

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	10
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	10
1.2.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	11
1.3.1 Maksud Penelitian.....	11
1.3.2 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Kegunaan Penelitian.....	12
1.4.1 Kegunaan Praktis .....	12
1.4.2 Kegunaan Akademis .....	12
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	13
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	13
1.5.2 Waktu Penelitian.....	13
BAB II.....	14
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS .....	14
2.1 Kajian Pustaka.....	14
2.1.1 Layanan Suasana Hijau.....	14
2.1.2 Layanan Komunikatif Hijau .....	15
2.1.3 Loyalitas Hijau.....	17
2.2 Kerangka Pemikiran .....	22
2.2.1 Hubungan Layanan Suasana Hijau terhadap Loyalitas Hijau .....	23
2.2.2 Hubungan Layanan Komunikatif Hijau terhadap Loyalitas Hijau .....	23
2.2.3 Hubungan Layanan Suasana Hijau dan Layanan Komunikatif Hijau terhadap Loyalitas Hijau .....	24
2.3 Hipotesis.....	27

BAB III .....	28
OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN .....	28
3.1 Objek Penelitian .....	28
3.2 Metode Penelitian .....	29
3.2.1 Desain Penelitian .....	30
3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	33
3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data.....	37
3.2.4 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	45
3.2.4.4 Pengujian Hipotesis .....	51
BAB IV .....	54
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	54
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	54
4.2 Karakteristik Responden .....	58
4.3 Analisis Deskriptif.....	65
4.4 Analisis Verifikatif .....	93
4.4.5 Persamaan Regresi Linear Berganda.....	98
4.4.6 Analisis Koefisien Korelasi.....	101
4.4.7 Analisis Koefisien Determinasi .....	105
4.5 Pengujian Hipotesis .....	106
BAB V.....	113
KESIMPULAN DAN SARAN.....	113
5.1 Kesimpulan.....	113
5.2 Saran .....	115
A. IDENTITAS RESPONDEN .....	35
B. KUESIONER .....	36
DAFTAR PUSTAKA .....	29