

PERAN *GREEN MARKETING*, *BRAND IMAGE*, PROMOSI, DAN

LOKASI DALAM PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Kasus pada McDonald's Sudirman Kota Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta



Disusun Oleh:

Alfi Fathu Sabila

NIM: 20000011106

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

PERAN *GREEN MARKETING*, *BRAND IMAGE*, PROMOSI, DAN
LOKASI DALAM PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus pada McDonald's Sudirman Kota Yogyakarta)



Pembimbing,

Dr. Salamatus Asakdiyah, M.Si.

NIPM.196205021987032001

Tanggal, 18 Juni 2024

LEMBAR PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

PERAN *GREEN MARKETING*, *BRAND IMAGE*, PROMOSI, DAN
LOKASI DALAM PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus pada McDonald's Sudirman Kota Yogyakarta)

Dijukan Oleh:
ALFI FATRU SABILA
NIM: 200011106

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan Dewan Penguji
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Tanggal 18 Juni 2024
Yang terdiri dari:

Ketua Tim Penguji

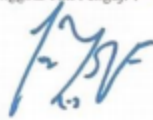


Dr. Salamatus Asakidiyah, M.Si.

NIPM. 196205021987032001

Anggota Tim Penguji 1

Anggota Tim Penguji 2



Fauziah Nur Jamal, S.E., M.M.

Denny Ismanto, S.E., XI.M.

NIPM. 19830610 202109 011 1397105

NIPM. 19810518 201408 111 1138127

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Ahmad Dahlan



Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIO&R.

NIPM. 19700620 199601 011 0784345

LEMBAR KEASLIAN

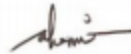
PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul "PERAN GREEN MARKETING, BRAND IMAGE, PROMOSI, DAN LOKASI DALAM PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus pada McDonald's Sudirman Kota Yogyakarta)" ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan hal-hal tersebut yakni mengakui karya orang lain seolah-olah sebagai karya saya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang telah saya terima dari universitas saya nyatakan gugur.

Yogyakarta, 18 Juni 2024

Yang menyatakan,



Alfi Fathu Sabila

NIM 2000011106

Saksi 1, Ketua Penguji



Dr. Salamatus Asakdiyah, M.Si.

NIPM. 196205021987032001

Saksi 2, Anggota Tim Penguji 1



Fauziah Nur Jamal, S.E., M.M.

NIPM. 19830610 202109 011 1397105

Saksi 3, Anggota Tim Penguji 2



Deny Ismanto, S.E., M.M.

NIPM. 19810518 201408 111 1138127

PERNYATAAN TIDAK PLAGIASI

PERNYATAAN TIDAK PLAGIASI

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama: Alfi Fathu Sabila

NIM: 2000011106

Email: alfi2000011106@webmail.uad.ac.id

Fakultas: Ekonomi dan Bisnis

Prodi: Manajemen

Judul Tugas Akhir: **PERAN GREEN MARKETING, BRAND IMAGE, PROMOSI, DAN LOKASI DALAM PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus pada McDonald's Sudirman Kota Yogyakarta)**

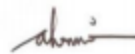
Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan ataupun institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan terjemahan melainkan merupakan gagasan rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian atau implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam penelitian ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 18 Juni 2024

Yang menyatakan,



Alfi Fathu Sabila

NIM 2000011106

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama: Alfi Fathu Sabila

NIM: 2000011106

Email: alfi2000011106@webmail.uad.ac.id

Fakultas: Ekonomi dan Bisnis

Prodi: Manajemen

Judul Tugas Akhir: **PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, *STORE ATMOSPHERE*, HARGA, LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus Pada *Coffee Shop Cosan Yogyakarta*)**

Dengan ini saya menyatakan hak sepenuhnya kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur serta melakukan pengolahan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak)

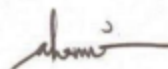


Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repository Pusat Belajar Universitas Ahmad Dahlan

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 18 Juni 2024

Yang menyatakan,



Alfi Fathu Sabila

NIM 2000011106

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Dr. Salamatun Asakdivah, M.Si.

NIPM. 196205021987032001

MOTTO

“Allah SWT tidak akan membanjiri seorang hamba melainkan sesuai dengan kemampuannya” (Q.S Al-Baqarah:286)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan dengan judul **“PERAN *GREEN MARKETING*, *PRICE*, *BRAND IMAGE*, DAN LOKASI DALAM PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus pada McDonal’s Sudirman Kota Yogyakarta)”**. Tujuan dibuatnya penulisan ini adalah guna memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, dukungan dan juga doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Muchlas, M.T., selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan, yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk menyelesaikan pendidikan tinggi di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian.
3. Ibu Dyah Fitriani, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

4. Ibu Tina Sulistiyani, S.E., M.M., CFP selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
5. Ibu Dr., Salamaton Asakdiyah, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi saya, yang telah memberikan bimbingan, koreksi, dukungan, dan arahan selama proses penelitian dan penyusunan skripsi.
6. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Ahmad Dahlan yang telah banyak memberikan bekal ilmu yang sangat berguna dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. Kedua orang Tua saya, Ibu yanti dan Bapak roni yang sangat saya sayangi, saya ucapkan terimakasih yang tiada tara atas semua dukungan, doa, dan perjuangan kalian sehingga dapat mengantarkan saya sampai di titik sekarang ini.
8. Sahabat seperjuangan saya Khaerunisa Aulia Rizki, Angely Indreswari, Putri Anindita, Alfi Nabila, Julia Mega, Salwa Tiara yang telah memberikan banyak dukungan dan bantuan juga selalu mendampingi saya sehingga penelitian skripsi ini berjalan lancar.
9. Yang terkasih Nanda Satriatama, yang selalu mendampingi serta memberikan dukungan serta bantuan tanpa pamrih
10. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian saya.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kata kesempurnaan mengingat keterbatasan waktu, pengetahuan dan pengalaman penulis. Untuk itu

penulis mengharapkan saran serta kritik yang membangun dari berbagai pihak guna kesempurnaan penulisan ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 2024

Penulis

Alfi Fathu Sabila

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *green marketing*, *brand image*, promosi, lokasi, dalam peningkatan kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Mc Donald's Sudirman Yogyakarta dengan jumlah sampel dalam sebanyak 140 responden. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan IBM SPSS versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *green marketing* berpengaruh positif dan signifikan dalam peningkatan kepuasan pelanggan. *Brand image* berpengaruh positif dan signifikan dalam peningkatan kepuasan pelanggan. Promosi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan dalam peningkatan kepuasan pelanggan. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan dalam peningkatan kepuasan pelanggan. *Green marketing*, *brand image*, promosi, lokasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan dalam peningkatan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: *green marketing*, *brand image*, promosi, lokasi, kepuasan pelanggan

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR KEASLIAN	iv
PERNYATAAN TIDAK PLAGIASI	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
INTISARI	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
A. <i>Green Marketing</i>	10
B. <i>Brand image</i>	12
C. Promosi	14
D. Lokasi	16
E. Kepuasan Pelanggan	17
F. McDonald's Sudirman Yogyakarta	18
G. Penelitian Terdahulu	20
H. Pengembangan Hipotesis	21
I. Model Penelitian	27
BAB III	28
METODE PENELITIAN	28
A. Bentuk Penelitian	28

B. Populasi dan Sampel	28
1. Populasi.....	28
2. Sampel.....	28
C. Jenis dan Sumber Data	30
1. Jenis Data	30
2. Sumber Data.....	30
D. Teknik Pengumpulan Data	31
E. Metode Pengukuran Data.....	31
F. Definisi Operasional	32
G. Uji Instruemen	37
1. Uji Validitas.....	37
2. Uji Reliabilitas	37
H. Analisis Data	38
1. Analisis Regresi Linier Berganda	38
2. Uji Parsial (Uji T)	39
3. Uji Simultan (F)	39
4. Koefisiensi Determinansi (R^2).....	40
BAB IV	41
ANALISIS DATA	41
A. Analisis Deskriptif	41
B. Uji Kualitas Data.....	45
C. Teknik Analisis Data	52
1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
2. Uji Parsial (Uji T)	55
3. Uji Simultan (Uji F)	58
4. Uji Koefisiwn Determinasi (R^2).....	59
D. Penjelasan	60
BAB V	68
PENUTUP	68
A. Kesimpulan	68
B. Keterbatasan Penulis	69
C. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	32
Tabel 4. 1 Jumlah Data Responden	41
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	43
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi pembelian	44
Tabel 4. 7 Nilai KMO dan Sig <i>Green Marketing</i> (X1)	46
Tabel 4. 8 Nilai Faktor Loading <i>Green Marketing</i> (X1)	46
Tabel 4. 9 Hasil Nilai KMO dan Sig <i>Brand Image</i> (X2)	47
Tabel 4. 10 Hasil Nilai Faktor Loading <i>Brand Image</i> (X2)	47
Tabel 4. 11 Hasil Nilai KMO dan Sig Promosi (X3)	48
Tabel 4. 12 Hasil Nilai Faktor Loading Promosi (X3)	48
Tabel 4. 13 Hasil Nilai KMO dan Sig Lokasi (X4).....	49
Tabel 4. 14 Hasil Nilai Faktor Loading Lokasi (X4)	49
Tabel 4. 15 Hasil Nilai KMO dan Sig Kepuasan Pelanggan (Y)	50
Tabel 4. 16 Hasil Nilai Faktor Loading Kepuasan Pelanggan (Y).....	51
Tabel 4. 17 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4. 18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	53
Tabel 4. 19 Hasil Uji T	56
Tabel 4. 20 Hasil Uji F	58
Tabel 4. 21 Hasil Uji Koefisien deteminasi (R^2).....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Top <i>Brand Award</i> 2023	2
Gambar 1. 2 Kemasan Produk McDonald's.....	4
Gambar 1. 3 McDonald's Sudirman Yogyakarta	6
Gambar 2. 1 Model Penelitian	27