

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iv
LEMBAR PENGESAHAN .....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	7
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Green Marketing .....	9
2.1.2 <i>Word Of Mouth</i> (WOM).....	17
2.1.3 Kualitas Layanan.....	26
2.1.4 Keputusan Penggunaan Jasa .....	31
2.2. Penelitian Terdahulu.....	35
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian .....	41
3.2 Metode Penelitian.....	41
3.3 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel .....	42

3.3.1	Variabel Penelitian .....	42
3.3.2	Definisi Operasional Variabel .....	43
3.4	Populasi dan Sampel .....	44
3.4.1	Populasi .....	44
3.4.2	Sampel .....	45
3.5	Jenis dan Sumber Data .....	46
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	46
3.7	Teknik Analisis Data .....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>55</b>
4.1	Deskripsi Data .....	55
4.2	Hasil Analisis Data .....	58
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	58
4.2.2	Analisis Deskriptif .....	60
4.2.3	<i>Confirmatory Factor Analys</i> .....	67
4.3.4	Fit Model SEM ( <i>Structural Equation Modelling</i> ) .....	74
4.3	Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung .....	76
4.4	Uji Signifikansi Parameter Individual (uji t) .....	77
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>80</b>
5.1	Kesimpulan .....	80
5.2	Implikasi .....	81
5.3	Saran .....	83
5.3.1	Saran Praktis .....	83
5.3.2	Saran Teoritis .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>85</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>		<b>92</b>