

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAKSI .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	15
1.3    Tujuan Penelitian.....	16
1.4    Manfaat Penelitian.....	17
1.4.1    Manfaat Teoritis.....	17
1.4.2    Manfaat Praktis .....	17
1.5    Tinjauan Pustaka .....	18
1.5.1    Tinjauan Teori.....	18
1.5.2    Tinjauan Empirik .....	30
1.6    Pengaruh Antar Variabel.....	40
1.6.1    Pengaruh <i>Green Product Quality</i> Terhadap <i>Green Customer</i> <i>Satisfaction</i> .....	40
1.6.2    Pengaruh <i>Green Corporate Image</i> Terhadap <i>Green Customer</i> <i>Satisfaction</i> .....	40
1.6.3    Pengaruh <i>Green Product Quality</i> Terhadap <i>Green Customer Loyalty</i>	41

1.6.4	Pengaruh <i>Green Corporate Image</i> Terhadap <i>Green Customer Loyalty</i> .....	42
1.6.5	Pengaruh <i>Green Customer Satisfaction</i> Terhadap <i>Green Customer Loyalty</i> .....	43
1.7	Kerangka Pemikiran.....	44
1.8	Hipotesis.....	45
1.9	Model Hipotesis .....	46
1.10	Definisi Konsep, Definisi Operasional dan Indikator .....	46
1.10.1	Definisi Konsep .....	46
1.10.2	Definisi Operasional, Indikator, dan Item.....	49
1.11	Metode Penelitian.....	57
1.11.1	Jenis Penelitian.....	57
1.11.2	Ruang Lingkup Penelitian.....	58
1.11.3	Populasi dan Sampel .....	58
1.11.4	Teknik Sampling.....	61
1.11.5	Sumber Data.....	62
1.11.6	Teknik Pengumpulan Data.....	62
1.11.7	Skala Pengukuran Data .....	63
1.11.8	Uji Instrumen Penelitian .....	63
1.11.9	Teknik Analisis Data.....	65
<b>BAB II</b>	<b>GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>69</b>
2.1.	Profil Perusahaan.....	69
2.2.	Sejarah McDonald's.....	69
2.3.	Sejarah McDonald's Indonesia .....	70
2.4.	Produk-Produk McDonald's .....	72
2.5.	Layanan Perusahaan.....	83
2.5.1.	Gerai McDonald's.....	83
2.5.2.	Website .....	85

2.5.3. Aplikasi .....	87
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>88</b>
3.1. Hasil Uji Instrumen .....	88
3.1.1. Hasil Uji Validitas.....	88
3.1.2. Hasil Uji Reliabilitas .....	91
3.2. Karakteristik Responden .....	92
3.3. Analisis Data .....	95
3.3.1. Analisis Deskriptif .....	95
3.3.2. Analisis Inferensial .....	124
3.3.3. Pengujian Hipotesis .....	131
3.4. Pembahasan .....	137
3.5. Keterbatasan penelitian .....	151
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>152</b>
4.1. Kesimpulan.....	152
4.2. Saran.....	154
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>156</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>160</b>