

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	16
1.5.1 Manfaat Akademik.....	16
1.5.2 Manfaat Manajerial.....	16
1.6 Lingkup Penelitian.....	17
1.7 Sistematika Penelitian	18
BAB II LANDASAN TEORI.....	20
2.1 Ekonomi Sirkular (<i>Circular economy</i>)	20
2.2 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	23
2.3 Kualitas Layanan Ekonomi Sirkular (<i>Circular economy Service Quality</i>).....	25
2.4 Teori Pengambilan Keputusan Rasional dalam B2B (<i>Business-to-Business</i>).....	28
2.5 Nilai Merek (<i>Brand Value</i>).....	29
2.6 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	31
2.7 Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>).....	32
2.8 Status Modal Perusahaan	33
2.9 Penelitian Terdahulu	36
2.10 Perumusan Hipotesis.....	37
2.11 Model Penelitian.....	53
BAB III METODE PENELITIAN.....	55
3.1 Desain Penelitian.....	55
3.1.1 Objek Penelitian.....	56
3.1.1.1 Profil PT SIER	56
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	69
3.2.1 Jenis dan Sumber Data	69
3.2.2 Waktu Pelaksanaan Pengumpulan Data.....	70
3.2.3 Populasi dan Metode Pengambilan Sampel	70
3.3 Variabel Penelitian	75
3.3.1 Definisi Operasional Variabel.....	76
3.4 Metode Analisis Data.....	79
3.4.1 Uji Pre Test	79
3.4.2 Uji Validitas	80
3.4.3 Uji Reliabilitas	80
3.4.4 Uji Normalitas.....	81
3.4.5 Uji <i>Structural Equation Model</i> (SEM).....	82

3.4.6 Analisis Data Deskriptif.....	83
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	84
4.1 Deskripsi Data	84
4.1.1 Hasil Uji Pretest.....	84
4.1.2 Karakteristik Responden.....	89
4.1.3 Hasil Analisis Data.....	105
4.1.3.1 Uji Validitas.....	105
4.1.3.2 Uji Reliabilitas.....	107
4.1.3.3 Uji Normalitas.....	108
4.1.3.4 Uji Model Struktural.....	110
4.1.3.5 Uji Model Struktural Pengaruh Mediasi.....	112
4.1.3.6 Uji Model Struktural Pengaruh Moderasi.....	114
4.1.3.7 Analisis Data Deskriptif.....	118
4.1.4 Hasil Wawancara.....	122
4.2 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	126
4.2.1 Hasil Uji Pengaruh Langsung.....	126
4.2.2 Hasil Uji Pengaruh Mediasi.....	129
4.2.3 Hasil Uji Pengaruh Moderasi.....	131
4.2.4 Hasil Uji Pengaruh Keseluruhan.....	132
BAB V KESIMPULAN	156
5.1 Kesimpulan.....	156
5.2 Implikasi	157
5.2.1 Implikasi Akademis.....	164
5.3 Keterbatasan	164
5.4 Saran	165
DAFTAR PUSTAKA.....	167
LAMPIRAN.....	175