

SKRIPSI

PENGARUH *GREEN PERCEIVED QUALITY*, *GREEN SATISFACTION* DAN *PERCEIVED RISK* TERHADAP *GREEN TRUST* (Studi Kasus Pada Konsumen Produk Center Halal Mart)

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyusunan Skripsi Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



OLEH:

RIANTO

NIM: 1725105

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
TAHUN 2024**

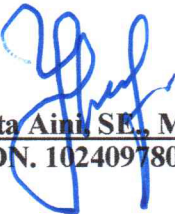
HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : Rianto
NIM : 1725105
JUDUL PENELITIAN : Pengaruh Green Perceived Quality, Green Satisfaction,
dan Perceived Risk Terhadap Green Trust

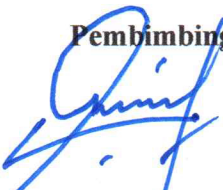
Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada Ujian Akhir Komprehensif Program Studi Manajemen pada Rabu, 31 Juli 2024 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan

Pasir Pengaraian, 31 Juli 2024

Pembimbing I

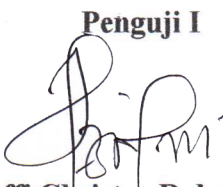

Yulfita Aini, SE., MM
NIDN. 1024097802

Pembimbing II

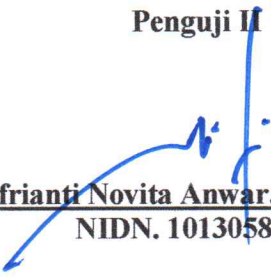

Andi Afrizal, SE.M.Si.Ak, CA
NIDN. 1014118301

Penguji Ujian Akhir Komprehensif

Penguji I


Dr. Heffi Christya Rahayu, SE., M.Si
NIDN. 1018067303

Penguji II


Afrianti Novita Anwar, S.IP., MM
NIDN. 1013058302

Penguji III


Devi Novianti, SM., M.Si
NIDN. 1012129701

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian

Nurhayati, SE., M.Si
NIDN. 1026068605

ABSTRAK

RIANTO. NIM: 1725105. 2024. PENGARUH *GREEN PERCEIVED QUALITY*, *GREEN SATISFACTION* DAN *PERCEIVED RISK* TERHADAP *GREEN TRUST* (STUDI KASUS PADA KONSUMEN PRODUK CENTER HALAL MART). Pembimbing I: YULFITA AINI, SE., MM Dan Pembimbing II: ANDI AFRIZAL, SE.M.Si.Ak,CA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *green perceived quality*, *green satisfaction* dan *green perceived risk* terhadap *green trust* pada konsumen produk center halal mart baik secara parsial maupun simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang membeli produk Center halal mart. Sampel penelitian menggunakan teknik *snowball sampling* dengan jumlah sebanyak 34 orang. Variabel bebas dalam penelitian ini *green perceived quality* (X1), *green satisfaction* (X2), *green perceived risk* (X3) dan variabel terikat *green trust* (Y). Metode pengumpulan data terdiri dari observasi, kuesioner dan wawancara. Analisis data menggunakan regresi linier berganda menggunakan program SPSS. Hasil analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan regresi $Y = 4,305 + 0,289X_1 + 1,505X_2 - 1,859X_3$. Secara parsial, diperoleh t-hitung *green perceived quality* 1,118, *green satisfaction* 2,950 dan *green perceived risk* (-) 5,284. Secara simultan, diperoleh F-hitung 12,023 menunjukkan *green perceived quality*, *green satisfaction* dan *green perceived risk* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *green trust*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 50,1% *green trust* dipengaruhi oleh *green perceived quality*, *green satisfaction* dan *green perceived risk*, sedangkan sisanya 49,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kesimpulan dari penelitian ini pada pengujian secara parsial (ujit) hanya variabel *green satisfaction* dan *green perceived risk* yang berpengaruh terhadap *green trust* sedangkan pada pengujian secara simultan (uji F) *green perceived quality*, *green satisfaction* dan *green perceived risk* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *green trust*.

Kata Kunci: *green perceived quality*, *green satisfaction*, *green perceived risk*
green trust

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. Ibu Nurhayati, SE., M.Si, CTT selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.
3. Ibu Arfianti Novita Anwar, S.IP., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian
4. Ibu Yulfita Aini, SE., MM sebagai pembimbing I, yang telah mengarahkan dan mendorong penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Bapak Andi Afrizal, SE, M.Si. Ak, CA sebagai pembimbing II, yang telah mengarahkan dan mendorong penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Rekan-rekan seperjuangan yang banyak membantu pengerjaan skripsi ini hingga akhirnya sama-sama dapat meraih gelar sarjana.

7. 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 saya 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.

PasirPengaraian, Juli 2024

RIANTO

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PENGESAHAN

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	10

BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 <i>Green Perceived Quality</i>	12
2.1.1.1 Faktor-faktor <i>Green Perceived Quality</i>	14
2.1.1.2 Indikator <i>Green Perceived Quality</i>	15
2.1.2 <i>Green Satisfaction</i>	17
2.1.2.1 Faktor-faktor <i>Green Satisfaction</i>	18
2.1.2.2 Indikator <i>Green Satisfaction</i>	19
2.1.3 <i>Green Perceived Risk</i>	21
2.1.3.1 Faktor-faktor <i>Green Perceived Risk</i>	23
2.1.3.2 Indikator <i>Green Perceived Risk</i>	23
2.1.4 <i>Green Trust</i>	24

2.1.4.1	Faktor-faktor <i>Green Trust</i>	26
2.1.4.2	Indikator <i>Green Trust</i>	26
2.1.5	Penelitian Terdahulu.....	28
2.2	Kerangka Konseptual	29
2.3	Hipotesis	30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Ruang Lingkup Penelitian	31
3.2	Populasi Dan Sampel.....	31
3.3	Jenis dan Sumber Data	32
3.3.1	Jenis Data.....	32
3.3.2	Sumber Data.....	33
3.4	Teknik Pengambilan Data	33
3.5	Variabel Penelitian Dan Defenisi Operasional	34
3.6	Instrumen Penelitian.....	35
3.6.1	Pengujian Instrumen Penelitian.....	36
3.6.1.1	Uji Validitas.....	36
3.6.1.2	Uji Reliabilitas.....	36
3.7	Teknik Analisis Data	37
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	37
3.7.2	Analisis Kuantitatif.....	38
3.7.2.1	Uji Asumsi Klasik.....	38
3.7.2.1.1	Uji Normalitas.....	39
3.7.2.1.2	Uji Multikolonieritas.....	39
3.7.2.1.3	Uji Heteroskedasitas.....	39
3.7.2.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	40
3.7.2.3	Koefisien Determinasi.....	40
3.7.2.4	Uji Hipotesis.....	41
3.7.2.4.1	Uji t.....	41
3.7.2.4.2	Uji F.....	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Obek Penelitian.....	44
4.1.1	Sejarah Singkat PT. Herba Penawar Alwahida Indonesia (HPAI).....	44
4.1.2	Visi dan Misi.....	45
4.1.3	Bagan Struktur.....	46
4.2	Karakteristik Responden.....	46
4.2.1	Berdasarkan Umur.....	46
4.2.2	Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4.2.3	Berdasarkan Jumlah Uang Saku.....	47
4.2.4	Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	48
4.3	Uji Instrument Penelitian.....	49
4.3.1	Uji Validitas.....	49
4.3.2	Uji Reabilitas.....	50
4.4	Analisis Data.....	51
4.4.1	Analisis Deskriptif.....	51
4.4.1.1	Variabel <i>Green Perceived Quality</i>	52
4.4.1.2	Variabel <i>Variabel Green Satisfaction</i>	53
4.4.1.3	Variabel <i>Perceived Risk</i>	54
4.4.1.4	Variabel <i>Green Trust</i>	56
4.4.2	Uji Asumsi Klasik.....	56
4.4.2.1	Uji Normalitas.....	56
4.4.2.2	Uji Heteroskedastisitas.....	57
4.4.2.3	Uji Multikolinearitas..	58
4.4.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
4.4.4	Koefisien Determinasi (R^2).....	60
4.4.5	Uji Hipotesis.....	61
4.4.5.1	Uji-F.....	61
4.4.5.2	Uji t.....	62
4.5	Pembahasan.....	64

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan.....	70
5.2	Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

ABSTRAK

RIANTO. NIM: 1725105. 2024. PENGARUH *GREEN PERCEIVED QUALITY*, *GREEN SATISFACTION* DAN *PERCEIVED RISK* TERHADAP *GREEN TRUST* (STUDI KASUS PADA KONSUMEN PRODUK CENTER HALAL MART). Pembimbing I: YULFITA AINI, SE., MM Dan Pembimbing II: ANDI AFRIZAL, SE.M.Si.Ak,CA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *green perceived quality*, *green satisfaction* dan *green perceived risk* terhadap *green trust* pada konsumen produk center halal mart baik secara parsial maupun simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang membeli produk Center halal mart. Sampel penelitian menggunakan teknik *snowball sampling* dengan jumlah sebanyak 34 orang. Variabel bebas dalam penelitian ini *green perceived quality* (X1), *green satisfaction* (X2), *green perceived risk* (X3) dan variabel terikat *green trust* (Y). Metode pengumpulan data terdiri dari observasi, kuesioner dan wawancara. Analisis data menggunakan regresi linier berganda menggunakan program SPSS. Hasil analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan regresi $Y = 4,305 + 0,289X_1 + 1,505X_2 - 1,859X_3$. Secara parsial, diperoleh t-hitung *green perceived quality* 1,118, *green satisfaction* 2,950 dan *green perceived risk* (-) 5,284. Secara simultan, diperoleh F-hitung 12,023 menunjukkan *green perceived quality*, *green satisfaction* dan *green perceived risk* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *green trust*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 50,1% *green trust* dipengaruhi oleh *green perceived quality*, *green satisfaction* dan *green perceived risk*, sedangkan sisanya 49,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kesimpulan dari penelitian ini pada pengujian secara parsial (ujit) hanya variabel *green satisfaction* dan *green perceived risk* yang berpengaruh terhadap *green trust* sedangkan pada pengujian secara simultan (uji F) *green perceived quality*, *green satisfaction* dan *green perceived risk* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *green trust*.

Kata Kunci: *green perceived quality*, *green satisfaction*, *green perceived risk*
green trust

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. Ibu Nurhayati, SE., M.Si, CTT selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.
3. Ibu Arfianti Novita Anwar, S.IP., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian
4. Ibu Yulfita Aini, SE., MM sebagai pembimbing I, yang telah mengarahkan dan mendorong penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Bapak Andi Afrizal, SE, M.Si. Ak, CA sebagai pembimbing II, yang telah mengarahkan dan mendorong penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Rekan-rekan seperjuangan yang banyak membantu pengerjaan skripsi ini hingga akhirnya sama-sama dapat meraih gelar sarjana.

7. 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 saya 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.

PasirPengaraian, Juli 2024

RIANTO

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PENGESAHAN

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	10

BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 <i>Green Perceived Quality</i>	12
2.1.1.1 Faktor-faktor <i>Green Perceived Quality</i>	14
2.1.1.2 Indikator <i>Green Perceived Quality</i>	15
2.1.2 <i>Green Satisfaction</i>	17
2.1.2.1 Faktor-faktor <i>Green Satisfaction</i>	18
2.1.2.2 Indikator <i>Green Satisfaction</i>	19
2.1.3 <i>Green Perceived Risk</i>	21
2.1.3.1 Faktor-faktor <i>Green Perceived Risk</i>	23
2.1.3.2 Indikator <i>Green Perceived Risk</i>	23
2.1.4 <i>Green Trust</i>	24

2.1.4.1	Faktor-faktor <i>Green Trust</i>	26
2.1.4.2	Indikator <i>Green Trust</i>	26
2.1.5	Penelitian Terdahulu.....	28
2.2	Kerangka Konseptual	29
2.3	Hipotesis	30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Ruang Lingkup Penelitian	31
3.2	Populasi Dan Sampel.....	31
3.3	Jenis dan Sumber Data	32
3.3.1	Jenis Data.....	32
3.3.2	Sumber Data.....	33
3.4	Teknik Pengambilan Data	33
3.5	Variabel Penelitian Dan Defenisi Operasional	34
3.6	Instrumen Penelitian.....	35
3.6.1	Pengujian Instrumen Penelitian.....	36
3.6.1.1	Uji Validitas.....	36
3.6.1.2	Uji Reliabilitas.....	36
3.7	Teknik Analisis Data	37
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	37
3.7.2	Analisis Kuantitatif.....	38
3.7.2.1	Uji Asumsi Klasik.....	38
3.7.2.1.1	Uji Normalitas.....	39
3.7.2.1.2	Uji Multikolonieritas.....	39
3.7.2.1.3	Uji Heteroskedasitas.....	39
3.7.2.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	40
3.7.2.3	Koefisien Determinasi.....	40
3.7.2.4	Uji Hipotesis.....	41
3.7.2.4.1	Uji t.....	41
3.7.2.4.2	Uji F.....	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Obek Penelitian.....	44
4.1.1	Sejarah Singkat PT. Herba Penawar Alwahida Indonesia (HPAI).....	44
4.1.2	Visi dan Misi.....	45
4.1.3	Bagan Struktur.....	46
4.2	Karakteristik Responden.....	46
4.2.1	Berdasarkan Umur.....	46
4.2.2	Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4.2.3	Berdasarkan Jumlah Uang Saku.....	47
4.2.4	Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	48
4.3	Uji Instrument Penelitian.....	49
4.3.1	Uji Validitas.....	49
4.3.2	Uji Reabilitas.....	50
4.4	Analisis Data.....	51
4.4.1	Analisis Deskriptif.....	51
4.4.1.1	Variabel <i>Green Perceived Quality</i>	52
4.4.1.2	Variabel <i>Variabel Green Satisfaction</i>	53
4.4.1.3	Variabel <i>Perceived Risk</i>	54
4.4.1.4	Variabel <i>Green Trust</i>	56
4.4.2	Uji Asumsi Klasik.....	56
4.4.2.1	Uji Normalitas.....	56
4.4.2.2	Uji Heteroskedastisitas.....	57
4.4.2.3	Uji Multikolinearitas..	58
4.4.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
4.4.4	Koefisien Determinasi (R^2).....	60
4.4.5	Uji Hipotesis.....	61
4.4.5.1	Uji-F.....	61
4.4.5.2	Uji t.....	62
4.5	Pembahasan.....	64

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan.....	70
5.2	Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN