

SKRIPSI

PENGARUH *GREEN PRODUCT QUALITY* DAN *GREEN PERCEIVED RISK* TERHADAP *GREEN CUSTOMER SATISFACTION* PADA KONSUMEN PERTAMAX PLUS DI SPBU KEPENUHAN

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



OLEH:

MUHAMMAD NUR RAHMAD

NIM: 1725035

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
TAHUN 2021**

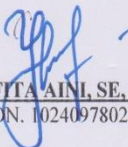
HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : MUHAMMAD NUR RAHMAD
NIM : 1725035
JUDUL PENELITIAN : PENGARUH *GREEN PRODUCT QUALITY* DAN
GREEN PERCEIVED RISK TERHADAP *GREEN*
CUSTOMER SATISFACTION PADA KONSUMEN
PERTAMAX PLUS DI SPBU KEPENUHAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada Ujian Akhir Komprehensif Program Studi Manajemen pada hari Kamis, 29 Juli 2021 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan simpulan dan saran Tim Penguji.

Pasir Pengaraian, 09 Agustus 2021

Pembimbing I


YULFITIA AINI, SE, M.M
NIDN. 1024097802

Pembimbing II

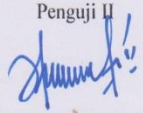

ARRAFIQUR RAHMAN, SE,MM
NIDN. 1018108502

Penguji Ujian Akhir Komprehensif,

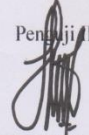
Penguji I


PURWANTORO, SE, M.Si
NIDN. 1030049001

Penguji II


NURUL HIDAYATI, M.Si
NIDN. 1005118901

Penguji III


RATNA DEWI, SE, MM
NIDN. 1016069401

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian


ARRAFIQUR RAHMAN, SE,MM
NIDN. 1018108502

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MUHAMMAD NUR RAHMAD
Nomor Mahasiswa : 1725035
Program Studi : MANAJEMEN
Judul Skripsi : **PENGARUH *GREEN PRODUCT QUALITY* DAN
GREEN PERCEIVED RISK TERHADAP *GREEN*
CUSTOMER SATISFACTION PADA KONSUMEN
PERTAMAX PLUS DI SPBU KEPENUHAN**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan serta tidak juga terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan / atau diterbitkan oleh orang lain. Kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ditemukan unsur plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena skripsi saya ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Pasir Pengaraian, 21 Juni 2021
Yang Membuat Pernyataan



MUHAMMAD NUR RAHMAD

ABSTRAK

MUHAMMAD NUR RAHMAD. NIM: 1725035. 2021. PENGARUH *GREEN PRODUCT QUALITY* DAN *GREEN PERCEIVED RISK* TERHADAP *GREEN CUSTOMER SATISFACTION* PADA KONSUMEN PERTAMAX PLUS DI SPBU KEPENUHAN. PEMBIMBING I: YULFITA AINI, SE.,MM DAN PEMBIMBING II: ARRAFIQUR RAHMAN, SE.,MM

Latar belakang penelitian ini adalah temuan penelitian sebelumnya dan beberapa teori lain yang menyatakan bahwa *green product quality*, *green perceived risk*, dan *green customer satisfaction* saling terkait satu sama lain. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan *green product quality* dan *green perceived risk* secara simultan terhadap *green customer satisfaction* pada konsumen pertamax plus di SPBU Kepenuhan. Penelitian ini merupakan penelitian *eksplanatori*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen pada SPBU Kepenuhan yang membeli produk Pertamina plus. Sampel penelitian menggunakan tehnik *convenience sampling* sebanyak 96 orang. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda menggunakan program SPSS. Secara parsial, diperoleh t-hitung *green product quality* 2,315 dan *green perceived risk* (-)2,034. Secara simultan, diperoleh hasil bahwa *green product quality*, *green perceived risk* terhadap *green customer satisfaction* berpengaruh secara simultan (bersama-sama) dengan F-hitung 259,512. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 84,8% *green product quality* dan *green perceived risk* dapat mempengaruhi *green customer satisfaction*, sedangkan sisanya 20,2% dijelaskan dengan faktor atau variabel lain yang tidak diketahui dan tidak termasuk dalam analisis regresi ini. Kesimpulan dari penelitian ini baik secara parsial maupun secara simultan variabel *green product quality* dan *green perceived risk* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *green customer satisfaction*.

Kata Kunci: *green product quality*, *green perceived risk*, *green customer satisfaction*

ABSTRAK

MUHAMMAD NUR RAHMAD. NIM: 1725035. 2021. PENGARUH GREEN PRODUCT QUALITY DAN GREEN PERCEIVED RISK TERHADAP GREEN CUSTOMER SATISFACTION PADA KONSUMEN PERTAMAX PLUS DI SPBU KEPENUHAN. PEMBIMBING I: YULFITA AINI, SE.,MM DAN PEMBIMBING II: ARRAFIQUR RAHMAN, SE.,MM

The background of this research is the findings of previous studies and several other theories which state that green product quality, green perceived risk, and green customer satisfaction are interrelated with each other. This study aims to determine simultaneously green product quality and green perceived risk on green customer satisfaction for Pertamina Plus consumers at the Kecepatan gas station. This research is an explanatory research. The population in this study were all consumers at the Kecepatan gas station who bought Pertamina plus products. The research sample used convenience sampling technique as many as 96 people. Methods of data collection using observation, interviews and questionnaires. Data analysis used multiple linear regression analysis using SPSS program. Partially, obtained t-count green product quality 2.315 and green perceived risk (-)2.034. Simultaneously, the results obtained that green product quality, green perceived risk on green customer satisfaction have an effect simultaneously (together) with an F-count of 259.512. The results showed that 84.8% of green product quality and green perceived risk can affect green customer satisfaction, while the remaining 20.2% is explained by other unknown factors or variables that are not included in this regression analysis. The conclusion of this study, either partially or simultaneously, the green product quality and green perceived risk variables have a significant effect on green customer satisfaction.

Keywords: green product quality, green perceived risk, green customer satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan taufik dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat beserta salam tak lupa dilimpahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah membawa kita umatnya dari jaman kejahilan sampai kealam yang penuh ilmu pengetahuan seperti saat sekarang ini.

Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk menyelesaikan syarat untuk memperoleh gelar sarjana S1 pada program Manajemen Universitas Pasir Pengaraian dengan bantuan berbagai pihak, oleh sebab itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Hardianto, M.Pd, selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian
2. Bapak Arrafiqur Rahman, SE., MM, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian, sekaligus sebagai pembimbing II, yang telah mengarahkan dan mendorong penulis dalam menyusun skripsi ini.
3. Bapak Purwantoro, SE., M.Si selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Pasir Pengaraian.
4. Ibu Yulfita Aini, SE., MM sebagai pembimbing II, yang telah mengarahkan dan mendorong penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Rekan-rekan seperjuangan yang banyak membantu pengerjaan proposal ini hingga akhirnya sama-sama dapat meraih gelar sarjana.
6. Semua pihak yang tidak mungkin penulis sebut satu persatu, yang telah memberikan informasi berkaitan dengan penelitian ini.

Semoga Allah selalu melimpahkan rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan bantuan dari semua pihak baik itu kritik maupun saran yang membangun sehingga bias menjadi yang terbaik nantinya. Demikian pengantar dari penulis atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Pasir Pengaraian, Juli 2021

MUHAMMAD NUR AHMAD

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PENGESAHAN	
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 <i>Green Product</i>	12
2.1.2 <i>Green Product Quality</i>	13
2.1.2.1 Karakteristik <i>Green Product Quality</i>	14
2.1.2.2 Indikator <i>Green Product Quality</i>	15
2.1.3 <i>Green Perceived Risk</i>	17
2.1.3.1 Indikator <i>Green Perceived Risk</i>	20
2.1.4 <i>Green Customer Satisfaction</i>	21
2.1.4.1 Indikator <i>Green Customer Satisfaction</i>	22
2.1.5 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	24

2.2	Kerangka Konseptual	25
2.3	Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Ruang Lingkup Penelitian	27
3.2	Populasi dan Sampel.....	27
3.3	Jenis dan Sumber Data	29
3.3.1	Jenis Data.....	29
3.3.2	Sumber Data.....	29
3.4	Teknik Pengambilan Data	30
3.5	Defenisi Operasional	30
3.6	Instrumen Penelitian.....	31
3.6.1	Uji Validitas.....	32
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	33
3.7	Teknik Analisis Data	33
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	33
3.7.2	Analisis Kuantitatif.....	34
3.7.2.1	Uji Asumsi Klasik.....	34
3.7.2.1.1	Uji Normalitas.....	34
3.7.2.1.2	Uji Multikolinearitas.....	35
3.7.2.1.3	Uji Heteroskedastisitas.....	35
3.7.2.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	36
3.7.2.3	Koefisien Determinasi.....	36
3.7.2.4	Pengujian Hipotesis.....	37
3.7.2.4.1	Uji t.....	37
3.7.2.4.2	Uji F.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Obek Penelitian.....	39
4.1.1	Profil Perusahaan.....	39
4.1.2	Visi dan Misi.....	40
4.1.3	Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas.....	41

4.2	Uji Instrument Penelitian.....	43
4.2.1	Uji Validitas.....	43
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	44
4.3	Karakteristik Responden.....	45
4.3.1	Berdasarkan Umur.....	45
4.3.2	Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
4.3.3	Berdasarkan Pendidikan Terakhir	46
4.3.4	Berdasarkan Lama Menjadi Konsumen.....	47
4.4	Analisis Data.....	48
4.4.1	Analisis Deskriptif.....	48
4.4.1.1	Variabel <i>Green Product Quality</i>	48
4.4.1.2	Variabel <i>Green Perceived Risk</i>	49
4.4.1.3	Variabel <i>Green Customer Satisfaction</i>	50
4.4.2	Uji Asumsi Klasik.....	52
4.4.2.1	Uji Normalitas.....	52
4.4.2.2	Uji Multikolinearitas.....	53
4.4.2.3	Uji Heteroskedastisitas.....	53
4.4.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
4.4.4	Koefisien Determinasi (R^2).....	56
4.4.5	Uji Hipotesis.....	57
4.4.5.1	Uji-t.....	57
4.4.5.2	Uji F.....	58
4.5	Pembahasan.....	59

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan.....	64
5.2	Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman	
Tabel 1.1	Data Konsumen Pertamina/Pertamax Plus di SPBU Kepenuhan Tahun 2013 – 2020.....	7
Tabel 2.1	Penelitian Yang Relevan.....	24
Tabel 3.1	Defenisi Operasional Variabel	31
Tabel 3.2	Skala Likert.....	32
Tabel 3.3	Kriteria Pencapaian Responden.....	34
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Umur.....	45
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.5	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	46
Tabel 4.6	Responden Berdasarkan Lama Menjadi Konsumen.....	47
Tabel 4.7	TCR Variabel <i>Green Product Quality</i>	48
Tabel 4.8	TCR Variabel <i>Green Perceived Risk</i>	49
Tabel 4.9	TCR Vaabel <i>Green Customer Satisfaction</i>	50
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas.....	52
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinearitas.....	53
Tabel 4.12	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
Tabel 4.13	Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	56
Tabel 4.14	Hasil Uji t.....	57
Tabel 4.15	Hasil Uji F.....	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	41
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	54