

PENGARUH PROMOSI DIGITAL, KUALITAS PELAYANAN,
EKOLABEL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
BERKELANJUTAN
(Studi pada Hotel Ibis Jakarta Harmoni)

SKRIPSI



Nama : Muhammad Bimantara Dery Lastarya
NIM : 43122110027

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026

PENGARUH PROMOSI DIGITAL, KUALITAS PELAYANAN,
EKOLABEL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
BERKELANJUTAN
(Studi pada Hotel Ibis Jakarta Harmoni)

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen
Universitas Mercu Buana Jakarta



Nama : Muhammad Bimantara Dery Lastarya
NIM : 43122110027

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Bimantara Dery Lastarya

NIM : 43122110027

Program Studi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / S1 Manajemen

Menyatakan bahwa Skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan Skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 6 Agustus 2026



Muhammad Bimantara Dery Lastarya

NIM: 43122110027

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Muhammad Bimantara Dery Lastarya
NIM : 43122110027
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
Judul Tugas Akhir : PENGARUH PROMOSI DIGITAL, KUALITAS PELAYANAN,
EKOLABEL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
BERKELANJUTAN (STUDI PADA HOTEL IBIS JAKARTA
HARMONI)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 02 September 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Aldina Shiratina, S.E., M.Si
NIDN/NUPTK: 0426118302

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA
NIDN/NUPTK: 0307036901



Dudi Permana, Ph.D
NIDN/NUPTK: 1018037701

LPTA-09266930



Scan QR or [click here](#) to
Verification

	BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	--	---

No.Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi					
Tgl. Efektif	25 September 2024						

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama : MUHAMMAD BIMANTARA DERY LASTARYA
NIM : 43122110027
Fakultas / Program Studi : FEB / Manajemen
Jenis : Skripsi
Judul Tugas Akhir : PENGARUH PROMOSI DIGITAL, KUALITAS PELAYANAN, EKOLABEL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN BERKELANJUTAN (Studi pada Hotel Ibis Jakarta Harmoni)
Hasil Pengecekan Turnitin : 29%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **29%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk penyerahan tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 03 October 2026

Kepala Biro Perpustakaan

UNIVERSITAS
 MERCU BUANA



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk penyerahan tugas akhir.

2026/September/30/0000001590/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Bimantara Dery Lastarya
NIM : 43122110027
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Promosi Digital, Kualitas Pelayanan, Ekolabel terhadap Keputusan Pembelian Berkelanjutan (Studi pada Hotel Ibis Jakarta Harmoni)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 6 Agustus 2026

Yang menyatakan,

 

Muhammad Bimantara Dery Lastarya

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **Pengaruh Promosi Digital, Kualitas Pelayanan, Ekolabel terhadap Keputusan Pembelian Berkelanjutan (studi pada Hotel Ibis Jakarta Harmoni)**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan Ibu Dr. Aldina Shiratina, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang tiada hentinya selalu memberikan rahmat, nikmat, dan karunianya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan dan penyusunan skripsi.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana
3. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dudi Permana, Ph.D, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Dr. Aldina Shiratina, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing skripsi serta Dosen Penguji 1 ujian skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.
6. Bapak Dr. Andyan Pradipta Utama, S.E., M.M selaku Ketua Penguji ujian akhir skripsi, yang telah memberikan masukan yang berarti untuk perbaikan skripsi ini.

7. Ibu Dr. Catur Widayati, S.E., M.M. selaku Dosen Penguji 2 ujian akhir skripsi, yang telah memberikan masukan dan saran agar skripsi ini menjadi lebih baik.
8. Para Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga dihadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin.
9. Bapak dan Ibu sekalian di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan yang telah membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
10. Seluruh teman-teman Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Angkatan 2022 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita dapat mewujudkan semua impian kita.
11. Seluruh karyawan di ibis Jakarta Harmoni.

Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 2 September 2026

Muhammad Bimantara Dery Lastarya

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh promosi digital, kualitas pelayanan, dan ecolabel terhadap keputusan pembelian berkelanjutan di sektor perhotelan, dengan studi kasus pada Hotel ibis Jakarta Harmoni. Seiring dengan meningkatnya kesadaran global terhadap isu lingkungan, industri hospitality dituntut untuk mengintegrasikan prinsip Environmental, Social, and Governance (ESG) ke dalam strategi pemasarannya. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan kausal (explanatory research). Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara online kepada 130 responden yang merupakan konsumen hotel dengan kriteria berusia minimal 17 tahun dan pernah/memiliki rencana menginap di Hotel ibis Jakarta Harmoni. Teknik analisis data menggunakan SEM-PLS melalui perangkat lunak SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa promosi digital, kualitas pelayanan, dan ecolabel secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian berkelanjutan. Variabel ecolabel memberikan kontribusi pengaruh terbesar ($f^2 = 0,410$ / kategori besar), diikuti oleh kualitas pelayanan ($f^2 = 0,277$ / kategori sedang), dan promosi digital ($f^2 = 0,111$ / kategori kecil). Temuan ini memberikan implikasi praktis bagi manajemen hotel dalam merancang strategi pemasaran yang tidak hanya kompetitif secara digital, tetapi juga mengedepankan transparansi sertifikasi lingkungan dan keunggulan kualitas layanan.

Kata Kunci: Promosi Digital, Kualitas Pelayanan, Ecolabel, Keputusan Pembelian Berkelanjutan, SEM-PLS, Perhotelan.

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

ABSTRACT

This research aims to analyze the effect of digital promotion, service quality, and eco-labels on sustainable purchasing decisions in the hotel sector, with a case study at ibis Jakarta Harmoni Hotel. Along with increasing global awareness of environmental issues, the hospitality industry is required to integrate Environmental, Social, and Governance (ESG) principles into its marketing strategies. The research method used is quantitative with a causal approach (explanatory research). Data were collected through an online questionnaire distributed to 130 respondents who were hotel consumers meeting the criteria of being at least 17 years old and having stayed or planned to stay at ibis Jakarta Harmoni Hotel. The data analysis technique utilized Structural Equation Modeling based on Partial Least Squares (SEM-PLS) via SmartPLS 4.0 software. The results show that digital promotion, service quality, and eco-labels partially have a positive and significant effect on sustainable purchasing decisions. The eco-label variable contributed the largest impact ($f^2 = 0.410$ / large category), followed by service quality ($f^2 = 0.277$ / medium category), and digital promotion ($f^2 = 0.111$ / small category). These findings provide practical implications for hotel management in designing marketing strategies that are not only digitally competitive but also prioritize environmental certification transparency and service quality excellence.

Keywords: Digital Promotion, Service Quality, Eco-label, Sustainable Purchasing Decision, SEM-PLS, Hospitality.

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT UJI PLAGIASI.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kontribusi Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	12
A. Kajian Pustaka.....	12
1. Manajemen Pemasaran.....	12
2. Perilaku Konsumen dan Pengambilan Keputusan.....	13
3. <i>Sustainability Development Goals (SDG's)</i>	15
4. Keputusan Pembelian Berkelanjutan.....	17
5. Promosi Digital.....	20
6. Kualitas Pelayanan.....	24
7. Ekolabel.....	29
8. Penelitian Sebelumnya.....	34
B. Pengembangan Hipotesis.....	39
1. Pengaruh Promosi Digital terhadap Keputusan Pembelian Berkelanjutan.....	39
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Berkelanjutan.....	40

3. Pengaruh Ekolabel terhadap Keputusan Pembelian Berkelanjutan	41
4. Kerangka Pemikiran.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Waktu & Tempat Penelitian	43
B. Desain Penelitian.....	43
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	44
1. Definisi Variabel	44
2. Operasionalisasi Variabel.....	45
D. Skala Pengukuran.....	53
E. Populasi dan Sampel.....	53
1. Populasi Penelitian	53
2. Sampel Penelitian	54
F. Metode Pengumpulan Data.....	56
G. Metode Analisa Data.....	56
1. Analisis Deskriptif	57
2. Partial Least Square (PLS).....	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	60
A. Gambaran Latar Belakang Penelitian	60
B. Analisis Deskriptif.....	61
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman/Rencana Menginap di Hotel	61
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	62
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	63
C. Deskriptif Jawaban Responden	64
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	99
DAFTAR PUSTAKA	106
Lampiran.....	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 TKP data olah Kementerian Pariwisata November 2025.....	4
Gambar 1. 2 Laporan Kinerja ibis Jakarta Harmoni 2025.....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	42
Gambar 3. 1 Gambar Output Gpower versi 3.1.9.7	55
Gambar 4. 1 Gambar Hasil Algoritma PLS.....	77
Gambar 4. 2 Gambar Hasil Algoritma PLS.....	80
Gambar 4. 3 Hasil Uji Bootstrapping	96



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pra-Survei	6
Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya.....	34
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	45
Tabel 4. 1 Responden berdasarkan pengalaman/rencana menginap	61
Tabel 4. 2 Responden berdasarkan jenis kelamin	62
Tabel 4. 3 Responden berdasarkan usia	62
Tabel 4. 4 Responden berdasarkan profesi	63
Tabel 4. 5 Deskriptif Variabel Promosi Digital.....	64
Tabel 4. 6 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	67
Tabel 4. 7 Deskriptif Variabel Ekolabel	69
Tabel 4. 8 Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian Berkelanjutan	71
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian Convergent Validity	74
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian Convergent Validity setelah koreksi	78
Tabel 4. 11 Hasil Pengujian Discriminant Validity (Cross loadings).....	82
Tabel 4. 12 Nilai Average Variance Extracted (AVE).....	85
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian Discriminant Validity (Fornell Lacker Criterium).....	85
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Discriminant Validity (Heterotrait-Monotrait Ratio).....	86
Tabel 4. 15 Nilai Uji Reliabilitas	87
Tabel 4. 16 Nilai R-Square atau R^2.....	89
Tabel 4. 17 Nilai F-Square atau F^2	90
Tabel 4. 18 Nilai Model Fit.....	92
Tabel 4. 19 Nilai Q-Square atau Q^2.....	94
Tabel 4. 20 Hasil Uji Hipotesis.....	95

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kuesioner Penelitian.....	110
Lampiran 1. 2 Profil Responden Profil Responden.....	110
Lampiran 1. 3 Daftar Pernyataan	111
Lampiran 1. 4 Hasil Tabulasi Kuesioner	115

