

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 <i>Grand Theory</i>	8
2.1.1 <i>Green Trust Theory</i>	8
2.2 Kajian Teori	9
2.2.1 <i>Sustainable Perceived Quality</i>	9
2.2.2 <i>Sustainable Perceived Risk</i>	11
2.2.3 <i>Customer Loyalty</i>	13
2.2.4 <i>Customer Trust</i>	15
2.3 Penelitian Terdahulu	17
2.4 Kerangka Konseptual	26
2.5 Pengembangan Hipotesis	28
2.5.1 Hubungan SPQ dengan CL	28
2.5.2 Hubungan SPR dengan CL	29

2.5.3	Hubungan SPQ dengan CT.....	29
2.5.4	Hubungan SPR dengan CT.....	30
2.5.5	Hubungan CT dengan CL.....	30
2.5.6	Hubungan SPQ dengan CL melalui CT.....	31
2.5.7	Hubungan SPR dengan CL melaui CT.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....		33
3.1	Jenis Penelitian.....	33
3.2	Objek Penelitian.....	34
3.3	Subjek Penelitian.....	34
3.4	Populasi dan Sampel.....	34
3.3.1	Populasi.....	34
3.3.2	Teknik Sampling.....	35
3.3.3	Jumlah Sampel.....	35
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.6	Definisi Operasional.....	37
3.7	Teknik Analisis Data.....	38
3.6.1	Analisis Deskriptif.....	38
3.6.2	Uji <i>Measurement Model (Outer Model)</i>	39
3.6.3	Uji <i>Structural Model (Inner Model)</i>	40
3.8	Pengujian Hipotesis.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		42
4.1	Gambran Objek Penelitian.....	42
4.2	Karakteristik Responden.....	43
4.3	Analisis Deskriptif Variabel.....	45
4.3.1	Variabel <i>Sustainable Perceived Quality</i>	46
4.3.2	Variabel <i>Sustainable Perceived Risk</i>	48
4.3.3	Variabel <i>Customer Trust</i>	49
4.3.4	Variabel <i>Customer Loyalty</i>	50
4.4	Analisis Inferensial.....	52
4.4.1	Analisis <i>Outer Model</i>	52
4.4.1.1	Uji Reliabilitas.....	55
4.4.2	Analisis <i>Inner Model</i>	56

4.5 Pengujian Hipotesis	59
4.6 Pembahasan	62
4.6.1 Pengaruh SPQ terhadap CL	62
4.6.2 Pengaruh SPR terhadap CL	63
4.6.3 Pengaruh SPQ terhadap CT	64
4.6.4 Pengaruh SPR terhadap CT	65
4.6.5 Pengaruh CT terhadap CL	66
4.6.6 Pengaruh SPQ terhadap CL melalui CT	67
4.6.7 Pengaruh SPR terhadap CL melalui CT	68
4.7 Implikasi	69
4.7.1 Implikasi Teoritis	69
4.7.2 Implikasi Praktis	70
BAB V PENUTUP	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN-LAMPIRAN	77