14
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....	15
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	15
2.1.1 Rangkuman Teori.....	15
2.1.2 Penelitian Terdahulu	27
2.2 Kerangka Pemikiran.....	36
2.3 Hipotesis Penelitian.....	37
2.4 Ruang Lingkup Penelitian	38

BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Jenis Penelitian.....	39
3.2 Variabel Operasional.....	38
3.2.1 Variabel Independen	40
3.2.2 Variabel Dependen.....	40
3.2.3 Skala Pengukuran.....	45
3.3 Tahapan Penelitian.....	46
3.4 Populasi dan Sampel	49
3.4.1 Populasi	49
3.4.2 Sampel.....	49
3.5 Jenis Data.....	50
3.5.1 Data Primer.....	50
3.5.2 Data Sekunder.....	50
3.6 Teknik Pengumpulan Data	51
3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	51
3.7.1 Teknik Analisis <i>Structural Equation Modeling</i>	51
3.7.2 Evaluasi Model <i>Partial Least Squares (PLS-SEM)</i>	53
3.7.3 Pengujian Hipotesis.....	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Karakteristik Responden.....	57
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	59
4.2 Hasil Penelitian	60
4.2.1 Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	60
4.2.2 Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	66
4.3 Pembahasan Pengaruh Antar Variabel	69
4.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Hijau Terhadap Kepuasan Pelanggan Hijau.....	69
4.3.2 Pengaruh Kualitas Produk Hijau Terhadap Loyalitas Pelanggan Hijau	70
4.3.3 Pengaruh Citra Perusahaan Hijau Terhadap Kepuasan Pelanggan Hijau.....	70
4.3.4 Pengaruh Citra Perusahaan Hijau Terhadap Loyalitas Pelanggan Hijau	71
4.3.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Hijau Terhadap Loyalitas Pelanggan Hijau	71

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran.....	73
5.2.1 Bagi Perusahaan.....	73
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya	74
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	