

**ANALISIS PENGARUH *GREEN MARKETING*, *WORD OF MOUTH*
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNAAN JASA KURIR SEPEDA KAMIAANTAR JAKARTA**

ALDIRA DIKO ALLEZI

8215145235



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2019

**THE EFFECT OF GREEN MARKETING, WORD OF MOUTH AND
SERVICE QUALITY ON THE DECISION OF USE BICYCLE
COURIER KAMIAN TAR JAKARTA**

ALDIRA DIKO ALLEZI

8215145235



This Paper is Written as a Part in Bachelor Degree of Economics

Accomplishment of Faculty Of Economics State University of Jakarta

STUDY PROGRAM S1 MANAGEMENT

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2019

ABSTRAK

Aldira Diko Allezi, 2018; Analisis Pengaruh *Green Marketing*, *Word of Mouth* dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Kurir Sepeda Kamiantar Jakarta. Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran , Program Studi S1 Manajemen , Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Basrah Saidani S.E., M.Si&Andrian Haro S.Si., M.M

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *green marketing*, *word of mouth* dan kualitas layanan terhadap keputusan penggunaan Kamiantar Jakarta. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuisioner dengan beberapa indikator. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 200 responden dengan kriteria pengguna jasa Kamiantar Jakarta yang berdomisili di wilayah Jakarta Pusat dan Jakarta Selatan. Data hasil penelitian diolah dan dianalisis data menggunakan SPSS Versi 25.0 dan Lisrel versi 8.8. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *green marketing*, *word of mouth* dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan Kamiantar Jakarta. *Green marketing* dan kualitas layanan juga berpengaruh positif terhadap *word of mouth*.

Kata kunci: *Green Marketing*, *Word of Mouth*, Kualitas Layanan, Keputusan Penggunaan

ABSTRACT

Aldira Diko Allezi, 2018; The Effect Of Green Marketing, Word Of Mouth And Service Quality On The Decision Of Use Bicycle Courier Kamiantar Jakarta. Thesis, Jakarta: Marketing Management Concentration , Study Program S1 Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Counselor Team: Dra. Basrah Saidani, M.Si & Andrian Haro S.Si., M.M

This study aims to determine the effect of green marketing word of mouth and the quality of service to the decision to use Kamiantar Jakarta. The method used in data collection is a questionnaire with several indicators. The sample used in this study amounted to 200 respondents with the criteria of users of Kamiantar Jakarta services domiciled in Central Jakarta and South Jakarta. Data from the research results were processed and analyzed using SPSS Version 25.0 and Lisrel version 8.8. The results showed that the variables of green marketing, word of mouth and service quality had a positive effect on the decision to use Kamiantar Jakarta. Green marketing and service quality also have a positive effect on word of mouth.

Kata kunci: *Green Marketing, Word of Mouth, Kualitas Layanan, Keputusan Penggunaan*

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Prof. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Umi Mardiyati, M.Si</u> NIP. 19570221 198503 2 002	Ketua		12-02-2019
2. <u>Shandy Aditya, BIB, MPBS</u> NIDN. 8817860018	Sekretaris		18-02-2019
3. <u>Setyo Ferry Wibowo, S.E, M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Penguji Ahli		15-02-2019
4. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 19630119 199203 2 001	Pembimbing I		04-02-2019
5. <u>Andrian Haro, S.Si, M.M</u> NIP. 19850924 201404 1 002	Pembimbing II		06-02-2019

Tanggal Lulus 25 Februari 2019

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 16 Februari 2019

Yang Membuat Pernyataan



Aldira Diko Allezi

No. Reg: 8215145235

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Rasullulah SAW, keluarga, dan sahabatnya. Serta kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi yang berjudul “Pengaruh *Green Marketing*, *Word Of Mouth*, dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Kurir Sepeda Kamiantar Jakarta”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penulisan Skripsi ini praktikan mendapatkan banyak bantuan dan dorongan dari berbagai pihak terutama Orang Tua praktikan, selain itu pada kesempatan ini Praktikan ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Dedi Purwana E. S, M.Bus. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Andrian Haro S.Si., M.M. selaku Koordinator Progam Studi S1Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dra. Basrah Saidani, M.Si selaku dosen pembimbing pertama Skripsi.
4. Andrian Haro S.Si., M.M. selaku dosen pembimbing kedua Skripsi.
5. Semua sahabat dan rekan-rekan Manajemen B 2014yang senantiasa memberikan semangat untuk menyelesaikan proposal Skripsi.
6. Adina yang tak henti-hentinya memberi semangat dan masukan untuk menyelesaikan proposal Skripsi.

7. Semua pihak yang tidak dapat praktikan sebut satu persatu yang telah membantu kelancaran praktikan dalam melaksanakan Skripsi ini

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan ini.

Jakarta, 18 Februari 2019

Penulis