



LAMPIRAN

Lampiran 1:

Kuesioner Penelitian

Halo semuanya!

Perkenalkan saya Ryo Finendro, yang merupakan mahasiswa jurusan Administrasi Bisnis Kwik Kian Gie School of Business yang sedang melakukan penelitian untuk memenuhi tugas karya akhir dengan judul " **Kuesioner Penelitian Mengenai Program Pemasaran Hijau Pada konsumen Layanan Gojek di Jakarta Utara** "

Saya bermaksud memohon bantuan Saudara/i untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioner ini. Bantuan Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini sangat berharga dan seluruh informasi yang diberikan dalam pengisian kuesioner ini terjamin keamanannya serta hanya akan dipergunakan untuk tujuan penelitian.

Atas perhatian dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

A Identitas Resonden

1. Nama Lengkap:
2. Email:
3. Usia:
4. Jenis Kelamin:
5. Pekerjaan:
6. Apakah anda berdomisili di Jakarta Utara?
 - Ya
 - Tidak (Pengisian kuesioner berhenti sampai disini)
7. Apakah anda pernah menggunakan aplikasi layanan Gojek sebelumnya?
 - Ya
 - Tidak (Pengisian kuesioner berhenti sampai disini)
8. Apakah anda telah menggunakan aplikasi Gojek dalam 6 bulan terakhir?
 - Ya
 - Tidak (Pengisian kuesioner berhenti sampai disini)
9. Apakah anda pernah menggunakan salah satu layanan berkelanjutan dari Gojek yaitu Layanan Motor Listrik, Gogreenest, dan Carbon Offset?
 - Ya
 - Tidak (Pengisian kuesioner berhenti sampai disini)



B Petunjuk Pengisian

Bacalah setiap kalimat pernyataan secara menyeluruh dan pilih salah satu jawaban pada pilihan yang telah disediakan

Keterangan:

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Netral (N)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

Variabel Pemasaran Hijau

no	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Perusahaan Gojek menghasilkan layanan yang ramah lingkungan					
2	Perusahaan Gojek berusaha meningkatkan desain dan kualitas produknya agar bisa menjadikannya lebih ramah lingkungan					
3	Perusahaan Gojek telah menjadi pionir dalam memperkenalkan layanan ramah lingkungan ke pasar					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



no	Pernyataan	1	2	3	4	5
4 © Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Saya harus membayar lebih untuk menggunakan layanan ramah lingkungan yang dibuat oleh perusahaan ini					
5	Layanan ramah lingkungan yang dibuat oleh Gojek lebih mahal dibandingkan produk non-hijau					
6	Layanan ramah lingkungan ini dapat ditemukan di layanan Gojek dikenal karena mendukung tujuan lingkungan dan ramah lingkungan					
7	Produk ramah lingkungan dari perusahaan ini tersedia melalui sebagian besar mitra ritel layanan Gojek					
8	Perusahaan ini menyediakan banyak informasi tentang produk ramah lingkungan didalam iklannya					

1. Ditarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



no	Pernyataan	1	2	3	4	5
9	Saya telah membaca tentang produk ramah lingkungan perusahaan ini di Internet, Menurut pendapat saya, iklan produk ramah lingkungan oleh Gojek sangat menarik					

Variabel Citra Merek

no	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Perusahaan Gojek mempunyai reputasi baik dan memiliki manajemen yang baik					
2	Perusahaan Gojek selalu melakukan inovasi terhadap produknya					
3	Perusahaan Gojek memiliki jaringan Perusahaan yang baik					
4	Pengguna layanan Gojek merasa bangga jika menggunakan produk layanan dari Gojek					

1. Ditarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



no	Pernyataan	1	2	3	4	5
5	Layanan Gojek digunakan oleh konsumen yang mementingkan kualitas					
6	Produk Layanan Gojek dikenal sesuai dengan kegunaannya					
7	Layanan di Gojek mudah diucapkan, dikenali dan diingat					
8	Desain logo layanan Gojek dari produk tersebut dapat membedakan dengan merek lain					
9	Konsumen memiliki persepsi atau pandangan yang baik terhadap Layanan tersebut					

Variabel Loyalitas Konsumen

no	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Saya sering menggunakan layanan di Gojek					
2	Saya menggunakan layanan secara berkala di Gojek, seperti seminggu sekali					
3	Saya menggunakan layanan di Gojek meskipun tidak ada promosi					



no	Pernyataan	1	2	3	4	5
4	Saya biasa menggunakan layanan lebih dari satu produk layanan di Gojek					
5	Saya merekomendasikan layanan Gojek kepada orang lain					
6	Saya memberikan komentar positif mengenai layanan Gojek					
7	Saya tetap menggunakan layanan di Gojek meskipun adanya tawaran promosi dari brand kompetitor					
8	Saya selalu menggunakan layanan Gojek dibanding brand kompetitor					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Lampiran 2: Hasil Jawaban Kuesioner 120 Responden

1. Pemasaran Hijau

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9
1	3	3	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	5	4	4	4
3	5	5	5	5	5	3	5	5	5
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	3	5	5	4	3	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	4	4	5	3
9	5	5	5	3	5	5	5	4	5
10	5	5	5	5	5	3	5	4	5
11	4	4	3	4	3	5	3	4	3



	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9
12	5	4	5	4	4	5	5	5	4
13	5	5	5	5	5	4	5	5	3
14	5	5	5	2	5	5	5	5	5
15	3	3	3	3	3	4	3	3	3
16	5	5	5	5	5	4	5	4	3
17	4	4	4	4	4	3	4	4	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	4	2	4	4	4	2	5	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	2	2	2	2	2	4	2	5	3
22	5	5	5	5	5	5	5	4	5
23	5	5	5	5	5	2	5	4	5
24	4	4	4	4	4	5	4	4	4
25	5	4	4	4	4	3	4	3	4
26	2	2	3	3	4	3	3	4	2
27	5	5	4	5	5	5	5	5	3
28	5	5	5	5	5	4	5	5	5
29	5	2	3	5	2	4	3	5	5
30	4	4	4	4	4	5	4	5	4
31	5	3	5	5	3	3	5	4	3
32	2	2	2	3	2	4	2	4	2
33	3	3	3	5	5	4	3	4	5
34	3	2	5	3	3	3	5	4	5
35	5	3	5	3	5	5	5	5	3
36	3	4	2	5	4	4	2	4	4
37	5	3	4	5	5	5	4	5	4
38	3	4	5	3	3	3	5	5	5
39	5	3	3	5	2	5	3	5	3
40	5	3	5	5	3	3	5	5	5
41	4	4	4	4	4	5	4	4	4
42	3	5	3	5	5	5	3	5	5
43	4	4	3	4	4	4	3	4	3
44	3	3	5	5	3	5	5	4	5
45	4	4	4	4	3	4	4	5	4
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	3	3	3	3	3	3	3	1	3
48	3	4	3	2	4	4	3	1	4
49	4	4	4	2	4	3	4	3	4
50	5	4	5	5	5	4	5	5	5
51	5	5	5	5	5	5	5	5	3
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	3	4	4	4	4	4	5	4	4
54	4	4	4	4	4	3	4	5	3

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9
55	5	4	5	4	3	5	5	5	5
56	3	4	5	3	5	4	5	4	4
57	3	4	5	5	5	3	5	4	3
58	5	3	3	4	3	4	3	5	3
59	3	2	4	5	5	5	4	4	4
60	5	5	3	3	3	4	3	4	5
61	3	4	5	5	5	3	5	5	5
62	4	2	3	3	4	5	3	4	4
63	5	5	5	3	4	4	5	4	3
64	5	4	3	5	5	4	3	4	5
65	4	3	5	5	5	5	2	5	4
66	5	4	3	4	4	3	2	4	3
67	3	5	3	4	4	3	3	4	5
68	4	5	5	3	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	5	4	3	4	4
70	3	3	4	5	4	5	4	4	5
71	4	3	5	5	5	5	5	4	3
72	4	5	5	5	3	3	5	5	4
73	3	4	4	3	5	4	4	5	3
74	5	4	4	4	3	4	3	4	5
75	4	5	2	3	5	4	5	4	5
76	4	4	4	4	3	5	4	4	4
77	2	4	4	4	4	3	4	5	3
78	3	3	4	3	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	5	4	5	4
80	5	5	5	3	3	5	5	5	5
81	3	3	4	4	3	4	4	4	3
82	4	5	4	3	4	4	4	3	4
83	4	4	4	4	3	4	4	4	4
84	5	5	5	5	2	5	5	5	3
85	5	5	5	5	5	5	5	4	5
86	3	3	2	3	3	4	2	5	3
87	5	5	2	5	5	3	2	5	5
88	5	3	5	5	5	4	5	5	5
89	5	3	4	3	3	3	4	4	4
90	5	5	5	5	3	5	5	4	5
91	4	4	3	4	4	4	3	5	4
92	5	4	5	3	4	5	5	5	4
93	5	3	5	5	3	3	5	5	4
94	3	3	3	3	3	4	3	3	3
95	5	5	3	5	3	5	3	5	5
96	3	3	4	4	4	5	4	5	4
97	4	4	4	4	4	4	2	4	4
98	5	5	3	3	5	5	3	5	5

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9
99	5	5	5	4	5	5	5	5	5
100	5	5	5	5	5	5	4	5	5
101	2	1	1	2	1	2	3	2	1
102	3	4	4	4	2	4	4	4	4
103	5	5	3	5	5	2	3	4	3
104	4	4	4	4	4	4	4	3	4
105	1	1	1	2	1	2	2	4	1
106	2	2	2	2	2	2	2	3	2
107	4	4	3	4	4	4	3	5	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	5	5	5	5	5	4	5	5	5
110	5	5	5	5	5	4	5	4	5
111	4	4	4	4	4	5	4	4	4
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5
113	4	4	4	4	3	5	4	5	4
114	5	5	5	5	5	3	5	5	5
115	2	3	2	2	2	3	2	5	2
116	2	2	2	2	3	2	3	3	2
117	3	5	5	5	5	5	5	5	5
118	5	3	5	5	3	3	5	5	3
119	4	4	4	4	4	4	4	5	4
120	5	5	4	4	4	4	5	5	3

2. Citra Merek

	z1	z2	z3	z4	z5	z6	z7	z8	z9
1	5	5	5	5	5	5	3	5	5
2	4	4	4	4	4	5	4	4	5
3	5	4	5	5	4	3	5	5	4
4	3	3	4	5	3	3	3	4	3
5	5	5	5	5	5	3	5	5	4
6	5	5	5	5	5	4	5	1	4
7	5	5	5	5	5	4	5	5	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	4	5	5	3	5	5	4
11	4	4	3	4	4	5	4	3	5
12	5	5	5	5	5	5	3	5	5
13	5	4	5	5	4	5	5	5	4
14	5	4	5	5	4	5	5	2	5
15	4	4	3	4	4	5	4	3	4



	z1	z2	z3	z4	z5	z6	z7	z8	z9
16	5	5	5	5	5	4	5	5	4
17	4	5	4	4	4	3	4	4	3
18	5	5	4	5	5	5	5	5	5
19	4	5	2	4	4	5	4	2	4
20	4	5	4	4	4	4	4	4	4
21	2	2	2	2	2	4	2	2	4
22	3	3	3	3	3	5	3	5	5
23	5	5	5	5	5	2	5	5	2
24	4	5	4	4	4	5	5	4	5
25	3	3	3	3	3	5	3	4	3
26	3	4	3	3	4	5	3	3	3
27	5	5	5	5	4	5	5	4	5
28	5	4	5	5	5	5	5	4	5
29	4	3	3	3	3	4	4	2	3
30	4	4	4	4	4	5	4	5	3
31	5	5	5	5	5	3	5	5	5
32	4	4	2	4	4	4	4	2	3
33	4	4	3	4	4	4	4	3	4
34	4	4	5	4	4	3	4	5	4
35	5	5	5	5	5	5	5	5	3
36	4	4	2	4	4	4	4	2	4
37	5	5	4	5	5	5	5	4	4
38	5	5	5	5	5	3	5	5	5
39	4	5	3	4	5	5	4	3	5
40	5	5	5	5	5	4	5	5	5
41	4	5	4	4	4	4	5	5	3
42	5	5	3	5	5	5	5	3	5
43	4	4	3	4	4	3	4	3	4
44	4	4	5	4	4	5	4	5	5
45	3	1	4	3	1	2	3	4	4
46	5	5	4	5	5	5	5	5	5
47	4	4	3	4	4	1	4	3	2
48	4	4	3	4	4	1	4	3	1
49	3	3	4	3	3	3	3	4	3
50	4	4	5	4	4	4	4	5	4
51	5	5	4	5	5	5	5	5	5
52	3	2	3	3	2	5	3	5	5
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	5
55	5	4	5	5	4	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	4	4	2	4
57	5	4	4	5	4	4	5	5	5
58	5	5	3	5	5	4	5	3	5
59	4	4	4	4	4	5	3	4	3

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



	z1	z2	z3	z4	z5	z6	z7	z8	z9
60	4	4	3	4	4	4	4	3	5
61	4	5	4	4	5	5	4	5	4
62	4	4	3	4	4	5	4	3	5
63	5	4	4	5	4	4	5	5	5
64	5	5	3	5	5	4	5	3	5
65	5	4	5	4	4	5	4	5	3
66	5	5	3	5	5	5	5	3	3
67	4	4	3	4	4	4	4	3	3
68	4	5	5	4	5	5	4	5	5
69	4	5	3	4	5	4	4	4	5
70	5	4	5	5	4	5	5	4	5
71	4	4	5	4	4	5	4	5	5
72	5	4	5	5	4	3	5	5	5
73	4	5	4	4	5	4	4	4	3
74	4	5	4	4	5	4	4	3	5
75	5	5	5	5	4	4	5	5	5
76	4	4	4	4	4	5	5	4	4
77	5	5	4	5	5	3	5	4	5
78	3	3	4	3	3	4	3	4	4
79	4	4	4	5	4	5	4	2	5
80	4	4	5	4	4	5	4	5	5
81	4	4	4	4	4	4	4	2	3
82	3	3	4	3	3	4	3	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	2	4
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	4	4	5	4	4	5	4	5	3
86	4	4	2	4	4	4	4	2	3
87	5	5	2	5	5	3	5	2	5
88	5	4	5	5	5	5	5	4	3
89	4	4	4	3	4	3	4	4	5
90	4	4	4	4	4	5	4	5	5
91	3	3	3	3	3	4	3	3	4
92	5	5	5	5	5	5	4	5	5
93	5	5	5	5	5	3	5	5	3
94	3	3	3	3	3	4	3	3	4
95	3	3	3	3	3	5	3	3	5
96	5	5	4	5	5	5	5	4	3
97	4	2	2	4	2	2	2	3	4
98	5	5	4	5	5	5	5	3	3
99	4	5	5	4	5	5	4	5	5
100	5	5	3	4	5	5	5	3	3
101	3	3	1	3	3	2	3	3	2
102	3	3	3	3	3	4	3	4	4
103	3	3	3	3	3	2	3	3	2

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



	z1	z2	z3	z4	z5	z6	z7	z8	z9
104	5	5	4	5	5	4	5	4	4
105	1	5	1	3	1	1	4	1	2
106	4	5	2	4	4	2	4	2	2
107	4	4	3	4	4	4	4	3	4
108	3	3	4	3	3	4	3	4	4
109	4	4	5	4	4	4	4	5	4
110	5	5	5	5	5	5	5	4	5
111	5	5	4	5	5	5	5	4	5
112	4	4	5	3	4	5	4	5	5
113	4	4	4	3	4	5	4	4	5
114	3	2	5	3	2	3	3	5	3
115	3	2	2	3	2	2	3	2	5
116	3	5	3	2	5	1	3	2	2
117	4	5	3	4	5	4	4	5	5
118	4	4	5	4	4	4	4	5	4
119	4	5	4	4	4	5	4	4	5
120	5	4	4	4	4	4	5	4	5

3. Loyalitas Konsumen

	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8
1	5	5	5	5	4	2	5	4
2	4	4	4	4	5	4	4	5
3	4	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	4	4	3	4	4	3
5	5	3	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	3	5
7	5	5	4	5	5	5	2	5
8	5	4	3	4	3	4	4	5
9	5	5	2	5	3	5	5	5
10	4	5	5	5	4	5	5	3
11	5	3	3	3	5	4	3	5
12	4	4	4	4	3	4	5	3
13	5	5	3	5	5	5	5	5
14	5	5	5	4	3	5	5	3
15	4	3	3	3	4	3	3	4
16	5	5	3	5	5	5	5	5
17	4	4	5	5	4	4	4	3
18	5	5	5	4	5	5	5	5
19	5	4	4	4	3	4	2	4
20	4	4	3	4	5	4	4	5
21	2	2	3	2	4	2	2	3



	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8
22	4	5	5	5	3	5	5	4
23	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	4	4	4	3	4	4	3
26	4	2	2	2	3	4	3	4
27	4	5	3	2	5	5	5	5
28	4	5	5	4	3	5	5	3
29	5	2	5	2	3	2	4	3
30	5	4	4	4	4	4	4	4
31	5	3	3	3	5	3	5	3
32	4	2	2	2	3	2	5	4
33	5	5	5	5	4	3	3	4
34	5	3	5	3	5	2	5	5
35	5	5	3	5	5	5	5	3
36	4	4	4	4	4	5	2	4
37	5	5	4	5	4	5	4	5
38	5	3	5	3	5	4	3	3
39	5	2	5	2	3	3	3	5
40	5	3	5	3	3	3	5	5
41	4	4	4	4	4	4	4	4
42	5	5	5	5	5	5	4	5
43	5	4	3	4	3	4	3	3
44	4	3	5	3	5	3	2	5
45	3	3	4	3	4	4	4	4
46	5	5	5	5	5	5	5	5
47	4	3	2	2	1	3	3	4
48	3	2	1	3	1	4	3	1
49	3	4	4	4	5	4	4	4
50	5	4	5	5	4	4	5	4
51	5	5	2	5	5	5	5	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5
53	4	4	4	4	3	4	5	4
54	4	3	4	4	5	4	4	3
55	5	3	5	3	4	4	5	5
56	4	5	5	5	3	4	5	5
57	5	5	3	5	5	4	5	3
58	5	3	3	3	4	3	3	5
59	4	5	4	5	3	2	4	5
60	5	3	5	3	5	5	3	3
61	5	5	5	5	5	4	5	4
62	5	5	4	4	1	2	3	3
63	5	4	3	4	5	5	5	5
64	4	5	5	5	4	4	5	3
65	5	5	4	5	4	3	5	5

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8
66	5	4	3	4	5	4	3	4
67	4	4	5	4	4	5	3	5
68	5	5	5	5	5	3	5	5
69	5	5	4	5	3	4	4	3
70	5	4	5	5	5	3	4	5
71	5	5	3	5	4	3	5	4
72	5	3	4	3	4	5	5	5
73	5	4	3	4	3	4	4	3
74	4	3	5	3	4	4	3	5
75	4	5	5	5	4	5	4	5
76	5	4	4	5	4	5	5	4
77	5	5	3	4	5	4	1	5
78	4	4	4	4	4	3	4	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	3	5	3	4	5	5	4
81	4	3	3	3	4	3	4	4
82	5	4	4	4	3	5	4	3
83	4	3	4	3	4	4	4	4
84	5	5	3	2	5	5	5	5
85	5	5	5	5	4	5	5	3
86	1	3	3	3	3	3	2	4
87	4	5	5	5	4	5	2	3
88	5	2	5	5	5	3	5	5
89	5	3	4	3	4	3	3	3
90	4	3	5	3	3	5	2	3
91	4	4	4	4	5	4	3	5
92	5	5	5	5	3	5	5	5
93	5	3	5	3	5	3	5	5
94	3	4	3	3	2	3	3	3
95	4	3	5	3	5	5	3	3
96	4	4	4	4	5	3	4	5
97	2	5	4	5	4	3	4	4
98	5	5	5	5	4	5	3	4
99	5	5	4	5	3	5	5	5
100	5	5	5	5	5	5	5	5
101	4	1	2	4	3	1	2	3
102	4	2	4	2	5	4	4	3
103	4	5	3	5	5	5	3	2
104	4	4	4	4	4	4	4	4
105	1	2	4	1	3	1	1	3
106	1	2	3	2	3	2	1	3
107	4	4	4	4	2	4	3	2
108	4	4	4	4	3	5	4	5
109	4	5	5	5	3	5	5	3

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

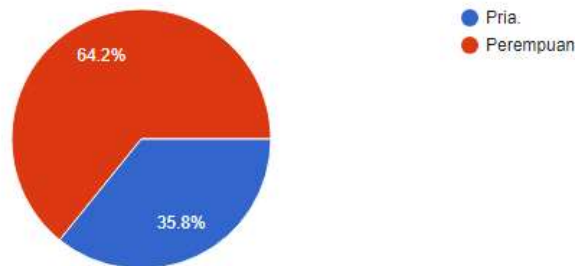
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8
110	5	4	5	5	3	5	5	3
111	5	4	5	4	4	4	4	3
112	5	5	5	2	5	5	5	5
113	5	3	4	3	4	4	4	4
114	5	5	2	5	5	5	5	5
115	1	5	1	2	4	1	1	3
116	1	3	1	3	1	2	2	1
117	5	5	5	5	5	5	5	5
118	5	3	3	5	3	5	4	5
119	4	4	5	4	5	3	4	5
120	4	4	3	4	5	5	4	5

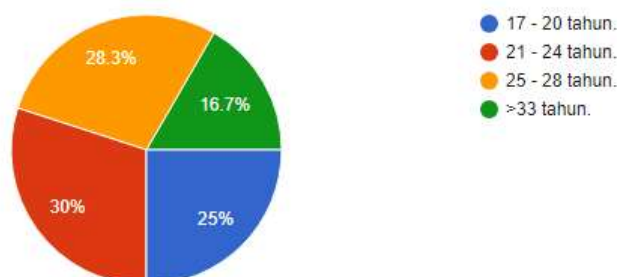
Lampiran 3: Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin
120 responses



Lampiran 4: Usia Resonden

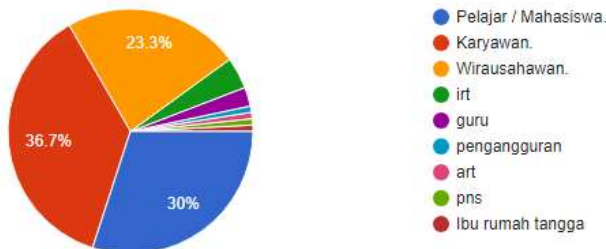
Usia
120 responses





Lampiran 5: Status Pekerjaan Responden

Pekerjaan
120 responses



Lampiran 6: Hasil Analisis Statistik Deskriptif Pemasaran Hijau

No	Item	Pernyataan	Jumlah Responden	Presentase Responden	Rata-rata
1	Perusahaan Gojek menghasilkan layanan yang ramah lingkungan	Tidak Setuju	1	0,83%	4,05%
		Kurang Setuju	9	7,50%	
		Cukup Setuju	25	20,83%	
		Setuju	32	26,67%	
		Sangat Setuju	53	44,17%	
2	Perusahaan Gojek berusaha meningkatkan desain dan kualitas produknya agar bisa menjadikannya lebih ramah lingkungan	Tidak Setuju	2	1,67%	3,95%
		Kurang Setuju	9	7,50%	
		Cukup Setuju	24	20,00%	
		Setuju	43	35,83%	
		Sangat Setuju	42	35,00%	
3	Perusahaan Gojek telah menjadi pionir dalam memperkenalkan layanan ramah lingkungan ke pasar	Tidak Setuju	2	1,67%	4%
		Kurang Setuju	10	8,33%	
		Cukup Setuju	23	19,17%	
		Setuju	36	30,00%	
		Sangat Setuju	49	40,83%	
4	Saya harus membayar lebih untuk menggunakan layanan ramah lingkungan	Tidak Setuju	0	0,00%	4,075%
		Kurang Setuju	9	7,50%	



No	Item	Pernyataan	Jumlah Responden	Presentase Responden	Rata-rata
C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	yang dibuat oleh perusahaan ini	Cukup Setuju	23	19,17%	
		Setuju	38	31,67%	
		Sangat Setuju	50	41,67%	
5 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Layanan ramah lingkungan yang dibuat oleh Gojek lebih mahal dibandingkan produk non-hijau	Tidak Setuju	2	1,67%	3,97%
		Kurang Setuju	8	6,67%	
		Cukup Setuju	27	22,50%	
		Setuju	37	30,83%	
		Sangat Setuju	46	38,33%	
6	Layanan ramah lingkungan ini dapat ditemukan di layanan Gojek dikenal karena mendukung tujuan lingkungan dan ramah lingkungan	Tidak Setuju	0	0,00%	4,06%
		Kurang Setuju	6	5,00%	
		Cukup Setuju	25	20,83%	
		Setuju	44	36,67%	
		Sangat Setuju	45	37,50%	
7	Produk ramah lingkungan dari perusahaan ini tersedia melalui sebagian besar mitra ritel layanan Gojek	Tidak Setuju	0	0,00%	4 %
		Kurang Setuju	12	10,00%	
		Cukup Setuju	26	21,67%	
		Setuju	32	26,67%	
		Sangat Setuju	50	41,67%	
8	Perusahaan ini menyediakan banyak informasi tentang produk ramah lingkungan didalam iklannya	Tidak Setuju	2	1,67%	4,35%
		Kurang Setuju	1	0,83%	
		Cukup Setuju	9	7,50%	
		Setuju	48	40,00%	
		Sangat Setuju	60	50,00%	
9	Saya telah membaca tentang produk ramah lingkungan perusahaan ini di Internet, Menurut pendapat saya, iklan produk	Tidak Setuju	2	1,67%	4%
		Kurang Setuju	5	4,17%	
		Cukup Setuju	28	23,33%	

1. Ditarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



No	Item	Pernyataan	Jumlah Responden	Presentase Responden	Rata-rata
		Sangat Setuju	40	33,33%	
C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	4 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Tidak Setuju	0	0,00%	4,16%
		Kurang Setuju	2	1,67%	
		Cukup Setuju	22	18,33%	
		Setuju	50	41,67%	
		Sangat Setuju	46	38,33%	
5	Layanan Gojek digunakan oleh konsumen yang mementingkan kualitas	Tidak Setuju	2	1,67%	4,11%
		Kurang Setuju	5	4,17%	
		Cukup Setuju	14	11,67%	
		Setuju	55	45,83%	
		Sangat Setuju	44	36,67%	
6	Produk Layanan Gojek dikenal sesuai dengan kegunaannya	Tidak Setuju	4	3,33%	4,08%
		Kurang Setuju	7	5,83%	
		Cukup Setuju	16	13,33%	
		Setuju	41	34,17%	
		Sangat Setuju	52	43,33%	
7		Tidak Setuju	0	0,00%	4,15%

1. Ditarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



No	Item	Pernyataan	Jumlah Responden	Presentase Responden	Rata-rata
		Kurang Setuju	2	1,67%	
C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Layanan di Gojek mudah diucapkan, dikenali dan diingat	Cukup Setuju	22	18,33%	
		Setuju	51	42,50%	
		Sangat Setuju	45	37,50%	
		Tidak Setuju	2	1,67%	
8	Desain logo layanan Gojek dari produk tersebut dapat membedakan dengan merek lain	Kurang Setuju	15	12,50%	3,86%
		Cukup Setuju	25	20,83%	
		Setuju	33	27,50%	
		Sangat Setuju	45	37,50%	
9	Konsumen memiliki persepsi atau pandangan yang baik terhadap Layanan tersebut	Tidak Setuju	1	0,83%	4,08%
		Kurang Setuju	7	5,83%	
		Cukup Setuju	26	21,67%	
		Setuju	33	27,50%	
	Mean	Sangat Setuju	53	44,17%	4,085%

1. Ditarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 8: Analisis Statistik Deskriptif Loyalitas Konsumen

No	Item	Pernyataan	Jumlah Responden	Presentase Responden	Rata-rata
1	Saya sering menggunakan layanan di Gojek	Tidak Setuju	5	4,17%	4,31%
		Kurang Setuju	2	1,67%	
		Cukup Setuju	6	5,00%	
		Setuju	44	36,67%	
		Sangat Setuju	63	52,50%	
2	Saya menggunakan layanan secara berkala di Gojek, seperti seminggu sekali	Tidak Setuju	1	0,83%	3,975%
		Kurang Setuju	10	8,33%	
		Cukup Setuju	27	22,50%	
		Setuju	35	29,17%	
		Sangat Setuju	47	39,17%	
3	Saya menggunakan layanan di Gojek meskipun tidak ada promosi	Tidak Setuju	3	2,50%	3,99%
		Kurang Setuju	7	5,83%	
		Cukup Setuju	26	21,67%	
		Setuju	36	30,00%	
		Sangat Setuju	48	40,00%	
4	Saya biasa menggunakan layanan lebih dari satu produk layanan di Gojek	Tidak Setuju	1	0,83%	3,95%
		Kurang Setuju	12	10,00%	
		Cukup Setuju	25	20,83%	

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Ditaring mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



No	Item	Pernyataan	Jumlah Responden	Presentase Responden	Rata-rata
		Setuju	36	30,00%	
5	Saya merekomendasikan layanan Gojek kepada orang lain	Sangat Setuju	46	38,33%	3,975%
		Tidak Setuju	4	3,33%	
		Kurang Setuju	2	1,67%	
		Cukup Setuju	32	26,67%	
		Setuju	37	30,83%	
6	Saya memberikan komentar positif mengenai layanan Gojek	Sangat Setuju	45	37,50%	3,98%
		Tidak Setuju	3	2,50%	
		Kurang Setuju	9	7,50%	
		Cukup Setuju	22	18,33%	
		Setuju	39	32,50%	
7	Saya tetap menggunakan layanan di Gojek meskipun adanya tawaran promosi dari brand kompetitor	Sangat Setuju	47	39,17%	3,94%
		Tidak Setuju	4	3,33%	
		Kurang Setuju	10	8,33%	
		Cukup Setuju	23	19,17%	
		Setuju	35	29,17%	
8	Saya selalu menggunakan layanan Gojek dibanding brand kompetitor	Sangat Setuju	48	40,00%	4,04%
		Tidak Setuju	2	1,67%	
		Kurang Setuju	2	1,67%	

(C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



No	Item	Pernyataan	Jumlah Responden	Presentase Responden	Rata-rata
		Cukup Setuju	36	30,00%	
		Setuju	29	24,17%	
		Sangat Setuju	51	42,50%	
	Mean				4,02%

Lampiran 9: Hasil Uji Validitas Konvergen Pertama

	Pemasaran Hijau (X)	Citra Merek (Z)	Loyalitas Konsumen (Y)
X1	0.704		
X2	0.737		
X3	0.818		
X4	0.678		
X5	0.711		
X6	0.513		
X7	0.730		
X8	0.526		
X9	0.721		
Y1		0.726	
Y2		0.688	
Y3		0.538	
Y4		0.718	
Y5		0.526	
Y6		0.706	
Y7		0.710	
Y8		0.538	
Y9			0.866
Z1			0.647
Z2			0.758
Z3			0.811
Z4			0.769
Z5			0.544
Z6			0.757
Z7			0.617



Z8			0.505
----	--	--	-------

C

Lampiran 10: Hasil Uji Validitas Konvergen Kedua

	Pemasaran Hijau (X)	Citra Merek (Z)	Loyalitas Konsumen (Y)
X1	0.710		
X2	0.757		
X3	0.835		
X4	0.667		
X5	0.737		
X7	0.758		
X9	0.713		
Y1		0.707	
Y2		0.748	
Y4		0.779	
Y6		0.746	
Y7		0.734	
Z1			0.891
Z2			0.685
Z3			0.774
Z4			0.845
Z5			0.792
Z7			0.795
Z8			0.626

Lampiran 11: Hasil Uji Validitas Konvergen Ketiga

	Pemasaran Hijau (X)	Citra Merek (Z)	Loyalitas Konsumen (Y)
X1	0.706		
X2	0.777		
X3	0.835		
X5	0.744		
X7	0.771		
X9	0.717		
Y1		0.702	
Y2		0.751	
Y4		0.780	
Y6		0.749	



	Pemasaran Hijau (X)	Citra Merek (Z)	Loyalitas Konsumen (Y)
Y7		0.733	
Z1			0.938
Z3			0.727
Z4			0.896
Z5			0.817
Z7			0.841

Lampiran 12: Hasil Uji Cronbach's Alpha, Composite Reliability dan AVE

Construct reliability and validity - Overview				
	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
x	0.853	0.859	0.891	0.577
y	0.797	0.798	0.860	0.552
z	0.902	0.928	0.926	0.717

Lampiran 13: Hasil Cross Loadings

	X	Y	Z
X1	0.706	0.603	0.432
X2	0.777	0.714	0.378
X3	0.835	0.688	0.578
X5	0.744	0.815	0.461
X7	0.771	0.616	0.568
X9	0.717	0.555	0.370
Y1	0.586	0.702	0.592
Y2	0.624	0.751	0.368
Y4	0.610	0.780	0.385
Y6	0.734	0.749	0.408
Y7	0.706	0.733	0.495
Z1	0.510	0.541	0.938
Z3	0.733	0.604	0.727
Z4	0.448	0.485	0.896
Z5	0.386	0.418	0.817
Z7	0.376	0.408	0.841



Lampiran 14: Hasil nilai R Square

R-square - Overview		
	R-square	R-square adjusted
y	0.787	0.784
z	0.382	0.376

Lampiran 15: Hasil Path Coefficient

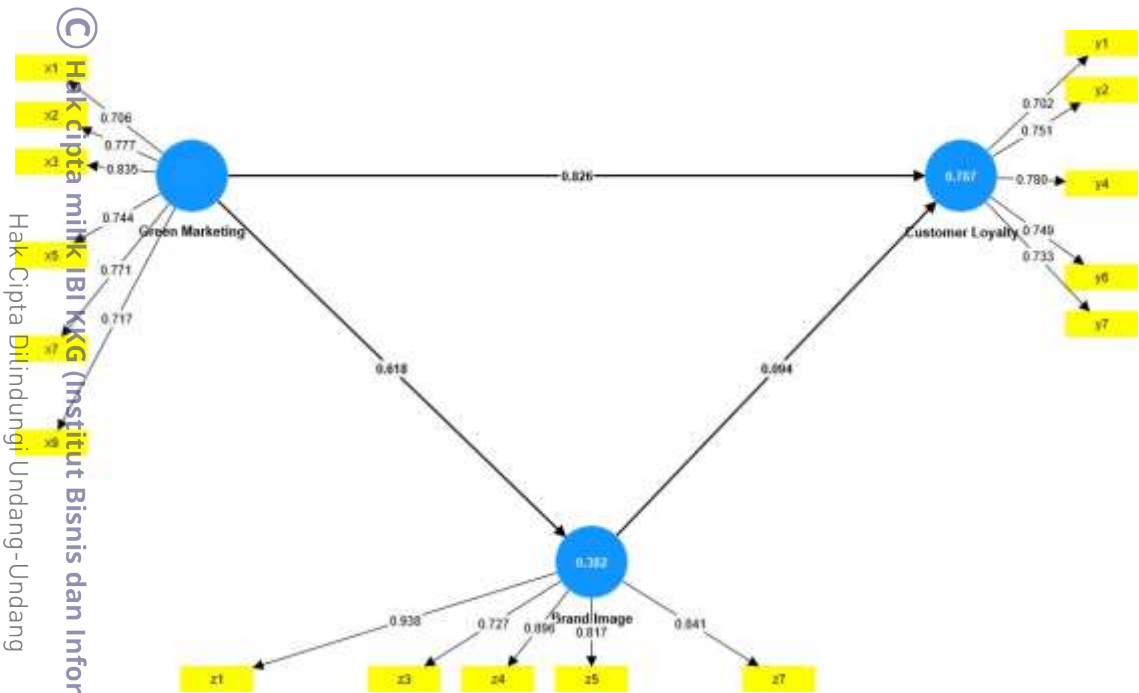
Path coefficients - Mean, STDEV, T values, p values					
	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O /STDEV)	P values
x → y	0.826	0.828	0.043	19.159	0.000
x → z	0.618	0.622	0.062	9.886	0.000
z → y	0.094	0.093	0.053	1.791	0.073

Lampiran 16: Hasil Indirect Effects

Specific indirect effects - Mean, STDEV, T values, p values					
	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O /STDEV)	P values
x → z → y	0.058	0.058	0.035	1.657	0.098



Lampiran 17: Hasil Pengujian



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 18: Hasil Turnitin

© Hak Cipta milik IBKKG

Turnitin Ryo

ORIGINALITY REPORT

13%	13%	4%	4%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	dewey.petra.ac.id Internet Source		2%
2	repository.stei.ac.id Internet Source		2%
3	journal.stieamkop.ac.id Internet Source		1%
4	123dok.com Internet Source		1%
5	media.neliti.com Internet Source		1%
6	jurnal.uss.ac.id Internet Source		1%
7	repository.ub.ac.id Internet Source		1%
8	jurnal.untan.ac.id Internet Source		1%
9	serupa.id Internet Source		1%

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
10 repository.uinjkt.ac.id
11 repository.umsu.ac.id
12 Submitted to Universitas Wiraraja
13 repository.uma.ac.id
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

repository.uinjkt.ac.id
Internet Source

1%

repository.umsu.ac.id
Internet Source

1%

Submitted to Universitas Wiraraja
Student Paper

1%

repository.uma.ac.id
Internet Source

1%

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 1%

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.