

**PENGARUH *GREEN PERCEIVED QUALITY* DAN *GREEN SATISFACTION* TERHADAP *GREEN TRUST* SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP *GREEN PURCHASE BEHAVIOR* PADA AIR MINUM DALAM KEMASAN GALON AQUA**

**(Studi Kasus Pada Konsumen Air Minum Dalam Kemasan Galon AQUA Wilayah Serpong Utara, Tangerang Selatan-Banten)**

**SKRIPSI**



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**  
UNIVERSITAS

MERCU BUANA

**Nama : Widia Diah Pangestika**

**NIM : 43112010157**

**Program Studi S1 Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2016**

**PENGARUH *GREEN PERCEIVED QUALITY* DAN *GREEN SATISFACTION* TERHADAP *GREEN TRUST* SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP *GREEN PURCHASE BEHAVIOR* PADA AIR MINUM DALAM KEMASAN GALON AQUA**

**(Studi Kasus Pada Konsumen Air Minum Dalam Kemasan Galon AQUA Wilayah Serpong Utara, Tangerang Selatan-Banten)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Nama : Widia Diah Pangestika**

**NIM : 43112010157**

**Program Studi S1 Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2016**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Widia Diah Pangestika

NIM : 43112010157

Program studi : SI 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).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 11 Februari 2016



**Widia Diah Pangestika**

NIM : 43112010157


## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Widia Diah Pangestika  
NIM : 43112010157  
Program studi : S1 Manajemen  
Judul : Pengaruh *Green Perceived Quality* dan *Green Satisfaction* Terhadap *Green Trust* serta Implikasinya Terhadap *Green Purchase Behavior* Pada Air Minum Dalam Kemasan Galon AQUA (Studi Kasus Pada Konsumen Air Minum Dalam Kemasan Galon AQUA Wilayah Serpong Utara, Tangerang Selatan-Banten).

Tanggal Lulus Ujian : 11 Februari 2016

Disahkan Oleh :

Pembimbing,



Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal: 18/2 2016

Ketua Penguji,



Yennida Parmariza, S.Sos., MM

Tanggal: 17/2 2016

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA

Tanggal: 18/2 2016

Ketua Program Studi

S1 Manajemen,



Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal: 18/2 2016

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Green Perceived Quality* dan *Green Satisfaction* terhadap *Green Trust* Serta Implikasinya terhadap *Green Purchase Behavior* Pada Air Minum Dalam Kemasan Merek AQUA (Studi Kasus Pada Konsumen Air Minum Dalam Kemasan Galon Merek AQUA Wilayah Serpong Utara, Tangerang Selatan-Banten)”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.**

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM, selaku Dosen Pembimbing dan selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, terima kasih atas bimbingan, nasehat, saran, ilmu dan waktu yang telah Ibu berikan kepada saya selama penyusunan skripsi dari awal hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Kedua orang tua saya tercinta Ibu Lia Yulianti dan Bapak Supardi serta kedua kakakku Ruli Ari Bowo dan Arfi Mei Rina yang telah memberikan doa, dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Luna Haningsih, SE., MM, dan Ibu Hesti Maheswari, SE., M.Si, selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
7. Ade Permana tersayang, terima kasih atas semangat, doa, motivasi dan kasih sayang yang telah diberikan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Teman satu bimbingan, Marle, Winda, Agnes, Fitri, Mentari, Silfi. Agfa, Lia, Saleh, dan Bang Kandar. Terima kasih atas semangat dan kerja samanya.
9. Teman-teman S1 Manajemen angkatan 2012 yang tak bisa disebut satu persatu khususnya Tabby, Lita, Maya, terima kasih atas semangat, pengalaman, tawa canda, dan kerja samanya dari awal semester sampai saat ini.
10. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 11 Februari 2016

Widia Diah Pangestika

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAH PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Kontribusi Penelitian .....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>13</b>
A. Kajian Pustaka .....	13
1. Pemasaran Hijau .....	13
2. Perilaku Konsumen .....	17
a. Definisi Perilaku Konsumen .....	17
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	19
3. <i>Green Consumer Behavior</i> .....	24
4. <i>Green Perceived Quality</i> .....	26
a. Definisi <i>Green Perceived Quality</i> .....	26
b. Indikator <i>Green Perceived Quality</i> .....	28
5. <i>Green Satisfaction</i> .....	28
a. Definisi <i>Green Satisfaction</i> .....	28



b. Dimensi <i>Green Satisfaction</i> .....	31
c. Indikator <i>Green Satisfaction</i> .....	32
6. <i>Green Trust</i> .....	32
a. Definisi <i>Green Trust</i> .....	32
b. Dimensi <i>Green Trust</i> .....	35
c. Indikator <i>Green Trust</i> .....	36
7. <i>Green Purchase Behavior</i> .....	36
a. Definisi <i>Green Purchase Behavior</i> .....	36
b. Indikator <i>Green Purchase Behavior</i> .....	40
8. Penelitian Terdahulu .....	41
9. Hubungan Antar Variabel .....	43
a. Hubungan <i>Green Perceived Quality</i> dan <i>Green Satisfaction</i> .....	43
b. Hubungan <i>Green Perceived Quality</i> dan <i>Green Trust</i> .....	44
c. Hubungan <i>Green Satisfaction</i> dan <i>Green Trust</i> .....	45
d. Hubungan <i>Green Trust</i> dan <i>Green Purchase Behavior</i> .....	46
B. Rerangka Pemikiran .....	47
C. Hipotesis .....	49
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>50</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	50
B. Desain Penelitian .....	50
C. Definisi dan Operasional Variabel .....	51
1. Variabel Penelitian .....	51
2. Definisi Operasional Variabel .....	53
3. Skala Pengukuran .....	55
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	56
1. Populasi .....	56
2. Sampel Penelitian .....	56
E. Teknik Pengumpulan Data .....	58
F. Jenis Data .....	59
G. Metode Analisis .....	60
1. Uji Validitas .....	60
2. Uji Reliabilitas .....	60
H. Metode Statistik .....	62
1. Tahap-tahap dalam SEM .....	63
2. Pengujian Hipotesis .....	69
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>71</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	71

B. Statistik Deskriptif .....	77
1. Deskriptif Responden Berdasarkan Alamat .....	78
2. Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	79
3. Deskriptif Responden Berdasarkan Usia .....	80
4. Deskriptif Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	81
5. Deskriptif Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	82
6. Deskriptif Responden Berdasarkan Penghasilan.....	83
C. Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian.....	84
1. Uji Validitas dan Reabilitas Variabel .....	84
a. Variabel <i>Green Perceived Quality</i> .....	85
1) Hasil Uji Validitas Variabel <i>Green Perceived Quality</i> .....	85
2) Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Green Perceived Quality</i> .....	87
b. Variabel <i>Green Satisfaction</i> .....	89
1) Hasil Uji Validitas Variabel <i>Green Satisfaction</i> .....	89
2) Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Green Satisfaction</i> .....	91
c. Variabel <i>Green Trust</i> .....	93
1) Hasil Uji Validitas Variabel <i>Green Trust</i> .....	93
2) Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Green Trust</i> .....	95
d. Variabel <i>Green Purchase Behavior</i> .....	97
1) Hasil Uji Validitas Variabel <i>Green Purchase Behavior</i> .....	97
2) Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Green Purchase Behavior</i> ....	99
2. Uji Kecocokan Model Pengukuran .....	102
3. Uji Kecocokan Model Struktural .....	105
D. Pengujian Hipotesis Penelitian .....	107
E. Pembahasan Hasil Penelitian .....	109
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>115</b>
A. Simpulan.....	115
B. Saran .....	117
DAFTAR PUSTAKA .....	120
LAMPIRAN .....	126

## DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
1.1	Air Minum yang Digunakan .....	7
1.2	Minat Beli Konsumen Pada AMDK Galon AQUA .....	8
1.3	Keputusan Konsumen Membeli AMDK Galon AQUA .....	9
2.1	Penelitian Terdahulu .....	41
3.1	Definisi Operasional Variabel .....	53
3.2	<i>Goodness of Fit Index</i> .....	67
4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Alamat .....	78
4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	79
4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	80
4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	81
4.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	81
4.6	Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan .....	83
4.7	Uji Validitas <i>Green Perceived Quality</i> .....	85
4.8	Uji Validitas <i>Green Satisfaction</i> .....	89
4.9	Uji Validitas <i>Green Trust</i> .....	93
4.10	Uji Validitas <i>Green Purchase Behavior</i> .....	97
4.11	Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran .....	104
4.12	Hasil Uji Kecocokan Struktural Model Penelitian .....	106
4.13	Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian .....	107

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
2.1	Rerangka Pemikiran Teoritis .....	49
4.1	Model Pengukuran Variabel <i>Green Perceived Quality</i> .....	86
4.2	Model Pengukuran Variabel <i>Green Satisfaction</i> .....	90
4.3	Model Pengukuran Variabel <i>Green Trust</i> .....	94
4.4	Model Pengukuran Variabel <i>Green Purchase Behavior</i> .....	98
4.5	Model Pengukuran Konstruk Variabel Penelitian .....	103
4.6	Model Struktural (Uji T-Value) .....	105



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1	Uji <i>Pre-Test</i> .....	126
Lampiran 2	Hasil Uji <i>Pre-Test</i> Data Responden .....	127
Lampiran 3	Hasil Uji <i>Pre-Test</i> Jawaban Pertanyaan .....	129
Lampiran 4	Kuesioner .....	131
Lampiran 5	Tabulasi Data Karakteristik Responden .....	135
Lampiran 6	Tabulasi Data Variabel .....	139
Lampiran 7	Uji Statistik Deskriptif .....	155
Lampiran 8	Uji Validitas Variabel Penelitian (Output LISREL) .....	157
Lampiran 9	Uji Reliabilitas Variabel Penelitian .....	160
Lampiran 10	Hasil Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran .....	164
Lampiran 11	Hasil Model Struktural (Uji T-Value) .....	166

