

**ANALISA CITRA PERUSAHAAN, KEPERCAYAAN, DAN  
GREEN PRODUCT TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(Studi pada pembelian *Tumbler* Starbucks DKI Jakarta)**

**SKRIPSI**

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



Nama : Septiani Ayu Rustendi

Nim : 43117010115

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

**2021**

**ANALISA CITRA PERUSAHAAN, KEPERCAYAAN, DAN  
GREEN PRODUCT TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(Studi pada pembelian *Tumbler* Starbucks DKI Jakarta)**

**SKRIPSI**



Nama : Septiani Ayu Rustendi

Nim : 43117010115

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2021**

## LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Septiani Ayu Rustendi

NIM : 43117010115

Program Studi : 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).

Demikian pernyataan ini, saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 09 September 2021

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



Septiani Ayu Rustendi

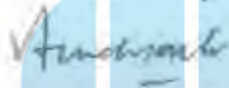
43117010115

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Septiani Ayu Rustendi  
NIM : 43117010115  
Program Studi : SI Manajemen  
Judul Skripsi : Analisa Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan, dan Green Product terhadap Keputusan Pembelian ( Studi pada pembelian Tumbler Starbucks)  
Tanggal Sidang : 9 September 2021

Disahkan oleh :

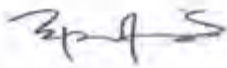
Pembimbing



Prof. Dr. Ir Arisetyanto Nugroho, MM., IPU., CMA., MSS

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Kema Program Studi SI Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

LPTA 09210443



Please Scan QRCode to Verify

## ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan, dan *Green Product* Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada pembelian Tumbler Starbucks DKI Jakarta). Subjek pada penelitian ini adalah pembeli yang ingin membeli produk *tumbler* Starbucks, dan mengetahui Perusahaan Starbucks. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 140 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling*. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Analisis data yang digunakan adalah analisis statistik dalam bentuk SEM-PLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Citra Perusahaan berpengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Pembelian, Kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Pembelian, dan *Green Product* berpengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Pembelian.

Kata Kunci : Citra Perusahaan, Kepercayaan, *Green Product*, Keputusan Pembelian, *Tumbler* Starbucks



## **ABSTRACT**

*This study is to determine the effect of corporate image, trust, and green products on purchasing decisions (study on the purchase of Tumbler Starbucks DKI Jakarta). The subjects in this study are buyers who want to buy Starbucks tumbler products, and know the Starbucks Company. The sample used in this study was 140 respondents. The sampling technique used is convenience sampling. By using a quantitative descriptive approach. Analysis of the data used is statistical analysis in the form of SEM-PLS. The results of this study indicate that corporate image has a significant positive effect on purchasing decisions, trust has a significant positive effect on purchasing decisions, and green products have a significant positive effect on purchasing decisions.*

*Keywords: Corporate Image, Trust, Green Products, Purchase Decision, Starbucks Tumbler*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini sebagai salah satu syarat kelulusan dalam memperoleh gelar sarjana di Universitas Mercu Buana Jakarta dengan judul **“Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan Konsumen, dan *Green Product* terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada pengguna *Tumbler* Starbucks)”**.

Peneliti 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 Prof. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM., IPU., CMA., MSS selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah membimbing, memberikan ilmu, memberikan semangat yang tiada hentinya, motivasi, saran, serta waktu luang selama bimbingan, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti demi terselesainya skripsi penelitian ini.

Selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini, peneliti banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik dari segi bimbingan, saran, maupun dorongan moril serta materil sehingga skripsi penelitian ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti ucapkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah mencurahkan anugerah-Nya dan dengan segala kerendahan hati peneliti ingin berterima kasih

pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, Ms selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Jajaran Program Studi Manajemen S1, Bapak Eri Marlapa, SE, MM selaku sekretaris program studi manajemen S1.
5. Dr. Endi Rekarti, ME selaku Dosen Metodologi Penelitian yang telah sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan semangat dan saran-saran beserta motivasi kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat tersusun.
6. Kedua orangtua tercinta Bapak Agus Tendi Rustendi dan Ibu Kartini motivasi terbesar yang selalu memberikan doa, dorongan inspirasi dan pengertian yang tak ternilai harganya serta semua dukungan baik moril maupun material.
7. Teman dan Sahabat seperjuangan Gita Hairin Ramona, Wita Nurmaida, Dintasari Kharismawati, Carinih, Seni Barokah. Terima kasih sudah memberikan semangat, motivasi, doa serta membantu dalam penyusunan proposal skripsi, semangat selalu semoga kita sukses bersama dan kita selalu dalam lindungan Allah SWT.



8. Teman dan Sahabat Annisa Atika Putri, Arinda Hanna Syafira, Yola Chairani, yang memberikan motivasi dan semangat kepada penulis.
9. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan segenap ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan tidak terbatas kepada peneliti.
10. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.*

Dengan kerendahan hati, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena nya, mohon saran yang membangun dari segenap pembaca, sehingga diharapkan demi perbaikan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga penelitian ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam penelitian ini.

Jakarta, 09 September 2021

Septiani Ayu Rustendi

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</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</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	11
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Kontribusi Penelitian .....	12
<b>BAB II</b> .....	<b>13</b>
A. Kajian Pustaka .....	13
1. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	13
2. Citra Perusahaan .....	14
3. Kepercayaan Konsumen .....	17
4. <i>Green Product</i> .....	18
5. Keputusan Pembelian.....	20
6. Penelitian Terdahulu .....	24
7. Hubungan antar Variabel .....	26
B. Kerangka Pemikiran.....	28
C. Hipotesis .....	28
<b>BAB III</b> .....	<b>30</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	30
B. Desain Penelitian .....	30
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	31

1. Definisi Variabel.....	31
2. Operasional Variabel.....	33
D. Skala Pengukuran Variabel.....	35
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	36
1. Populasi Penelitian.....	36
2. Sampel Penelitian.....	36
F. Metode Pengumpulan Data.....	38
G. Metode Analisis Data.....	38
1. IBM SPSS <i>Statistic 23</i> .....	38
2. Uji Instrumen .....	39
3. Analisis <i>Partial Least Square</i> .....	40
4. Langkah – langkah Pengujian Analisis PLS .....	41
<b>BAB IV</b> .....	<b>45</b>
A. Gambar Umum Objek Penelitian.....	45
B. Statistik Deskriptif .....	46
1. Deskripsi Responden .....	46
2. Deskripsi Variabel .....	51
C. Hasil Analisis Data Partial Least Square (PLS).....	55
1. Evaluasi Uji Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	55
2. Pengujian Uji Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	65
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	67
1. Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Keputusan Pembelian.....	68
2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian .....	68
3. Pengaruh <i>Green Product</i> terhadap Keputusan Pembelian .....	69
<b>BAB V</b> .....	<b>70</b>
A. Kesimpulan .....	70
B. Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>78</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1. 1	Limbah Sampah Plastik Impor Tahun 2012.....	3
1. 2	<i>Green Marketing Strategy</i> Starbucks .....	7
1. 3	Total Penggunaan Promo dan Penjualan <i>Tumbler Day</i> Starbucks tanggal 22 .....	9
1. 4	Data Hasil Pra-survey .....	10
2. 1	Penelitian Terdahulu .....	24
3. 1	Definisi Operasional Variabel.....	33
3. 2	Instrument Skala Likert.....	35
4. 1	Jenis Kelamin Responden.....	46
4. 2	Usia Responden .....	47
4. 3	Wilayah Tempat Tinggal Responden .....	48
4. 4	Pekerjaan Responden .....	49
4. 5	Pendapatan per-bulan Responden .....	50
4. 6	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Citra Perusahaan .....	51
4. 7	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan .....	52
4. 8	Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Green Product</i> .....	53
4. 9	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian .....	54
4. 10	Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> .....	57
4. 11	Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi).....	59
4. 12	Hasil Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	60
4. 13	Hasil Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> (Modifikasi).....	61
4. 14	Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i> .....	61
4. 15	Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Fornell Larcker Criterion)</i> .....	63
4. 16	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> .....	64
4. 17	Hasil Uji Nilai R-Square ( $R^2$ ) .....	65
4. 18	Hasil Penguji Hipotesis ( <i>Bootstrapping</i> ) .....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1. 1	Data Pengelolaan Sampah di Indonesia .....	4
2. 1	Model Kerangka Konseptual Penelitian.....	28
4. 1	Hasil Uji Algoritma PLS.....	56
4. 2	Hasil Uji Algoritma PLS (Modifikasi).....	59
4. 3	Hasil Uji <i>Boostrapping</i> .....	67



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian .....	78
2	Hasil Kuesioner.....	82
3	Hasil <i>Output</i> SPSS 23 .....	87
4	Hasil Uji Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	90
5	Hasil Uji Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	94



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA