

DAFTAR ISI

ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
UCAPAN TERIMA KASIH	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN ISI SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	1
DAFTAR TABEL	4
DAFTAR GAMBAR	6
DAFTAR LAMPIRAN	7
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Kegunaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kajian Pustaka	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Konsep Inovasi <i>Green Product</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.1 Inovasi <i>Green Product</i> dalam Pemasaran Holistik.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.2 Definisi Inovasi <i>Green Product</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.3 Dimensi Inovasi <i>Green Product</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.4 Tahapan Inovasi <i>Green Product</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.3 Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.4 Tantangan Memuaskan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.5 Prosedur Mengurangi Dampak Ketidakpuasaan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Pengaruh Inovasi <i>Green Product</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Orisinalitas Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.

- 3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.2 Operasionalisasi Variabel **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.3 Jenis dan Sumber Data..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.2.4.1 Populasi **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.2.4.2 Sampel **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.2.4.3 Teknik Sampling **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.5 Teknik Pengumpulan Data..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas . **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2.7 Rancangan Analisis Data dan Pengujian Hipotesis **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.2.7.1 Rancangan Analisis Deskriptif **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.2.7.2 Rancangan Analisis Verifikatif Menggunakan Regresi Linear Sederhana **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.2.7.3 Rancangan Uji Hipotesis .. **Error! Bookmark not defined.**

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN **Error! Bookmark not defined.**

- 4.1 Profil Perusahaan **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.1 Sejarah Perusahaan..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.2 Visi, Misi dan Identitas Perusahaan **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.3 Komitmen PT Panasonic Gobel Indonesia menjadi Perusahaan Ramah Lingkungan **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.4 Produk yang Ditawarkan PT. Panasonic Gobel Indonesia **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.5 Produk AC Alowa+ Panasonic..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2 Karakteristik dan Pengalaman Responden **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.2.1 Karakteristik Responden AC Alowa+ Panasonic **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan dan Pekerjaan **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.2.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Penghasilan **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.2.2 Pengalaman Responden AC Alowa+ Panasonic **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.2.2.1 Pengalaman Responden Berdasarkan Varian AC Alowa+ Panasonic yang Dikonsumsi **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.2.2.2 Pengalaman Responden Berdasarkan Alasan Memilih AC Alowa+ Panasonic..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Inovasi *Green Product* **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap *Energy Based Product* **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.3.2 Tanggapan Responden Terhadap *Material-Driven Product* **Error! Bookmark not defined.**

4.3.3	Tanggapan Responden Terhadap Pollution-Prevention Product	Error! Bookmark not defined.
4.3.4	Tanggapan Responden Terhadap Packaging	Error! Bookmark not defined.
4.3.5	Rekapitulasi Gambaran Inovasi <i>Green Product</i>	Error! Bookmark not defined.
4.4	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4.4.1	Tanggapan Responden Terhadap Kinerja	Error! Bookmark not defined.
4.4.2	Tanggapan Responden Terhadap Fitur	Error! Bookmark not defined.
4.4.3	Tanggapan Responden Terhadap Realibilitas	Error! Bookmark not defined.
4.4.4	Tanggapan Responden Terhadap Konformasi	Error! Bookmark not defined.
4.4.5	Tanggapan Responden Terhadap Daya Tahan	Error! Bookmark not defined.
4.4.6	Tanggapan Responden Terhadap <i>Service Ability</i>	Error! Bookmark not defined.
4.4.7	Tanggapan Responden Terhadap Estetika	Error! Bookmark not defined.
4.4.8	Tanggapan Responden Persepsi Terhadap Kualitas	Error! Bookmark not defined.
4.4.9	Rekapitulasi Gambaran Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4.5	Pengujian Hipotesis Pengaruh Inovasi <i>Green Product</i> Terhadap Kepuasan Konsumen AC Alowa+ Panasonic	Error! Bookmark not defined.
4.5.1	Analisis Korelasi	Error! Bookmark not defined.
4.5.2	Analisis Regresi Linier Sederhana	Error! Bookmark not defined.
4.5.3	Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
4.5.4	Pengaruh Kinerja Inovasi <i>Green Product</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4.6	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.6.1	Pembahasan Inovasi <i>Green Product</i>	Error! Bookmark not defined.
4.6.2	Pembahasan Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4.6.3	Pembahasan Inovasi <i>Green Product</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4.7	Implikasi Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.7.1	Implikasi Hasil Temuan Bersifat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
4.7.2	Implikasi Hasil Temuan Penelitian Bersifat Empiris	Error! Bookmark not defined.
4.7.3	Implikasi Penelitian Terhadap Pengembangan Pendidikan Manajemen Bisnis	Error! Bookmark not defined.
BAB V	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Rekomendasi	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

No.Tabel	Judul	Halaman
1.1	Pertumbuhan Ekonomi ASEAN, Cina, dan India 2002-2012.....	2
1.2	Produk Domestik Regional Bruto Indonesia 2010-2012.....	3
1.3	Penjualan Elektronik Nasional Semester I-2012.....	4
1.4	Data Penjualan AC di Indonesia.....	5
1.5	Perusahaan Produsen Air Conditioner (AC) di Indonesia.....	6
1.6	Brand Share Air Conditioner (AC) di Indonesia 2011-2012.....	7
1.7	Indonesia Best Brand Index AC di Indonesia 2010-2012.....	9
1.8	Indonesian Customer Saticfation Award AC Indonesia 2010-2012.....	10
1.9	Strategi Inovasi Green Product AC Alowa+ Panasonic.....	13
2.1	Pengertian Inovasi Green Product Menurut Ahli.....	25
2.2	Orisinalitas Penelitian.....	46
3.1	Operasionalisasi Penelitian.....	61
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	66
3.3	Data Penjualan AC Alowa+ Panasonic di Komplek Pertokoan Elektronik Proyek Bekasi.....	67
3.4	Hasil Pengujian Validitas dan Realibitas Variabel X (Inovasi <i>Green Product</i>).....	74
3.5	Hasil Pengujian Validitas dan Realibitas Variabel Y (Kepuasan Konsumen).....	75
3.6	Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	78
3.7	Skor Alternatif Jawaban Pertanyaan Positif dan Negatif.....	79
3.8	Kriteria Penafsiran Hasil Perhitungan Responden.....	81
3.9	Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	84
3.10	Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Determinasi.....	
4.1	Produk-produk PT. Panasonic Gobel Indonesia	91
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Status Dikaitkan Dengan Usia.....	94
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan dan Pekerjaan.....	95

4.4	Pekerjaan dan Penghasilan Dikaitkan dengan Lamanya Menjadi Pengguna.....	96
4.5	Pengalaman Responden Berdasarkan Varian Produk Yang Dikaitkan Dengan Peruntukan Pengguna AC Alowa+ Panasonic.....	98
4.6	Pengalaman Responden Berdasarkan Alasan Memilih AC Alowa+ Panasonic.....	99
4.7	Tanggapan Responden Terhadap <i>Energy Based Product</i>	101
4.8	Tanggapan Responden Terhadap <i>Material-Driven Product</i>	102
4.9	Tanggapan Responden Terhadap <i>Pollution-Prevention Product</i>	103
4.10	Tanggapan Responden Terhadap <i>Packaging</i>	104
4.11	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Inovasi Green Product.....	106
4.12	Tanggapan Responden Terhadap Kinerja.....	109
4.13	Tanggapan Responden Terhadap Fitur.....	110
4.14	Tanggapan Responden Terhadap Realibilitas.....	113
4.15	Tanggapan Responden Terhadap Konformasi.....	113
4.16	Tanggapan Responden Terhadap Daya Tahan.....	114
4.17	Tanggapan Responden Terhadap Service Ability.....	115
4.18	Tanggapan Responden Terhadap Estetika.....	117
4.19	Tanggapan Responden Terhadap Persepsi Terhadap Kualitas.....	118
4.20	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen.....	119
4.21	Output Koefisien Korelasi.....	122
4.22	Model Summary.....	123
4.23	Descriptive Statistics.....	123
4.24	Output Anova.....	124
4.25	Output Koefisien Regresi.....	125
4.26	Hasil Rekapitulasi Variabel Inovasi Green Product	129
4.27	Hasil Rekapitulasi Variabel Kepuasan Konsumen	131

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul	Halaman
1.1	Top Brand Index AC Indonesia 2003-2012.....	8
1.2	Data Keluhan Konsumen AC di Komplek Pertokoan Elektronik Proyek Bekasi.....	11
2.1	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tindakan Pemasaran.....	23
2.2	Kerangka Inovasi <i>Green Product</i>	28
2.3	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	32
2.4	Kerangka Pemikiran Pengaruh Inovasi <i>Green Product</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	57
2.5	Paradigma Penelitian Pengaruh Inovasi <i>Green Product</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	58
3.1	Output Uji Normalitas	82
4.1	Hasil Kontinum Kepuasan Konsumen Dalam Inovasi <i>Green Product</i>	121
4.2	Diagram Garis Linier Inovasi <i>Green Product</i> Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pembeli AC Alowa+ Panasonic Di Komplek Pertokoan Elektronik Proyek Bekasi.....	126
4.3	Hasil Kontinum Inovasi <i>Green Product</i>	130
4.4	Hasil Kontinum Kepuasan Konsumen.....	132

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran
1	<i>Curriculum Vitae</i>
2	Kuisisioner
3	Karakteristik dan Pengalaman Responden
4	Koding X
5	Koding Y
6	Uji Validitas X
7	Uji Validitas Y
8	Analisis Regresi Linier Sederhana
9	Tabel distribusi F
10	Tabel distribusi T
11	<i>r Product Moment</i>
12	Perhitungan F Tabel dan T Tabel melalui SPSS 20.0 <i>for Windows</i>