



**PENGARUH GETOK TULAR, PEMASARAN HIJAU,
PENGETAHUAN LINGKUNGAN, TERHADAP NIAT
MENGUNAKAN DIMEDIASI SIKAP PADA
*CUSTOMER GRAB ELECTRIC***

THESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Muhammad Faisal Adlani
55122120021

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**



**PENGARUH GETOK TULAR, PEMASARAN HIJAU,
PENGETAHUAN LINGKUNGAN, TERHADAP NIAT
MENGUNAKAN DIMEDIASI SIKAP PADA
*CUSTOMER GRAB ELECTRIC***

THESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Studi Magister
Manajemen

Muhammad Faisal Adlani
55122120021

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**

ABSTRACT

This research focuses on the phenomenon of environmental sustainability, especially in the context of air pollution due to motor vehicle emissions in DKI Jakarta. This study aims to analyze the effect of WOM, Green Marketing, Environmental Knowledge on Intention to Use Mediated Attitude on Electric Grab Bike. This research supports the theory of SDG 11 specifically on reducing air pollution, the research design used is quantitative descriptive research using a total population of 168 respondents. Data analysis using the Smart PLS 4.0 application which consists of testing the inner model and outer model. The results found that Word of Mouth has a positive and significant impact on Attitude and Intention to Use. The results found that Green Marketing has a positive and significant impact on Attitude and Intention to Use. The results found that Environmental Knowledge has a positive and significant impact on Attitude and Intention to Use. The results showed that Attitude has a positive and significant impact on Intention to Use.

Keywords: WOM, Green Marketing, Environmental Knowledge, Attitude, Intention To Use, Grab Bike Electric.



ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada fenomena kelestarian lingkungan terutama dalam konteks pencemaran udara akibat emisi kendaraan bermotor di DKI Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Getok Tular (*WOM*), Pemasaran Hijau, Pengetahuan Lingkungan Terhadap Niat Menggunakan Dimediasi Sikap pada *Grab Bike Elektrik*. Penelitian ini mendukung teori SDG 11 khususnya pada pengurangan polusi udara, desain penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif yang menggunakan total keseluruhan populasi sebanyak 168 responden. Analisis data menggunakan aplikasi Smart PLS 4.0 yang terdiri dari uji inner model dan outer model. Hasil penelitian menemukan bahwa Getok Tular memiliki dampak positif dan signifikan terhadap Sikap dan Niat Menggunakan. Hasil penelitian menemukan bahwa Pemasaran Hijau memiliki dampak positif dan signifikan terhadap Sikap dan Niat Menggunakan. Hasil penelitian menemukan bahwa Pengetahuan Lingkungan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap Sikap dan Niat Menggunakan. Hasil penelitian menemukan bahwa Sikap memiliki dampak positif dan signifikan terhadap Niat Menggunakan.

Kata kunci: Getok Tular, Pemasaran Hijau, Pengetahuan Lingkungan, Sikap, Niat Menggunakan, *Grab Bike Electric*.



LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Getok Tular, Pemasaran Hijau, Pengetahuan Lingkungan Terhadap Niat Menggunakan Dimediasi Sikap Pada *Customer Grab Electric*

Bentuk Tesis : Penelitian/ Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Muhammad Faisal Adlani

NIM : 55122120021

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 10 Februari 2025

Mengesahkan

Pembimbing



Dr. Daru Asih, M.Si

UNIVERSITAS

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi Magister Manajemen

MERCU BUANA



Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak



Dr. Lenny C. Nawangsari, M.M

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK* */SIMILARITY CHECK STATEMENT*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh
/The undersigned, hereby declare that the scientific work written by

Nama */Name* : Muhammad Faisal Adlani
NIM */Student id Number* : 55122120021
Program Studi */Study program* : S2 Manajemen

dengan judul:
/The title:

“Peran WOM, Green Marketing, dan Pengetahuan Lingkungan terhadap Niat Pembelian pada Konsumen Grab Electric”

telah dilakukan pengujian plagiasi (*similarity*) dengan sistem **Turnitin** pada tanggal:
/Has undergone a plagiarism (similarity) check using the Turnitin system on the date:

20 Desember 2024

didapatkan nilai persentase sebesar:
and the similarity percentage obtained was:

10 %

Jakarta, 20 Desember 2024
Kepala Administrasi/ Tata Usaha
FEB Universitas Mercu Buana
/Head of FEB Administrator



scan or [click here](#) for verify

Ahmad Faqih, S.E., M.M.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Pengaruh Getok Tular, Pemasaran Hijau, Pengetahuan Lingkungan Terhadap Niat Menggunakan Dimediasi Sikap Pada *Customer Grab Electric*

Bentuk Tesis : Penelitian/ Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Muhammad Faisal Adlani

NIM : 55122120021

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 10 Februari 2025

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 10 Februari 2025



Muhammad Faisal Adlani

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul **“Pengaruh Getok Tular, Pemasaran Hijau, Pengetahuan Lingkungan Terhadap Niat Menggunakan Dimediasi Sikap Pada *Customer Grab Electric*”**. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi S2 Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan tesis ini tidak lepas dari bimbingan Ibu Dr. Daru Asih, M.Si selaku dosen pembimbing, Bapak Dudi Permana, Ph.D selaku dosen metodologi penelitian sekaligus sebagai ketua penguji, dan Bapak Dr. Tafiorios, SE, MM selaku dosen penguji. Berkat beliau yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya tesis ini, tidak lupa juga mendapatkan 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 thesis ini terutama kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Lenny C. Nawangsari, M.M, selaku Ketua Program Studi S2 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. 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.

5. 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.
6. Seluruh teman-teman Manajemen S2 FEB UMB angkatan 42 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
7. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada hentihentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan tesis ini.
8. Tyagita Andarani, S.Si yang telah memberikan dorongan semangat yang tiada henti di saat-saat penulis merasakan kejenuhan. Dukungan dan motivasi yang diberikan sungguh menjadi pendorong utama dalam menyelesaikan penulisan tesis 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 thesis ini. Akhir kata, semoga thesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 10 Februari 2025



Muhammad Faisal Adlani

55122120021

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Kontribusi Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	14
2.1 Kajian Teori.....	14
2.1.1 <i>Sustainable Development Goals (SDG)</i>	14
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	17
2.1.3 <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i>	19
2.1.3 Niat Menggunakan (<i>Intention To Use</i>)	20
2.1.1 Sikap (<i>Attitude</i>)	22
2.1.2 Getok Tular (<i>Word Of Mouth - WOM</i>)	23
2.1.3 Pemasaran Hijau (<i>Green Marketing</i>).....	25
2.1.4 Pengetahuan lingkungan (<i>Environmental knowledge</i>)	28
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	29
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	45
2.3.1 Pengaruh Getok Tular Terhadap Niat Menggunakan	45
2.3.2 Pengaruh Pemasaran Hijau Terhadap Niat Menggunakan	45

2.3.3	Pengaruh Pengetahuan Lingkungan Terhadap Niat Menggunakan	46
2.3.4	Pengaruh Getok Tular Terhadap Sikap	47
2.3.5	Pengaruh Pemasaran Hijau Terhadap Sikap.....	47
2.3.6	Pengaruh Pengetahuan Lingkungan Terhadap Sikap	48
2.3.7	Peran Sikap Memediasi pengaruh Getok Tular Terhadap Niat Menggunakan	48
2.3.8	Peran Sikap Memediasi pengaruh Pemasaran Hijau Terhadap Niat Menggunakan	49
2.3.9	Peran Sikap Memediasi pengaruh Pengetahuan Lingkungan Terhadap Niat Menggunakan	50
2.3.10	Pengaruh Sikap Terhadap Niat Menggunakan.....	50
2.4	Kerangka Penelitian.....	51
BAB III METODE PENELITIAN		53
3.1	Waktu dan tempat penelitian.....	53
3.2	Desain penelitian	54
3.3	Definisi dan Operasionalisasi Variable	55
3.3.1	Definisi Variable.....	55
3.3.2	Operasionalisasi Variabel.....	56
3.4	Populasi dan sampel penelitian.....	58
3.4.1	Populasi penelitian	58
3.4.2	Sampel penelitian	58
3.5	Teknik pengumpulan data	59
3.6	Metode Analisis Data	60
3.6.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	61
3.6.2	Uji Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	61
3.6.3	Uji Model Pengukuran atau <i>Inner Model</i>	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		65
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	65
4.2.	Statistik Deskriptif	67
4.2.1	Deskripsi Responden	67
4.2.2	Deskripsi Variabel.....	70
4.3.	Hasil Analisa Data	75

4.3.1. Hasil Uji Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	76
4.3.2 Hasil Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	81
4.4. Pengujian Hipotesis	83
4.5. Pembahasan Hasil	88
4.5.1 Pengaruh Getok Tular Terhadap Niat Menggunakan	88
4.5.2 Pengaruh Pemasaran Hijau Terhadap Niat Menggunakan.....	89
4.5.3 Pengaruh Pengetahuan Lingkungan Terhadap Niat Menggunakan	90
4.5.4 Pengaruh Getok Tular Terhadap Sikap	91
4.5.5 Pengaruh Pemasaran Hijau Terhadap Sikap.....	92
4.5.6 Pengaruh Pengetahuan Lingkungan Terhadap Sikap	93
4.5.7 Peran Sikap Memediasi pengaruh Getok Tular Terhadap Niat Menggunakan	94
4.5.8 Peran Sikap Memediasi pengaruh Pemasaran Hijau Terhadap Niat Menggunakan	96
4.5.9 Peran Sikap Memediasi pengaruh Pengetahuan Lingkungan Terhadap Niat Menggunakan	97
4.5.10 Pengaruh Sikap Terhadap Niat Menggunakan.....	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	100
5.1. Kesimpulan	100
5.2. Saran.....	101
5.2.1. Saran Bagi Perusahaan.....	101
5.2.2. Saran Akademis.....	103
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN.....	114

DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Halaman
1. 1	Faktor Yang Mempengaruhi Niat Menggunakan	9
2. 1	Hasil Penelitian Terdahulu	30
3. 1	Operasional Variabel.....	57
3. 2	Skala Pengukuran Likert	60
4. 1	Deskripsi Responden.....	68
4. 2	Analisis Deskriptif Variabel Getok Tular	70
4. 3	Analisis Deskriptif Variabel Pemasaran Hijau	71
4. 4	Analisis Deskriptif Variabel Pengetahuan Lingkungan	72
4. 5	Analisis Deskriptif Variabel Sikap.....	73
4. 6	Analisis Deskriptif Variabel Niat Menggunakan	75
4. 7	Hasil Pengujian <i>Outer Loading</i>	77
4. 8	Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	78
4. 9	Hasil Pengujian <i>Cross Loading</i>	79
4. 10	Hasil Pengujian Nilai <i>Fornell-Larcker</i>	80
4. 11	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	81
4. 12	Hasil Nilai <i>R-Square (R2)</i>	81
4. 13	Hasil Pengujian <i>Variance Inflation Factor (VIF)</i>	82
4. 14	Hasil Uji SRMR dan NFI.....	83
4. 15	Hasil Pengujian Hipotesis Langsung & Tidak Langsung	84

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Halaman
1. 1	Indeks Kualitas Udara di Jakarta.....	2
1. 2	Jumlah Kendaraan Bermotor di Jakarta	3
1. 3	Jumlah Kendaraan Berbasis Baterai	4
2. 1	<i>Sustainable Development Goals</i> (SDGs)	14
2. 2	<i>Sustainable Development Goals</i> 11 (SDG 11).....	15
2. 3	Kerangka Penelitian	51
4. 1	Hasil Output Diagram Jalur	76
4. 2	Hasil Uji Hipotesis (<i>Bootstrapping</i>)	84



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul Lampiran	Halaman
1. 1	Daftar Riwayat Hidup	114
1. 2	Item Kuesioner	115
1. 3	Hasil Uji SmartPLS.....	120
1. 4	Hasil Cek Uji Plagiasi (<i>Turnitin</i>)	128

