



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

SKRIPSI

**PENGARUH GREEN MARKETING, KUALITAS
PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN STUDI KASUS
ALFAMART KEDUNG TARUKAN 2 SURABAYA**

**Evelyn Agus Priyanto
191500232**

**Dosen Pembimbing
Dr Edy Sulistiyawan, S.Si., M.Si**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2023**

**PENGARUH GREEN MARKETING, KUALITAS
PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN STUDI KASUS
ALFAMART KEDUNGTARUKAN 2 SURABAYA**

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi sebagian
persyaratan memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen (S.M) Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

**Evelyn Agus Priyanto
191500232**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Green Marketing,
Kualitas Pelayanan dan Harga
Terhadap Kepuasan Pelanggan
Studi Kasus Alfamart Kedung
Tarukan 2 Surabaya

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Evelyn Agus Priyanto
- b. NIM : 191500231
- c. Prodi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas PGRI
Adi Buana Surabaya

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji:

Tanggal : 10 Maret 2023

Dosen Pembimbing



Dr. Edy Sulistivawan, S.Si., M.Si
NPP.0603512/DY

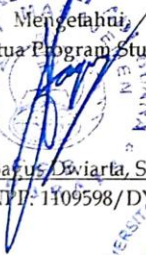
HALAMAN PENGESAHAN

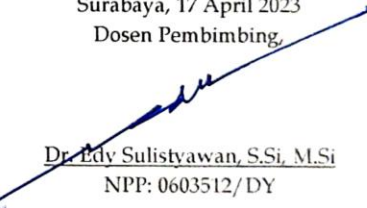
Judul Skripsi : Pengaruh Green Marketing, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Alfamart Kedunglarukan 2 Surabaya


Identitas Mahasiswa

Nama : Evelyn Agus Priyanto
NIM : 191500232
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Alamat e-mail : evelynprincess294@gmail.com

Mengetahui,
Ketua Program Studi,

I Made Bayus Dwiarta, S.E., M.M
NPP: 1109598/DY

Surabaya, 17 April 2023
Dosen Pembimbing,

Dr. Edy Sulistyawan, S.Si, M.Si
NPP: 0603512/DY

Menyetujui,
Dekan

Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., MSM
NPP: 0709494/DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

Nama : Evelyn Agus Priyanto
NIM : 191500232
Judul Skripsi : Pengaruh Green Marketing, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Alfamart Kedungtarukan 2 Surabaya
Hari : Jumat
Tanggal : 31 Maret
Tahun : 2023

Penguji I



Dra. Christina Menuk Srihandayani, S.E., M.M
NIP: 195808081982082001

Penguji II



I Made Agus Dwiarta, S.E., M.M.
NPP: 1109598/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Evelyn Agus Priyanto

NIM : 191500232

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (Skripsi) saya dengan judul "Pengaruh Green Marketing, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Alfamart Kedungtarukan 2 Surabaya" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2022-2023 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini atau (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan kata maaf yang sebesar-besarnya.

Surabaya, 01 Oktober 2022

Mahasiswa,



Evelyn Agus Priyanto

191500232

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan nikmat yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Green Marketing, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Alfamart Kedung Tarukan 2 Surabaya”**.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas PGRI Adibuana Surabaya. Pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Hartono, M.Si. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M. SM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. selaku Kaprodi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak Dr. Edy Sulistiyawan, S.Si., M.Si. selaku dosen pembimbing yang memberi pengarahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Mama Cholifah tersayang love you thanks selalu support adek
6. Papa Alm. Agus Priyanto tersayang love you

skripsi ini buat papa disana.

7. Kakak Danna tersayang mohon dikurangi marah- marahnya kepada adiknya
8. Fransisca ayu dewe besti 10 tahunku yang telah mendukung dan membantuku menyusun skripsi sampai detik ini thanks for everything, love you
9. Mbak Riana selaku besti sisca dan bestiku juga yang telah mendukung dan membantuku menyusun skripsi sampai detik ini thanks for everything, love you
10. Wini the poo Alya, fifi, dini, munip, ayub, adek ela, mbak cici, mbak mei lina love you
11. mbak trisna love you
12. Teman kuliah saya mas fahmi, fadhil, mas adit, mbak dita, ferninda, sisca khol, geng bolo tuhan, serta semua teman-teman saya Manajemen D/2019 yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu
13. Ibu/Bapak Kepala toko dan Pegawai Toko Alfamart Kedung Tarukan 2.
14. Keluarga dan teman-teman semuanya yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu yang selalu memberi dukungan dan semangat untuk saya.

Dalam penelitian ini penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan banyak kekurangan karena keterbatasan

pengetahuan, pengalaman dan waktu yang dimiliki penulis. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua pihak.

Surabaya, 10 Maret 2023

Evelyn Agus Priyanto

ABSTRAK

Temuan ini untuk mencari tahu bagaimana green marketing, keunggulan pelayanan, dan nilai mempengaruhi kesenangan konsumen di Alfamart Kedung Tarukan 2 di Surabaya. Banyak sampel 100 responden, populasi dari penelitian kuantitatif ini adalah pelanggan atau pelanggan Alfamart Kedung Tarukan 2 Surabaya. Pada akumulasi penelitian mengaplikasikan skala likert memakai 5 penilaian dan untuk mengukur 32 item pernyataan. Data diambil dengan mengaplikasikan teknik jenis *Incidental Sampling*. Analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS (Statistical Software for Social Science) merupakan teknik analisis data yang dapat digunakan dalam penelitian ini. Menurut penelitian, sementara pemasaran hijau memiliki pengaruh yang baik tetapi tidak signifikan secara statistik terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan memiliki dampak positif tetapi tidak signifikan, dan Price berdampak baik dan signifikan secara statistik.

Kata Kunci : Green Marketing, Kualitas Pelanggan,
Harga, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study sought to determine how customer satisfaction at Alfamart Kedung Tarukan 2 in Surabaya was impacted by green marketing, service quality, and price. The population of this quantitative study is the clientele or clientele of Alfamart Kedung Tarukan 2 Surabaya, with a total sample size of 100 respondents. In the accumulation of research applying a Likert scale using 5 assessments and to measure 32 item statements. Data was taken by applying the Incidental Sampling type technique. Data analysis that can be The SPSS (Statistical Package for Social Science) application was used in this study's multiple linear regression analysis. The results of the study showed that Green Marketing had a positive but not statistically significant effect on client satisfaction., Service Quality had a favorable and statistically significant impact, and Pricing had a favorable and statistically significant impact..

Keywords: Green Marketing, Customer Quality, Price, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II	7
TELAAH PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan teori.....	14
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	14
2.2.2 Green Marketing	18
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	24

2.2.3.2	Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	26
2.2.4	Harga	29
2.2.5	Kepuasan Pelanggan.....	33
2.3	Kerangka konseptual.....	35
2.4	Hipotesis	37
BAB III		40
METODE PENELITIAN.....		40
3.1	Rencana Penelitian.....	40
3.2	Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel.	40
3.2.1	Populasi.....	40
3.2.2	Sampel	41
3.2.3	Teknik pengambilan sampel.....	41
3.2.4	Lokasi dan Waktu Penelitian	42
3.3	Jenis dan Sumber Data	42
3.3.1	Jenis data	42
3.3.2	Sumber data	43
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.4.1	Prosedur Pengumpulan Data	43
3.4.2	Alat Pengumpulan Data.....	44
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	46
3.5.1	Variabel Penelitian	46
3.5.2	Definisi Operasional Variabel.....	47

3.6	Teknik Analisis Data	53
3.6.1	Uji Instrumen	53
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	57
3.6.3	Uji Statistik	59
3.7	Regresi Linear Berganda.....	60
BAB IV.....		61
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		61
4.1	Hasil Penelitian	61
4.1.1	Gambaran Singkat Sejarah Alfamart	61
4.2	Visi, Misi, Motto dan Budaya Alfamart.....	62
4.3	Deskripsi Hasil Penelitian	65
4.3.1	Karakteristik Responden	65
4.3.2	Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian.....	67
4.4	Analisis Data Penelitian	75
4.4.1	Analisis Data	75
4.4.2	Pengujian Instrumen Penelitian (4.3.2)	76
4.4.3	Uji Asumsi Klasik (4.3.3)	81
4.4.4	Analisis Regresi Linier Berganda	84
4.4.5	Koefisien Determinasi (R^2).....	86
4.4.6	Uji Hipotesis (4.3.6)	87
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian	88
BAB V		91

PENUTUP.....	91
5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 3.4.1.1 Skala Skor Model Linkert	46
Tabel 3.4.2.2 Skala Skor Model Linkert	
Tabel 3.6.1.2.2 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	
Tabel 4.3.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	65
Tabel 4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	67
Tabel 4.3.2 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Green Marketing</i>	68
Tabel 4.3.2.1 Distribusi Frekuensi Variabel Suasana Toko	69
Tabel 4.3.2.2 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	70
Tabel 4.3.2.3 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan pelanggan.....	71
Tabel 4.4.2.1 Hasil Uji Validitas	77
Tabel 4.4.2.2 Uji Reliabilitas	80
Tabel 4.4.3 Uji Normalitas	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.3 Kerangka Konseptual.....	36
Gambar 4.2.5 struktur organisasi.....	64
Gambar 4.4.3.3 Uji Heterokedastisitas.....	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian

Lampiran 3 : Surat Balasan Izin
Penelitian

Lampiran4 : Manajemen Data