

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	2
1.3 Perumusan Masalah.....	7
1.4 Pertanyaan Penelitian	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
1.6.1 Aspek Teoritis	10
1.6.2 Aspek Praktis	10
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu.....	12
2.1.1 Manajemen Operasi	12
2.1.2 Manajemen Rantai Pasok.....	13
2.1.3 <i>Green Supply Chain Management</i>	14
2.1.4 Ritel.....	21
2.1.5 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	22
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	22
2.1.7 <i>Behavioural Intentions</i>	23
2.1.8 Penelitian Terdahulu.....	27
2.2 Kerangka Penelitian.....	41

2.3	Hipotesis Penelitian	42
BAB III METODE PENELITIAN		45
3.1	Jenis Penelitian	45
3.2	Operasional Variabel	49
3.3	Tahapan Penelitian.....	59
3.3.1	Latar Belakang dan Rumusan Masalah.....	60
3.3.2	Landasan Teori	60
3.3.3	Rumusan Hipotesis.....	60
3.3.4	Populasi, Sampel, Pengembangan Instrumen, dan Pengujian Instrumen	60
3.3.5	Pengumpulan Data	60
3.3.6	Analisis Data	61
3.3.7	Penyajian Data	61
3.3.8	Kesimpulan dan Saran.....	61
3.4	Populasi dan Sampel.....	61
3.4.1	Populasi	61
3.4.2	Sampel Penelitian.....	62
3.4.3	Teknik Sampling	63
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	63
3.5.1	Pengumpulan Data	63
3.5.2	Sumber Data.....	64
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	65
3.6.1	Uji Validitas.....	65
3.6.2	Uji Reliabilitas	70
3.7	Teknik Analisis Data.....	71
3.7.1	Analisis Deskriptif	71
3.7.2	Analisis <i>Multivariate</i>	73
3.7.3	PLS-SEM	74
3.7.4	Uji Hipotesis.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....		77
LAMPIRAN.....		86