

**PENGARUH PEMASARAN HIJAU DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Studi pada Pelanggan Fore Coffee di Daerah Istimewa Yogyakarta)

***THE EFFECT OF GREEN MARKETING AND SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS AN
INTERVENING VARIABLE***

(Study of Fore Coffee Customers in the Special Region of Yogyakarta)



Disusun oleh:

SEKAR DWI PERTIWI

20200410406

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2023

**PENGARUH PEMASARAN HIJAU DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Studi pada Pelanggan Fore Coffee di Daerah Istimewa Yogyakarta)

***THE EFFECT OF GREEN MARKETING AND SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS AN
INTERVENING VARIABLE***

(Study of Fore Coffee Customers in the Special Region of Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh:

SEKAR DWI PERTIWI

20200410406

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2023

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Sekar Dwi Pertiwi

NIM : 20200410406

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH PEMASARAN HIJAU DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Pelanggan Fore Coffee di Daerah Istimewa Yogyakarta)”** merupakan hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya. Tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi. Saya akan bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran dalam isi penelitian ini sesuai dengan sikap ilmiah. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 25 November 2023



Sekar Dwi Pertiwi

20200410406

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan kata hamdallah dan atas kuasa serta kehendak Allah SWT, karya ini saya persembahkan untuk orang yang tanpa henti mendoakan, mendukung, dan membantu saya dalam penyusunan karya tulis ini.

1. Teruntuk kedua orang tua saya tercinta yang selalu menjadi penyemangat, yang tidak henti-hentinya mendoakan serta memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan dukungan baik mental maupun material.
2. Untuk kakak saya tersayang terima kasih telah memberikan motivasi dan dukungan serta menjadi panutan bagi saya untuk menyelesaikan karya tulis ini.
3. Kepada keluarga besar saya yang telah memberikan doa serta dukungan dalam menyelesaikan studi dan karya tulis ini.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji Syukur saya haturkan atas kehadiran Allah yang telah melimpahkan, rahmat, dan karunia-Nya, sehingga saya mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan pada Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam penulisan skripsi ini tentunya masih memiliki keterbatasan, maka saya memohon maaf apabila terdapat kekurangan pada penulisan skripsi ini. Saya berharap pemilih topik skripsi ini dapat memberikan manfaat yang baik bagi pembaca dan dapat dijadikan acuan bagi penelitian selanjutnya.

Dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, serta dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:


1. Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Rr. Sri Handari W. S.E., M.Si., selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Siti Dyah Handayani, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan bimbingan, saran, dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

4. Kepada seluruh dosen pengajaran dan staff di program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terima kasih atas seluruh ilmu dan pengalaman yang diberikan, semoga dengan apa yang saya dapatkan ini dapat dipraktikkan dan diamanahkan dalam dunia kerja nantinya.
5. Kepada teman-teman BEM KM FEB UMY yang telah memberikan semangat serta cerita pengalaman yang membuat saya menjadi lebih berkembang. Terima kasih atas kisah perjalanan selama dua periode yang penuh dengan suka dan duka, menjadi bagian dari BEM KM FEB UMY saya mendapatkan pengalaman yang lebih banyak dan berharga.
6. Kepada teman-teman seperjuangan saya yang telah menemani saya, memberikan semangat serta dukungan selama proses mengerjakan karya tulis ini. Semoga kita bisa sukses bersama-sama, dan selalu terjaga tali silaturahmi pertemanan kita.
7. Kepada teman-teman saya program studi Manajemen kelas J Angkatan 2020, dan seluruh teman-teman Angkatan 2020, terima kasih telah memberikan cerita dan pengalaman selama saya menjalani pembelajaran di bangku kuliah.
8. Kepada seluruh responden pelanggan Fore Coffee di Daerah Istimewa Yogyakarta, yang sukarela dan membantu saya dalam melaksanakan penelitian ini.
9. Seluruh pihak yang sudah membantu dalam proses penulisan skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada kita semua atas proses penyusunan skripsi ini. Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dan banyak kekurangan dari keterbatasan yang saya miliki. Semikian, saya dengan senang hati menerima saran dan kritik yang mampu membuat Pembangunan perbaikan skripsi ini lebih baik lagi.

Akhir kata, saya ucapkan terima kasih kepada Allah SWT dan seluruh pihak yang mendukung saya. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi saya dan seluruh pihak secara umum. Aminn yaa rabbal'alamin.

Yogyakarta, 08 Desember 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sekar Dwi Pertiwi', with a stylized flourish above the name.

Sekar Dwi Pertiwi

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	3
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	4
INTISARI	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	5
DAFTAR ISI	8
DAFTAR TABEL	10
DAFTAR GAMBAR	11
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori	11
B. Hasil Penelitian Terdahulu	17
C. Pengembangan Hipotesis	23
D. Model Penelitian	29
BAB III	31
METODE PENELITIAN	31
A. Objek dan Subjek Penelitian	31
B. Sampel Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel	31
C. Jenis Data	32
D. Teknik Pengumpulan Data	33

E. Variabel Penelitian dan Pengukurannya	34
F. Uji Kualitas Instrumen	37
G. Alat Analisis dan Pengujian Hipotesis	38
BAB IV	42
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	42
B. Gambaran Umum Subjek Penelitian	44
C. Hasil Uji Kualitas Instrumen	47
D. Hasil Penelitian dan Pengujian Hipotesis	50
E. Pembahasan	67
BAB V	74
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN	74
A. Simpulan	74
B. Keterbatasan Penelitian	76
C. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	81

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Mapping Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Skala Likert	34
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	34
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	45
Tabel 4.2 Hasil Uji validitas	48
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.4 Hasil Statistik Deskriptif Pemasaran Hijau.....	51
Tabel 4.5 Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4.6 Hasil Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	53
Tabel 4.7 Hasil Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....	54
Tabel 4.8 Degree of Freedom	57
Tabel 4 9 Hasil Uji Normalitas.....	57
Tabel 4 10 Hasil Uji Outliers	60
Tabel 4.11 Data Bebas Outliers	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas dan Singularity	61
Tabel 4.13 Goodness of Fit	62
Tabel 4.14 Uji Hipotesis Pengaruh Langsung	64
Tabel 4.15 Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Komposisi Sampah Nasional Berdasarkan Sumber Sampah (2020)	2
Gambar 1. 2 Konsumsi Kopi Domestik di Indonesia Periode (2014-2019)	4
Gambar 1. 3 7 Kedai Kopi Lokal Favorit Masyarakat Indonesia (2022)	5
Gambar 2. 1 Model Penelitian	30
Gambar 4. 1 Diagram Jalur	55
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural	55
Gambar 4. 3 Batas Outliers	59
Gambar 4. 4 Model Pengaruh Antar Variabel	63