

**PENGARUH *GREEN SERVICE QUALITY*, *BRAND IMAGE*,
DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN JASA PENGIRIMAN KARGO GOLD STAR
LINE LTD**

SKRIPSI



Nama : Lina Alhamsyah

NIM : 43122110029

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

**PENGARUH *GREEN SERVICE QUALITY*, *BRAND IMAGE*
DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN JASA PENGIRIMAN KARGO GOLD STAR
LINE LTD**

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



Nama : Lina Alhamsyah
NIM : 43122110029

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

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

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lina Alhamsyah

NIM 43122110029

Program Studi : Sarjana 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, Agustus 2026

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



	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 : LINA ALHAMSIAH
NIM : 43122110029
Fakultas / Program Studi : FEB / Manajemen
Jenis : Skripsi
Judul Tugas Akhir : PENGARUH GREEN SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA PENGIRIMAN KARGO GOLD STAR LINE LTD
Hasil Pengecekan Turnitin : 18%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **18%** 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, 05 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/Oktober/05/0000001642/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

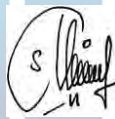
Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Lina Alhamsyah
NIM : 43122110029
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
Judul Tugas Akhir : PENGARUH GREEN SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE,
DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN JASA PENGIRIMAN KARGO GOLD STAR
LINE LTD

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-09266940



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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Green Service Quality*, *Brand Image*, dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Gold Star Line Ltd. Penelitian dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas layanan, citra perusahaan, dan persepsi harga dalam mempertahankan loyalitas pelanggan di tengah persaingan industri pelayaran dan logistik yang semakin ketat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *purposive sampling*. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 120 pelanggan Gold Star Line Ltd yang memenuhi kriteria penelitian. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan aplikasi SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Green Service Quality*, *Brand Image*, dan Persepsi Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan yang ramah lingkungan, citra perusahaan yang baik, serta harga yang sesuai dengan manfaat yang diterima pelanggan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa *Green Service Quality*, *Brand Image*, dan Persepsi Harga merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan perusahaan untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan pada Gold Star Line Ltd.

Kata Kunci: *Green Service Quality*, *Brand Image*, Persepsi Harga, Loyalitas Pelanggan.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This study aims to examine the effects of Green Service Quality, Brand Image, and Price Perception on Customer Loyalty at Gold Star Line Ltd. The study is motivated by the growing importance of service quality, corporate image, and price perception in maintaining customer loyalty amid increasingly intense competition in the shipping and logistics industry. This research employed a quantitative approach using a purposive sampling technique. Data were collected through questionnaires distributed to 120 customers of Gold Star Line Ltd who met the established research criteria. The data were analyzed using the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with the assistance of SmartPLS 4.0 software. The findings reveal that Green Service Quality, Brand Image, and Price Perception have a positive and significant effect on Customer Loyalty. These results indicate that environmentally friendly service quality, a strong corporate image, and prices that are perceived as fair and commensurate with the benefits received can enhance customer loyalty toward the company. This study concludes that Green Service Quality, Brand Image, and Price Perception are important factors that should be considered by companies to maintain and improve customer loyalty at Gold Star Line Ltd.

Keywords: *Green Service Quality, Brand Image, Price Perception, Customer Loyalty.*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Green Service Quality, Brand Image, dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Kargo Gold Star Line Ltd.”** Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M. Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Nurul Hidayah, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Assoc. Prof. Dudi Permana, Ph.D., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Aldina Shiratina, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya Skripsi ini.
5. Ibu Dr. Catur Widayati, S.E., M.M., selaku ketua dosen penguji ujian akhir Skripsi, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan Skripsi ini.

6. Bapak Dr. Andyan Pradipta Utama, S.E., M.M., selaku anggota dosen penguji ujian akhir Skripsi, yang telah memberikan masukan dan saran agar Skripsi ini menjadi lebih baik.
7. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin.
8. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
9. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB Angkatan 2022 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
10. Pimpinan dan Karyawan PT Gold Star Line dan segenap Pelanggan yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
11. Teristimewa, Suami dan Anak 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, 25 Desember 2025

Lina Alhamsyah



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

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

Nama : Lina Alhamsyah
Nim : 43122110029
Fakultas/Program Studi : Ekonomi & Bisnis/ Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Green Service Quality, Brand Image, dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Kargo Gold Star Line Ltd.

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 pengkalan 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 sebenar-benarnya

Jakarta 22 September 2026

Yang menyatakan,



(Lina Alhamsyah)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
LEMBAR HASIL UJI TURNITIN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	18
C. Tujuan Penelitian	19
D. Kontribusi Penelitian	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	21
A. Kajian Pustaka	21
1. Manajemen Pemasaran	21
2. <i>Sustainable Development Goals</i> (SDGs)	24
a. Definisi <i>Sustainable Development Goals</i> (SDGs).....	24
3. Loyalitas Pelanggan.....	28
4. <i>Green Service Quality</i>	32
5. <i>Brand Image</i>	37
6. Persepsi Harga	41
7. Penelitian Terdahulu	44
B. Pengembangan Hipotesis.....	51

1. Pengaruh <i>Green Service Quality</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	51
2. Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	52
3. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	53
C. Kerangka Konseptual	54
BAB III METODE PENELITIAN	55
A. Waktu dan Tempat Penelitian	55
1. Waktu Penelitian	55
2. Lokasi Penelitian	55
B. Desain Penelitian	56
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	57
1. Definisi Naratif	57
2. Operasionalisasi Variabel	59
D. Skala Pengukuran Variabel	64
E. Populasi dan Sampel Penelitian	65
1. Populasi	65
2. Sampel	65
F. Metode Pengumpulan Data	69
G. Metode Analisis Data	69
1. Analisis Deskriptif	70
2. Metode Analisis Data	71
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	74
A. Gambaran Latar Belakang Penelitian	74
B. Analisis Deskriptif	79
1. Karakteristik Responden	79
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Saat Ini	79
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi	80
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	80
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	81
C. Deskriptif Jawaban Responden	81

1. Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	82
2. Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel <i>Green Service Quality</i> (X1).....	84
3. Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel <i>Brand Image</i> (X2)	87
4. Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Persepsi Harga (X3) 90	
D. Metode Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS)	92
1. Pengertian Partial Least Square	92
E. Hasil Pengujian Hipotesis.....	107
F. Pembahasan.....	110
1. Pengaruh <i>Green Service Quality</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	110
2. Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	111
3. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.....	112
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	113
A. Simpulan	113
B. Saran	114
DAFTAR PUSTAKA.....	118
LAMPIRAN.....	125

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Estimasi Muatan Ekspor Perusahaan Pelayaran Kontainer di Indonesia	6
1.2	Jumlah Kontainer Ekspor Indonesia (2021-2025).....	8
1.3	Pra-survei	16
2.1	Penelitian Terdahulu	45
3.1	Operasional Variabel	59
3.2	Skala Ordinal.....	65
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	79
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	79
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi	80
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	80
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	81
4.6	Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	82
4.7	Deskriptif Variabel <i>Green Service Quality (X1)</i>	84
4.8	Deskriptif Variabel <i>Brand Image (X2)</i>	87
4.9	Deskriptif Variabel Persepsi Harga (X3)	90
4.10	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	93
4.11	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross loadings)</i>	96
4.12	Nilai Average Variance Extracted (AVE).....	99
4.13	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Fornell Lacker Criterium)</i>	100
4.14	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Heterotrait-Monotrait Ratio)</i>	101
4.15	Nilai Uji Reliabilitas	102
4.16	Nilai R-Square atau R^2	104
4.17	Nilai F-Square atau F^2	105
4.18	Nilai Model Fit.....	106
4.19	Nilai Q-Square atau Q^2	107
4.20	Hasil Uji Hipotesis.....	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Gold Star Line.....	12
2.1	Kerangka Konseptual.....	54
1.1	Hasil Analisis Ukuran Sampel Minimal dengan G*Power.....	67
4.1	Hasil algoritma PLS.....	95
4.2	Hasil Uji Bootstrapping.....	109



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1.	Kuesioner	125
2.	Hasil Kuesioner.....	130
3.	Uji Instrument	146

