

**PENGARUH *GREEN PRODUCT* DAN *SERVICESCAPE*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* KEDAI KOPI JANJI
JIWA JAKARTA BARAT**

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



Nama : Ai Dike Marchia

Nim : 43117010341

MERCU BUANA

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

2021

**PENGARUH *GREEN PRODUCT* DAN *SERVICESCAPE*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* KEDAI KOPI JANJI
JIWA JAKARTA BARAT**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Nama : Ai Dike Marchia
Nim : 43117010341

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

JAKARTA

2021

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ai Dike Marchia

Nim : 43117010341

Program Studi : Manajemen S1

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 tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 3 Maret 2021

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Ai Dike Marchia
Nim: 43117010341

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Ai Dike Marchia

Nim : 43117010341

Program Studi : Manajemen S1

Judul Skripsi : Pengaruh *Green Product* dan *Servicescape* terhadap
Customer Satisfaction Kedai Kopi Janji Jiwa Jakarta Barat

Tanggal Lulus Ujian : 3 Maret 2021

Disahkan Oleh:

Pembimbing,



Aldina Shiratina, Dr., SE, M.Si.

Tanggal: 12 Maret 2021

Ketua Penguji,



Yennida Parmariza, S.Sos., MM.

Tanggal: 9 Maret 2021

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Dr. Harnovisah Ak., M.Si., CA.

Tanggal: 6 April 2021

Ketua Program Studi S1 Manajemen,



Dr. Daru Asih, M.Si.

Tanggal: 6 April 2021

ABSTRACT

This study aims to determine (1) the effect of Green Products on the Customer Satisfaction of Janji Jiwa Jakarta Barat (2) the effect of Servicescape on the Customer Satisfaction of Janji Jakarta Barat. This study uses a quantitative method and a sample of 115 who have purchased the product of Janji Jiwa Coffee, using purposive sampling and the data obtained were analyzed by using SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) analysis techniques through IBM SPSS 25 software. The results of this study indicate that the Green Product test has a positive effect but has no significant effect on Customer Satisfaction at Kedai Kopi Janji Jiwa, West Jakarta. Servicescape has a positive and significant effect on Customer Satisfaction at Kedai Kopi Janji Jiwa, West Jakarta.

Keywords: Green Product, Servicescape, Customer Satisfaction.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) pengaruh Green Product terhadap Customer Satisfaction Kedai Kopi Janji Jiwa Jakarta Barat (2) pengaruh Servicescape terhadap Customer Satisfaction Kedai Kopi Janji Jiwa Jakarta Barat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan sampelnya berjumlah 115 yang pernah membeli produk kopi Janji Jiwa, menggunakan *purposive sampling* dan data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan Teknik analisis SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) melalui software IBM SPSS 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara uji Green Product berpengaruh positif namun tidak berpengaruh signifikan terhadap Customer Satisfaction Kedai Kopi Janji Jiwa Jakarta Barat. Servicescape berpengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Satisfaction Kedai Kopi Janji Jiwa Jakarta Barat.

Kata Kunci: Produk Hijau, Layanan Fisik, Kepuasan Konsumen.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Green Product* dan *Servicescape* terhadap *Customer Satisfaction* Kedai Kopi Janji Jiwa Jakarta Barat”. Proposal skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan proposal skripsi ini tidak lepas dari bimbingan Ibu Aldina Shiratina, Dr., SE, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat kepada penulis. 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 pada:

1. Bapak Prof. Dr, Ngadino Surip Diposumarto MS., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovisah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Dr. Daru Asih, M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana

4. Arief Bowo Prayoga Kasmu, SE, MM, Ph.D., selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana dan selaku Dosen Metodologi Penelitian yang telah memberikan banyak saran, waktu, semangat dan pengetahuan serta nasihat yang sangat bermanfaat.
5. Aldina Shiratina, Dr, SE, M.Si., selaku Dosen pembimbing yang selalu sabar membimbing dengan tulus dan memberikan saran serta semangat dan motivasi selama membimbing demi terselesaikannya skripsi ini.
6. Jajaran program studi Manajemen S1, Tine Yulianti, S.Par, MM., dan Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si., selaku sekretaris I dan II program studi Manajemen S1.
7. Yennida Parmariza, S.Sos., MM., selaku dosen penguji ujian akhir skripsi, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan skripsi ini.
8. Dr, Sugeng Santoso MT., selaku dosen penguji ujian akhir skripsi, yang telah memberikan masukan dan saran agar skripsi ini menjadi lebih baik.
9. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan tidak terbatas kepada peneliti.
10. Kedua Orang Tua tercinta yang selalu memberikan dukungan moril dan materil, yang selalu mendoakan saya serta selalu memotivasi saya untuk mengerjakan proposal ini.
11. Kakak Ai Aprillia Dessire, SE. dan adik tersayang yaitu, Ai Kenisha Triana yang selalu menyemangati saya dalam mengerjakan skripsi ini.

12. Teman dan Sahabat Mercu Buana English Club (MBEC) khususnya MBEC Periode 2016-2017 sudah mampu memberikan pengalaman berharga dalam berorganisasi yang baik. Terimakasih telah menjadi keluarga yang hebat di dalam sebuah organisasi yang hebat.

13. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2017 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa meraih apa yang kita cita-citakan semua impian kita dan bisa berjumpa lagi di lain waktu. Aamiin.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Jakarta, 3 Maret 2021



Ai Dike Marchia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Tujuan Penelitian	14
D. Kontribusi Penelitian	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	16
A. Kajian Pustaka	16
1. Manajemen Pemasaran	16
2. Perilaku Konsumen.....	19
3. Produk.....	25
4. <i>Green Product</i>	27
5. <i>Servicescape</i>	31
6. Kepuasan Konsumen	39
7. Penelitian Terdahulu	47
B. Hubungan antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis.....	51
1. Pengaruh <i>Green Product</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	51
2. Pengaruh <i>Servicescape</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	52
C. Kerangka Pemikiran.....	53

BAB III METODE PENELITIAN	55
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	55
B. Desain Penelitian	55
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	56
1. Definisi Variabel	56
2. Definisi Operasional Variabel.....	58
D. Skala Pengukuran	59
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	60
1. Populasi Penelitian.....	60
2. Sampel Penelitian	60
F. Metode Pengumpulan Data.....	62
G. Metode Analisis	62
1. Statistik Deskriptif.....	62
2. Uji Instrumen	63
3. Uji Asumsi Klasik.....	64
4. Analisis Regresi Linear Berganda	67
5. Uji Hipotesis	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	70
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	70
1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	71
2. Karakteristik Profil Responden.....	71
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	74
C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	78
1. Hasil Uji Validitas.....	78
2. Hasil Uji Reliabilitas	80
E. Hasil Uji Asumsi Klasik	81
1. Hasil Uji Normalitas	81
2. Hasil Uji Multikolinearitas.....	83
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	84
4. Analisis Regresi Linier Berganda	85
5. Pembahasan Hasil Penelitian	90

BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	93
	A. SIMPULAN	93
	B. SARAN	94
DAFTAR PUSTAKA		96
LAMPIRAN.....		101



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan UMKM di Indonesia Tahun 2017-2018.....	2
Tabel 1. 2 Data Pesaing Kedai Kopi “Janji Jiwa”.....	7
Tabel 1. 3 Data Keluhan Pelanggan Janji Jiwa.....	9
Tabel 1. 4 Hasil Survei Pra Riset.....	10
Tabel 2. 1 Tipologi <i>Servicescape</i>	33
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	47
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	58
Tabel 3. 2 Instrument Skala Likert.....	60
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	72
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	73
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan.....	74
Tabel 4. 5 Hasil Uji Statistik Deskriptif <i>Green Product</i>	75
Tabel 4. 6 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel <i>Servicescape</i>	76
Tabel 4. 7 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	77
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas <i>Green Product</i>	78
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas <i>Servicescape</i>	79
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas <i>Customer Satisfaction</i>	79
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas.....	81
Tabel 4. 12 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	83
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	84
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	86
Tabel 4. 15 Hasil Uji Hipotesis.....	87
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Regresi (Uji t).....	88
Tabel 4. 17 Hasil Uji Statistik.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Negara Penyumbang Sampah Plastik ke Lautan.....	3
Gambar 1. 2 Perkembangan Kedai Kopi di Indonesia.....	6
Gambar 1. 3 Perkembangan Kedai Kopi Janji Jiwa.....	8
Gambar 2. 1 Model Konseptual	53
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas.....	82
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	85
Gambar 4. 3 Model Hasil Uji Pengaruh.....	90



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	101
2	Karakteristik Responden	103
3	Hasil Statistik Deskriptif.....	104
4	Hasil Validitas.....	105
5	Uji Reliabilitas	108
6	Hasil Uji Asumsi Klasik	108
7	Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	110
8	Tabel Distribusi Nilai.....	111



UNIVERSITAS
MERCU BUANA