

**PENGARUH PEMASARAN HIJAU DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PENGUNJUNG DENGAN KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PASAR BLUMBANG
MATARAM DESA WISATA WIROKERTEN
BANGUNTAPAN BANTUL**

SKRIPSI

**Diajukan guna memenuhi persyaratan
untuk memperoleh derajat Sarjana
Program Studi Manajemen**



Ervina Dwi Astuti

No. Mhs. 112101808

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH PEMASARAN HIJAU DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PENGUNJUNG DENGAN KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PASAR BLUMBANG
MATARAM DESA WISATA WIROKERTEN
BANGUNTAPAN BANTUL**

Diajukan oleh:

Ervina Dwi Astuti

112101808

Yogyakarta, 27 Mei 2025

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Rasistia Wisandianing Primadineska, S.E., M.Sc.

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH PEMASARAN HIJAU DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PENGUNJUNG DENGAN KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PASAR BLUMBANG
MATARAM DESA WISATA WIROKERTEN
BANGUNTAPAN BANTUL**

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji Program

Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta

tanggal: 16 Juni 2025

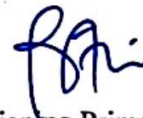
yang terdiri atas:

Ketua



Dr. Suparmono, M.Si.

Anggota



Rasistia Wisandianing Primadineska, S.E., M.Sc.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: "Pengaruh Pemasaran Hijau dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pengunjung dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi pada Pasar Blumbang Mataram Desa Wisata Wirokerten Banguntapan Bantul" dan diajukan untuk diuji pada tanggal 16 Juni 2025 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin dalam bentuk gagasan dari penulis lain, yang seolah-olah saya akui sebagai tulisan sendiri. Apabila saya melakukan hal tersebut, baik sengaja maupun tidak disengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya nyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain, maka gelar sarjana dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta batal saya terima.

Yogyakarta, 27 Mei 2025
yang memberi pernyataan



Ervina Dwi Astuti

Saksi 1, sebagai pembimbing dan merangkap sebagai anggota penguji:

Rasistia Wisandaning Primadineska, S.E., M.Sc.

Saksi 2, sebagai ketua dosen penguji skripsi:

Dr. Suparmono, M.Si.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Karya ini peneliti persembahkan dengan segala kasih sayang kepada:

1. Kedua orang tua saya Bapak Nur Sriyono dan Ibu Tuginem, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup saya. Terima kasih atas setiap tetes keringat, seluruh dukungan, kasih sayang, nasihat, semangat, dan doa yang selalu mengiringi setiap langkah saya. Beliau memang bukan seorang sarjana, tetapi beliau berhasil menjadikan anaknya seorang sarjana. Dari keluarga sederhana ini, Bapak dan Ibu telah membuktikan bahwa cinta, doa dan kerja keras jauh lebih berharga dari segalanya. Meski dengan keterbatasan, mereka tak pernah lelah berjuang, memberikan yang terbaik agar peneliti dapat menyelesaikan studi. Gelar sarjana ini adalah bukti dari kasih sayang dan pengorbanan mereka. Terima kasih, Bapak dan Ibu atas segalanya. Semoga bapak dan ibu sehat, panjang umur dan bahagia selalu.
2. Saudara laki-laki saya yaitu Ardiyanto Yoga Saputro. Terima kasih telah banyak membantu, memberikan semangat, doa dan memberi dukungan dalam kesulitan yang dialami peneliti serta menghibur dalam kesedihan peneliti.
3. Teman seperjuangan saya Khoirunnisa, Wahma, Laras, Betsyeba, Bella, Alfira, dan Helga. Terima kasih atas semangat, dukungan dan segala bantuan selama proses penelitian ini. Terima kasih atas kebaikan dan waktu yang telah kita habiskan bersama selama masa perkuliahan.

4. Teman terbaik saya Ajeng, Putri, Annisa, dan Ervina yang telah memberikan semangat. Terima kasih sudah menjadi teman terbaik yang selalu mendengarkan keluh kesah peneliti, berbagi cerita, memberikan *support*, menemani saya selama proses penyusunan penelitian ini. Semoga diberikan kesehatan dan kesuksesan.
5. Terakhir, terima kasih kepada wanita sederhana yang memiliki impian besar, yaitu diri saya sendiri, Ervina Dwi Astuti. Terima kasih telah kuat sampai detik ini. Berbahagialah selalu, semoga tetap rendah hati, ini baru awal dari permulaan hidup, tetap semangat.

MOTTO

“Libatkanlah Allah dalam segala rencana dan impian dengan penuh keikhlasan,
percayalah tidak ada yang tidak mungkin untuk diraih.”

“Dibalik kemudahanku, ada doa hebat Ibu yang selalu melangit.”

-Ervina Dwi Astuti

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

Q.S Al-Baqarah: 286

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya
bersama kesulitan itu ada kemudahan.”

Q.S Al-Insyirah:5-6

“Orang lain gak paham *struggle* dan masa sulit kita, yang mereka ingin tahu
hanya bagian *success stories*nya aja. Jadi berjuanglah untuk diri sendiri, meskipun
gak akan ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan bangga
dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.”

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pemasaran Hijau dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pengunjung dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi Pada Pasar Blumbang Mataram Desa Wisata Wirokerten Banguntapan Bantul” dengan baik. Penelitian ini disusun dan diajukan guna memenuhi syarat untuk meraih gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.

Selama proses penyusunan skripsi ini, peneliti mendapat bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga penulisan skripsi ini dapat berjalan lancar. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menimba ilmu.
2. Bapak Dr. Suparmono, M.Si. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara.
3. Ibu Rasistia Wisandianing Primadineska, S.E, M.Sc. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bantuan, arahan, masukan, dan bimbingan selama proses menyusun skripsi.

4. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan banyak ilmu dan membantu peneliti dalam menempuh pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.
5. Bapak, Ibu, Kakak dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan, doa, dan semangat selama mengikuti perkuliahan maupun dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh sahabat, dan teman-teman peneliti yang telah memberikan dorongan, semangat dan masukan.
7. Responden dan seluruh pihak yang telah ikut serta dalam membantu penulisan skripsi ini yang tidak bisa peneliti tuliskan satu persatu.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada peneliti mendapatkan balasan dari Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, Oleh karena itu, saya sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Yogyakarta, 27 Mei 2025

Ervina Dwi Astuti

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Pemasaran Hijau dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pengunjung dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi Pada Pasar Blumbang Mataram Desa Wisata Wirokerten Banguntapan Bantul. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* dengan jumlah responden sebanyak 132 responden. Analisis data menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemasaran hijau berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan namun pemasaran hijau tidak berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung. Kepuasan sebagai variabel mediasi mampu memediasi pemasaran hijau maupun kualitas layanan terhadap loyalitas pengunjung. Kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung.

Kata Kunci: Pemasaran Hjual, Kualitas Layanan, Kepuasan, Loyalitas Pengunjung, PLS-SEM

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of Green Marketing and Service Quality on Visitor Loyalty with Satisfaction as a Mediating Variable at Blumbang Mataram Market, Wirokerten Banguntapan Bantul Tourism Village. The sampling technique in this study used non-probability sampling, with a total of 132 respondents. Data analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method. The results showed that green marketing has a positive and significant effect on satisfaction, but it does not affect visitor loyalty. Service quality has a positive and significant effect on both satisfaction and visitor loyalty. Satisfaction, as a mediating variable, is capable of mediating the relationship between green marketing and service quality on visitor loyalty. Furthermore, satisfaction has a positive and significant effect on visitor loyalty.

Keywords: *Green Marketing, Service Quality, Satisfaction, Visitor Loyalty, PLS-SEM*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II	10
LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.....	10
A. Landasan Teori.....	10
B. Penelitian Terdahulu	13
C. Perumusan Hipotesis	16
D. Kerangka Penelitian	22
BAB III.....	23
METODOLOGI PENELITIAN	23
A. Definisi Konsep.....	23
B. Definisi Operasional.....	24

C. Jenis Penelitian.....	26
D. Jenis dan Sumber Data	26
E. Objek dan Subjek Penelitian	26
F. Populasi dan Sampel	27
G. Metode pengumpulan Data	28
H. Metode Analisis Data	28
BAB IV	34
GAMBARAN UMUM DAN ANALISIS DATA.....	34
A. Gambaran Umum Perusahaan	34
B. Analisis Data	36
BAB V.....	61
KESIMPULAN DAN SARAN	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengunjung Pasar Blumbang Mataram	3
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	22
Gambar 4. 1 Logo Desa Wisata Wirokerten	35
Gambar 4. 2 Hasil <i>Outer Models</i>	40
Gambar 4. 3 Hasil <i>Inner Model Bootstrapping</i>	48

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Wisatawan Nusantara di DIY	1
Tabel 1. 2 Objek Wisata di Kapanewon Banguntapan	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 4. 1 Responden berdasarkan jenis kelamin	37
Tabel 4. 2 Responden berdasarkan usia	37
Tabel 4. 3 Responden berdasarkan pekerjaan	38
Tabel 4. 4 Responden berdasarkan domisili	39
Tabel 4. 5 Responden berdasarkan frekuensi berkunjung dan bertransaksi	39
Tabel 4. 6 Data Hasil <i>Outer Loading</i>	41
Tabel 4. 7 Hasil <i>Outer Loading</i> (eliminasi)	42
Tabel 4. 8 <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	43
Tabel 4. 9 Data Hasil <i>Cross Loading</i>	44
Tabel 4. 10 Data Hasil <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	45
Tabel 4. 11 Ringkasan Data Hasil Outer Model	46
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinieritas (VIF)	47
Tabel 4. 13 Nilai <i>R-square Adjusted</i>	49
Tabel 4. 14 Hasil Pengaruh Langsung	50
Tabel 4. 15 Hasil Pengaruh Tidak Langsung	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Responden	69
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden	77