

**PENGARUH *GREEN MARKETING* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN FORE *COFFEE* SEMARANG
(Studi Kasus Pada Pelanggan Fore *Coffee* Semarang)**

SKRIPSI

Memenuhi Persyaratan
Untuk Mencapai Derajat Sarjana S-1
Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh :

ANNAS WALID PRATAMA

NPM.201003612012170

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH *GREEN MARKETING* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN *FORE COFFEE* SEMARANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh

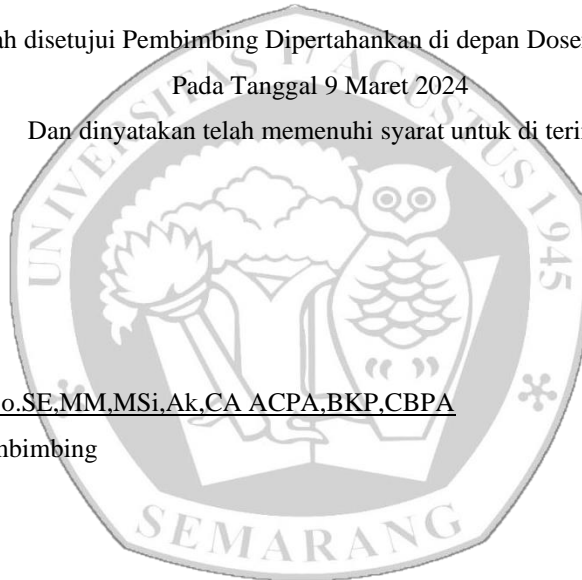
Annas Walid Pratama

NPM. 201003612012170

Telah disetujui Pembimbing Dipertahankan di depan Dosen Penguji

Pada Tanggal 9 Maret 2024

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk di terima



Dr Sulistiyani SE.MM

Dosen Penguji 1

Dr Drs.Frans Sudirjo.SE,MM,MSi,Ak,CA ACPA,BKP,CBPA

Dosen Pembimbing

Drs Suparmi SE.MM

Dosen Penguji 2

Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang
Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Dra Nurchayati SE. MMAk. CA

NRP. 111357

HALAMAN PERUNTUKAN DAN MOTTO

MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.”- QS Ar Rad 11

Dengan segala puja dan puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT dan atas dukungan dari orang-orang tercinta akhirnya dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua panutan dan pintu surgaku. Bapak Busri dan Ibu Salimah. Kedua orangtuaku memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun kedua orangtuaku mampu mendidik, memotivasi, dan memberikan penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana serta sujudnya selalu menjadi doa untuk kesuksesan anak-anaknya.
2. Kepada adik saya, Naswa Zulfatun Isnaeni. Terima kasih telah menjadi bagian besar untuk selalu memotivasi berjuang sampai saat ini.
3. Kepada pacar saya, Ellena Maurisca Anggraeni, yang telah setia memberikan semangat dan menemani serta memberikan motivasi.
4. Kepada dosen pembimbing, Bapak Dr Drs.Frans Sudirjo.SE,MM,MSi,Ak,CA ACPA,BKP,CBPA yang telah membimbing serta memberikan masukan dan saran selama ini, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Terakhir, Terima kasih untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini dan ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Judul : Pengaruh *Green Marketing* dan *Service Quality* terhadap Loyalitas
Pelanggan *Fore Coffee* Semarang

Title : *The influence of Green Marketing and Service Quality on Fore Coffee
Customer Loyalty*

Nama : Annas Walid Pratama

Npm : 201003612012170

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Green Marketing* dan *Service Quality* terhadap Loyalitas Pelanggan di *Fore Coffee* Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan *Fore Coffee* di Semarang. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 98 mahasiswa yang pernah melakukan pembelian di *Fore Coffee*. Adapun variabel dalam penelitian ini adalah *Green Marketing* dan *Service Quality* sebagai variabel independen dan Loyalitas Pelanggan sebagai variabel dependen. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linier berganda dengan asumsi klasik. Hasil penelitian secara parsial variabel *Green Marketing* dan *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian dengan signifikan lebih kecil dari pada 0,05 artinya semakin banyak *Green Marketing* dan *Service Quality* maka akan meningkat Loyalitas Pelanggan di *Fore Coffee*.

Kata Kunci : *Green Marketing*, *Service Quality*, Loyalitas Pelanggan

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT, karena berkat Rahmat hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Green marketing* dan *Service Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan *Fore Coffee* Semarang (Studi Kasus Pada Pelanggan *Fore Coffee* Semarang)”

Tujuan penulisan proposal ini adalah memenuhi persyaratan menyusun skripsi guna mencapai derajat sarjana S-1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Mulai perencanaan sampai dengan penyelesaian proposal ini, penulis telah mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat :

1. Ibu Dra. Nurchayati SE,MM Ak,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
2. Bapak Dr Drs.Frans Sudirjo.SE,MM,MSi,Ak,CA,ACPA,BKP,CBPA selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan petunjuk serta bimbingan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dr Sulistiyani SE,MM dan Ibu Drs Suparmi SE,MM selaku dosen penguji yang telah membimbing dan mengarahkan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen yang telah mengasuh serta memberikan bekal ilmu, selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
5. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu mendukung dan memberi semangat penulis dalam keadaan apapun.
6. Seluruh teman-teman yang selalu membantu dengan cara mereka sendiri.
7. Responden yang telah bersedia mengisi dan membantu dalam penelitian.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan. Semoga skripsi ini bermanfaat, secara teoritis dan praktis.

Semarang 9 Maret 2024

Annas Walid Pratama

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERUNTUKAN DAN MOTTO	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	I-1
1.2. Rumusan Masalah	I-5
1.3. Pertanyaan Penelitian	I-6
1.4. Tujuan Penelitian.....	I-6
1.5. Manfaat Penelitian.....	I-6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	II-1
2.1 Telaah Teori	II-1
2.1.1 <i>Green marketing</i>	II-1
2.1.2 <i>Service Quality</i>	II-9
2.1.3 Loyalitas Pelanggan.....	II-11
2.2 Penelitian Terdahulu.....	II-13
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis dan Rumusan Hipotesis.....	II-18
2.3.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	II-18
BAB III METODE PENELITIAN	III-1
3.1 Populasi dan Sampel	III-1
3.2 Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel.....	III-2
3.3 Metode Pengumpulan Data	III-3
3.4 Pengujian Instrumen Penelitian	III-5
3.4.1 Uji Validitas.....	III-5
3.4.2 Uji Reliabilitas	III-6

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	V-1
4.1 Deskripsi Penelitian.....	IV-1
4.1.1 Deskripsi Responden	IV-1
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian	IV-3
4.2 Analisis Hasil Penelitian	IV-8
4.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda	IV-8
4.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	IV-11
4.2.3 Uji Goodness of Fit (Uji Model)	IV-12
4.2.4 Uji Hipotesis	IV-13
4.3 Pembahasan	IV-16
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
DAFTAR PUSTAKA	3

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tujuh Kedai Kopi Lokal Terfavorit.....	4
Tabel 1. 2 Research Gap	I-5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	II-13
Tabel 3. 1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	III-3
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas	III-5
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas	III-6
Tabel 4. 1 distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	IV-1
Tabel 4. 2 Distribusi Responden berdasarkan Domisili	IV-2
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Mengenai Green Marketing	IV-3
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Mengenai Service Quality.....	IV-4
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan	IV-6
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	IV-9
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas.....	IV-10
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas	IV-11
Tabel 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	IV-12
Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	IV-13
Tabel 4. 11 Hasil Uji F	IV-14
Tabel 4. 12 Hasil Uji T.....	IV-15
Tabel 4. 13 Uji Hipotesis.....	IV-15

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Teoritis	I-19
------------------------------------------------------	-------------

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Data Hasil Kuesioner

Lampiran 3. Frekuensi Tabel Hasil Kuesioner

Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran 5. Hasil Uji Normalitas dan Uji Multikolinearitas

Lampiran 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Lampiran 7. Hasil Regresi Linier Berganda

Lampiran 8. Identitas Responden