

## ABSTRAKSI

Stella Kurnia Rosari Angrenggani, Nomor Mahasiswa 152180020, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Pengaruh *Green Product Quality* dan *Green Corporate Image* Terhadap *Green Customer Satisfaction* dan *Green Customer Loyalty* (Studi Pada Konsumen Generasi Z Mcdonald’s)”. Dosen pembimbing Humam Santosa Utomo dan Didik Indarwanta. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh *Green Product Quality* dan *Green Corporate Image* terhadap *Green Customer Satisfaction* dan *Green Customer Loyalty*. Sampel berjumlah 84 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Analisis menggunakan metode SEM melalui SmartPLS.

Hasil penelitian menunjukkan *Green Product Quality* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Green Customer Satisfaction* (Z). *Green Corporate Image* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Green Customer Satisfaction* (Z). *Green Product Quality* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Green Customer Loyalty* (Y). *Green Corporate Image* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Green Customer Loyalty* (Y). *Green Customer Satisfaction* (Z) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Green Customer Loyalty* (Y). *Green Product Quality* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Green Customer Loyalty* (Y) melalui *Green Customer Satisfaction* (Z). dan *Green Corporate Image* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Green Customer Loyalty* (Y) melalui *Green Customer Satisfaction* (Z).

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa variabel *Green Corporate Image* mendapat penilaian yang lebih rendah ketimbang *Green Product Quality* dalam mempengaruhi *Green Customer Satisfaction* dan *Green Customer Loyalty*, oleh karena itu McDonald’s disarankan untuk meningkatkan *image* yang positif pada konsumennya.

**Kata Kunci:** *Green Product Quality*, *Green Corporate Image*, *Green Customer Satisfaction*, dan *Green Customer Loyalty*.