

Abstrak

Kebutuhan energi listrik di Indonesia meningkat setiap tahun, terutama bagi pelanggan listrik rumah tangga. Lebih dari 50% konsumsi energi listrik rumah tangga adalah untuk *air conditioner* (AC). Setiap unit AC dapat berdampak merusak lingkungan seperti pemanasan global, akibatnya muncul isu – isu mengenai lingkungan dan membuat hadirnya suatu konsep bisnis baru dengan menggunakan teknologi hijau. Panasonic sebagai salah satu perusahaan yang menerapkan konsep teknologi hijau pada produk *air conditioner* dengan teknologi inverter. Panasonic menawarkan kualitas produk tinggi dengan mengembangkan teknologi *environmental friendly technology* dan *human friendly technology* yang memiliki potensi penipisan ozon hingga nol (0).

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan mengambil 220 sebagai responden. Pemilihan sampel menggunakan *nonprobability sampling* dengan teknik *sampling convenience*. Teknik analisis data yaitu menggunakan SEM (*Structural Equation Modeling*). Hasil analisis data menyimpulkan bahwa variabel kualitas produk hijau dan citra perusahaan hijau memiliki pengaruh secara positif terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Katakunci: pemasaran hijau, kualitas produk hijau, citra perusahaan hijau, kepuasan pelanggan hijau, loyalitas pelanggan hijau