

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	<i>i</i>
HALAMAN PERSETUJUAN	<i>ii</i>
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	<i>iv</i>
KATA PENGANTAR	<i>v</i>
ABSTRAK	<i>vii</i>
ABSTRACT	<i>viii</i>
DAFTAR ISI	<i>ix</i>
DAFTAR TABEL	<i>xi</i>
DAFTAR GAMBAR	<i>xiii</i>
DAFTAR LAMPIRAN	<i>xiv</i>
BAB I PENDAHULUAN	<i>1</i>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	<i>1</i>
1.2 Latar Belakang	<i>4</i>
1.3 Rumusan Masalah	<i>16</i>
1.4 Tujuan Penelitian.....	<i>18</i>
1.5 Manfaat Penelitian	<i>19</i>
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	<i>19</i>
1.7 Sistematika Penulisan.....	<i>20</i>
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	<i>22</i>
2.1 Pemasaran.....	<i>22</i>
2.2 Green Marketing.....	<i>23</i>
2.3 Service Quality.....	<i>30</i>
2.4 <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Pelanggan)	<i>34</i>
2.5 Loyalitas Pelanggan	<i>38</i>

2.6	Penelitian Terdahulu	41
2.7	Kerangka pemikiran.....	45
2.8	Hipotesis Penelitian	46
BAB III METODE PENELITIAN		48
3.1	Jenis Penelitian	48
3.2	Operasional Variabel Dan Skala Pengukuran	49
3.3	Populasi dan Sampel.....	56
3.4	Pengumpulan Data	58
3.5	Uji validitas dan reabilitas.....	59
3.6	Teknik analisis data.....	62
3.7	Metode Analisa Data	64
3.8	Uji Hipotesis.....	71
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN		73
4.1	Hasil Analisis	73
4.2	Karakteristik Responden.....	73
4.3	Analisis Deskriptif	77
4.4	Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	97
4.5	Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	103
4.6	Pengujian Hipotesis	106
4.7	Pengujian Hipotesis Intervening	113
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		117
5.1	Kesimpulan	117
5.2	Saran.....	119
Daftar Pustaka		121
LAMPIRAN.....		128