

**PENGARUH PENERAPAN *GREEN MARKETING* TERHADAP KEPUASAN  
DAN LOYALITAS PELANGGAN**

**(Studi pada Konsumen Scarlett Whitening di Yogyakarta)**

***THE EFFECT OF IMPLEMENTING GREEN MARKETING ON CUSTOMER  
SATISFACTION AND LOYALTY***

***(Study of Scarlett Whitening Consumers in Yogyakarta)***



**Disusun oleh :**

**Irfan Lovanda**

**20190410019**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2023**

**PENGARUH PENERAPAN *GREEN MARKETING* TERHADAP KEPUASAN  
DAN LOYALITAS PELANGGAN**

**(Studi pada Konsumen Scarlett Whitening di Yogyakarta)**

***THE EFFECT OF IMPLEMENTING GREEN MARKETING ON CUSTOMER  
SATISFACTION AND LOYALTY***

***(Study of Scarlett Whitening Consumers in Yogyakarta)***



**Disusun oleh :**

**Irfan Lovanda**

**20190410019**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2023**

## HALAMAN PERNYATAAN

Nama : Irfan Lovanda

Nomor Mahasiswa : 20190410019

Menyatakan bahwa skripsi ini yang berjudul “**PENGARUH PENERAPAN *GREEN MARKETING* TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Konsumen Scarlett Whitening di Yogyakarta)**” tidak terdapat karya yang pernah diajukan dalam mendapatkan gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. 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, 27 November 2023



Irfan Lovanda

## **MOTTO**

*“Allah mencintai pekerjaan yang apabila bekerja ia menyelesaikannya dengan baik”*

(HR. Thabrani)

*“Sebaik – baiknya orang diantara kamu adalah orang yang mempelajari Al – Qur’an  
dan mengajarkanya”*

(HR. Bukhari)

*“Suatu kebahagiaan bahkan seluruh kebahagiaan itu adalah panjangnya umur  
berada dalam kataatan pada Allah”*

(H.R. Qodlo’i)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, kesehatan dan kemampuan untuk menyelesaikan skripsi ini hingga selesai dengan waktu yang sudah ditetapkan.

Skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua penulis, yang sudah selalu senantiasa mendukung baik berupa moral ataupun material, serta selalu memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan tepat waktu.

Tak lupa penulis persembahkan untuk teman yang sudah berjuang bersama – sama hingga skripsi ini selesai. Terima kasih sudah berjuang dan saling memberikan dukungan satu sama lain.

Kepada teman – teman, sahabat, dan saudara – saudara yang terus memberikan dukungan untuk terus semangat dalam penyelesaian skripsi ini.

## KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat serta memberikan kesempatan dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “pengaruh penerapan *green marketing* terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat sesuai dengan apa yang diharapkan penulis, walaupun dengan adanya segala keterbatasan yang dimiliki.

Penulis menyadari dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkan penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari Wahyuningsih, SE., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Siti Dyah Handayani, M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan tenaga yang luar biasa dalam memberikan arahan dan bimbingan

selama proses penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik.

4. Semua pihak yang sudah berkontribusi memberikan kelonggaran waktu dan tenaga terhadap pengerjaan skripsi saya.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk melengkapi segala kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Akhir kata semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Irfan Lovanda', with a stylized, cursive script.

Irfan lovanda

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
INTISARI.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR.....	1
DAFTAR GAMBAR.....	6
DAFTAR TABEL.....	7
BAB I.....	9
PENDAHULUAN.....	9
A.    Latar Belakang Penelitian .....	9
B.    Rumusan Masalah .....	14
C.    Tujuan Penelitian.....	15
D.    Manfaat Penelitian.....	15
1.    Manfaat Teoritis .....	15
2.    Manfaat Praktis .....	15
BAB II.....	16
TINJAUAN PUSTAKA .....	16
A.    Landasan Teori.....	16
1. <i>Green Marketing</i> .....	16
2.    Perilaku Konsumen.....	18
3.    Loyalitas .....	19
4.    Kepuasan .....	22
B.    Penelitian Terdahulu .....	25
C.    Pengembangan Hipotesis.....	29
D.    Model Penelitian .....	32
Gambar 2. 1 Model Penelitian .....	32
BAB III.....	33



<b>METODE PENELITIAN</b> .....	33
<b>A. Subjek dan Objek Penelitian</b> .....	33
<b>B. Jenis Data</b> .....	33
<b>C. Populasi dan Sampel</b> .....	33
<b>D. Teknik Pengambilan Data</b> .....	35
<b>E. Definisi Operasional Variabel</b> .....	36
<b>F. Uji Kualitas Instrumen</b> .....	37
1. Uji Validitas.....	37
2. Uji Reliabilitas.....	37
<b>G. Analisis Data dan Uji Hipotesis</b> .....	38
1. Analisis Data.....	38
2. Uji Hipotesis.....	39
<b>BAB IV</b> .....	41
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	41
<b>A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian</b> .....	41
1. Objek Penelitian.....	41
2. Subjek Penelitian.....	44
<b>B. Uji Kualitas Instrumen dan Data</b> .....	48
1. Uji Validitas.....	48
2. Uji Reliabilitas.....	50
<b>C. Hasil Penelitian</b> .....	50
1. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	50
2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
3. Uji Parsial (Uji T).....	53
4. Uji Kelayakan Model (Uji F).....	54
5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	55
<b>D. Pembahasan</b> .....	56
<b>BAB V</b> .....	60
<b>SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN</b> .....	60
<b>A. Simpulan</b> .....	60
<b>B. Keterbatasan Penelitian</b> .....	60
<b>C. Saran</b> .....	61

<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>63</b>
-----------------------------	-----------

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Model Penelitian.....32

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Produk <i>Skin Care</i> Paling Laris di <i>Marketplace</i> (Juni-Agustus 2022) .....	12
Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 3. 1. Definisi Operasional Variabel .....	36
Tabel 4. 1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4. 2. Karakteristik Berdasarkan Usia .....	45
Tabel 4. 3. Karakteristik Berdasarkan Lama Penggunaan .....	46
Tabel 4. 4. Karakteristik Berdasarkan Jenis Produk .....	46
Tabel 4. 5. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	47
Tabel 4. 6. Hasil Uji Validitas .....	49
Tabel 4. 7. Hasil Uji Reliabilitas .....	50
Tabel 4. 8. Hasil Uji F .....	54
Tabel 4. 9. Hasil Uji T .....	53
Tabel 4. 10. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	55

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner .....	66
Lampiran 2. Data Mentah.....	70
Lampiran 3. Uji Validitas.....	82
Lampiran 4. Uji Reabilitas .....	84
Lampiran 5. Uji Koefisien Determinasi R .....	85
Lampiran 6. Uji F .....	85