

ABSTRAKSI

Aninta Nastiti Rachmawati, Nomor Mahasiswa 152170066, Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Pengaruh *Green Marketing* terhadap Citra Merek dan Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan The Body Shop Hartono Mall Yogyakarta)”, 2021. Dosen Pembimbing Susanta dan Suratna.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh *Green Marketing* terhadap Citra Merek dan Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan. Ukuran sampel pada penelitian ini sebanyak 69 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *Probability Sampling* dengan *Systematic Random Sampling* untuk jumlah populasi tak terhingga. Analisis Data menggunakan Analisis Statistik Deskriptif dan Analisis Inferensial menggunakan metode SEM (*Structural Equation Modelling*) dengan menggunakan *SmartPLS 3.0*.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa *Green Marketing* berpengaruh signifikan terhadap Citra Merek, *Green Marketing* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Citra Merek berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, *Green Marketing* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Citra Merek.

Berdasarkan hasil penelitian, The Body Shop diharapkan dapat mempertahankan konsep *Green Marketing*. Khususnya dalam menyampaikan kampanye ramah lingkungan, harus memperhatikan program “*Bring Back Our Bottle*”, cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengirimkan pesan pengingat secara berkala kepada para pelanggan melalui sosial media dan memberikan bonus poin bagi pelanggan yang mengumpulkan produk pada hari tertentu, dan memperhatikan loyalitas pelanggan. Cara yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan keuntungan bagi pelanggan setia dan memberi bonus diskon kepada pelanggan yang berbelanja dengan total transaksi tertentu.

Kata kunci: *Green Marketing*, Citra Merek, dan Loyalitas Pelanggan