

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH *GREEN PRACTICE*, *SERVICESCAPE* DAN
SOCIAL ENVIRONMENT TERHADAP NIATKUNJUNGAN ULANG
KONSUMEN *COFFEE SHOP* GENERASI Z DI KOTA BANJARMASIN
DENGAN *EXPERIENCE QUALITY* SEBAGAI MEDIASI**

**Ali Zainal Abidin
NIM. 2210312210101**



**PROGRAM STUDI
MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2026**

**ANALISIS PENGARUH *GREEN PRACTICE*, *SERVICESCAPE* DAN
SOCIAL ENVIRONMENT TERHADAP NIAT KUNJUNGAN ULANG
KONSUMEN *COFFEE SHOP* GENERASI Z DI KOTA BANJARMASIN
DENGAN *EXPERIENCE QUALITY* SEBAGAI MEDIASI**

**Ali Zainal Abidin
NIM. 2210312210101**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI
MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2026**

LEMBAR LEGALITAS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

Judul : Pengaruh *Green Practice*, *Servicescape* dan *Social Environment* terhadap Niat Kunjungan Ulang Konsumen *Coffee Shop* Generasi Z di Kota Banjarmasin dengan *Experience Quality* sebagai Mediasi
Nama : Ali Zainal Abidin
NIM : 2210312210101

disetujui,
Pembimbing,



Dr. Nuril Huda, S.E., M.M
NIP. 19721021 199903 1 002

Penguji I,



Dr. H. M. Riza Firdaus, S.E., M.M
NIP. 19670909 199303 1 001

Penguji II,



Dr. Siti Aliyati Al Bushairi, S.E., M.M
NIP. 19720909 199903 2 001

diketahui,

Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lambung Mangkurat



Abdul Hadi, S.E., M.Si
NIP. 19700707 200501 1 001

Tanggal lulus :

**LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

Nama : Ali Zainal Abidin
NIM : 2210312210101
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *Green Practice*, *Servicescape* dan *Social Environment* terhadap Niat Kunjungan Ulang Konsumen *Coffee Shop* Generasi Z di Kota Banjarmasin dengan *Experience Quality* sebagai Mediasi
Matakuliah Pokok : Manajemen Pemasaran
Hari, Tanggal Ujian : Kamis, 16 Juli 2026
Waktu Ujian : 13.30 WITA
Tempat Ujian : Ruang Ujian 1 FEB ULM

Tim Penguji

Pembimbing : Dr. Nuril Huda, S.E., M.M



Penguji I : Dr. H. M. Riza Firdaus, S.E., M.M



Penguji II : Dr. Siti Aliyati Al Bushairi, S.E., M.M

BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat :

Nama	: Ali Zainal Abidin
NIM	: 2210312210101
Program Studi	: S1 Manajemen
Judul Skripsi	: Pengaruh <i>Green Practice</i> , <i>Servicescape</i> dan <i>Social Environment</i> terhadap Niat Kunjungan Ulang Konsumen <i>Coffee Shop</i> Generasi Z di Kota Banjarmasin dengan <i>Experience Quality</i> sebagai Mediasi
Matakuliah Pokok	: Manajemen Pemasaran
Hari, Tanggal Ujian	: Kamis, 16 Juli 2026
Waktu Ujian	: 13.30 WITA
Tempat Ujian	: Ruang Ujian 1 FEB ULM

Demikian berita acara perbaikan skripsi yang telah mendapatkan persetujuan.

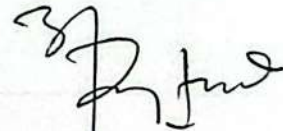
Banjarmasin, 28 Juli 2026

Mahasiswa,



Ali Zainal Abidin
NIM. 2210312210101

Dosen Pembimbing,



Dr. Nuril Huda, S.E., M.M
NIP. 19721021 199903 1 002

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lambung Mangkurat



Abdul Hadi S.E., M.Si
NIP. 19700707 200501 1 001

SURAT PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Banjarmasin, 28 Juli 2026

No :
Hal : Persetujuan Perbaikan Skripsi
Lampiran : 3 (tiga) surat asli

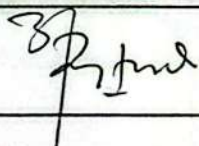
Kepada Yth.

Koordinator Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat

Sehubungan dengan hasil ujian skripsi dan saran perbaikan skripsi yang diberikan oleh dosen penguji, maka saya atas nama:

Nama : Ali Zainal Abidin
NIM : 2210312210101
Judul Skripsi : Pengaruh *Green Practice*, *Servicescape* dan *Social Environment* terhadap Niat Kunjungan Ulang Konsumen *Coffee Shop* Generasi Z di Kota Banjarmasin dengan *Experience Quality* sebagai Mediasi
Tanggal Ujian : 16 Juli 2026

Nama/NIP Dosen	Jabatan	Tanggal disetujui	Tanda Tangan
<u>Dr. Nuril Huda, S.E., M.M</u> NIP. 19721021 199903 1 002	Pembimbing	29 7 2026	

Menyatakan bahwa benar telah melakukan perbaikan skripsi sesuai saran yang diberikan pada saat ujian skripsi dan diketahui oleh Dosen Pembimbing dan diberikan persetujuan untuk melanjutkan proses administrasi selanjutnya.

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

Yang membuat,
Mahasiswa



Ali Zainal Abidin
NIM. 2210312210101

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN/ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ali Zainal Abidin
NIM : 2210312210101
Program Studi : S1 Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Lambung Mangkurat
Judul : **"Analisis Pengaruh *Green Practice*, *Servicescape* dan *Social Environment* terhadap Niat Kunjungan Ulang Konsumen *Coffee Shop* Generasi Z Di Kota Banjarmasin dengan *Experience Quality* sebagai Mediasi"**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali dicantumkan sebagai kutipan/acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber kutipan/acuan

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Skripsi hasil jiplakan, plagiat maupun manipulasi, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sehat dan tanpa paksaan dari siapapun.

Banarmasin, 28 Juli 2026
buat pernyataan



Ali Zainal Abidin
NIM. 2210312210101



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Fakultas Ekonomi Unlam, Jl. Brigjend. H.Hasan Basry, BANJARMASIN - 70123. Tlp & Fax.(0511) 3305116

SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI

Nomor: 24/UN8.1.12.3/JTAM.2.2026

Diberikan Kepada :

Nama : **ALI ZAINAL ABIDIN**

NIM : **2210312210101**

Program Studi : **MANAJEMEN FEB ULM**

Judul Artikel : **ANALISIS PENGARUH GREEN PRACTICE, SERVICESCAPE DAN SOCIAL ENVIRONMENT TERHADAP NIAT KUNJUNGAN ULANG KONSUMEN COFFEE SHOP GENERASI Z DI KOTA BANJARMASIN DENGAN EXPERIENCE QUALITY SEBAGAI MEDIASI**

Telah dideteksi tingkat kemiripan (plagiasi) dengan *software Turnitin* dengan hasil deteksi sebesar 15%, karena itu artikel JTAM ini dinyatakan bebas plagiasi sesuai SK Rektor Nomor 053/UN8/PK/2017

Banjarmasin, 6 Agustus 2026

Koordinator Prodi



Abdul Hadi, SE, M.Si

NIM 19700707 200501 1 001

turnitin

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Pengaruh *Green practice, Servicescape, dan Social Environment* terhadap Niat Kunjungan Ulang Konsumen *Coffee Shop* Generasi Z di Kota Banjarmasin dengan *Experience Quality* sebagai Mediasi.**”

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Studi S-1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lambung Mangkurat. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Dr. Ahmad Yunani, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Abdul Hadi, S.E., M.Si. selaku Koordinator Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
4. Bapak Dr. Nuril Huda, S.E., M.M., CMA selaku dosen pembimbing skripsi yang bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penulisan hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Dr. H. Muhammad Riza Firdaus, S.E., M.M. dan Ibu Dr. Siti Aliyati Al Bushairi, S.E., M.M., CMA selaku dosen penguji yang telah memberikan

kritik, saran, dan masukan yang sangat bermanfaat dalam memperbaiki dan menyempurnakan skripsi ini.

6. Ibu Dr. Fifi Swandari, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan dan masukan selama perjalanan akademik penulis
7. Seluruh dosen pengajar yang telah mendidik, membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat untuk penulis
8. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan, bantuan, semangat, serta kebersamaan selama masa perkuliahan maupun dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Kedua orang tua penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan, kasih sayang, semangat, serta motivasi yang tidak ternilai selama penulis menempuh pendidikan hingga proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, peneliti selanjutnya, serta pihak-pihak yang berkepentingan.

Banjarmasin, 16 Juli 2026

Ali Zainal Abidin
NIM. 2210312210101

ABSTRACT

Ali Zainal Abidin (2026). The Influence of Green practice, Servicescape, and Social environment on Revisit intention among Generation Z Coffee shop Consumers in Banjarmasin City with Experience quality as a Mediating variable. Advisor: Nuril Huda

This study aims to analyze the influence of green practice, servicescape, and social environment on revisit intention, both directly and through the mediation of experience quality, based on the Stimulus-Organism-Response theory. This study employs a quantitative method with a population of Generation Z consumers who have visited coffee shops in Banjarmasin City. The sample was determined through purposive sampling technique, consisting of 200 respondents, with data collected through a Likert-scale questionnaire. The data analysis technique used is Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) processed through SmartPLS 4.0 software. The results show that servicescape and experience quality have a positive and significant effect on revisit intention, while green practice and social environment do not have a significant direct effect on revisit intention. Meanwhile, green practice, servicescape, and social environment are proven to have a significant effect on experience quality, in which experience quality acts as a full mediator in bridging the influence of green practice and social environment on revisit intention, and as a partial mediator in bridging the influence of servicescape on revisit intention. The findings of this study further reinforce the Stimulus-Organism-Response (S-O-R) theory, in which the Organism, represented by experience quality as a mediating variable, serves as an intermediary that strengthens the influence of the stimuli, namely green practice, servicescape, and social environment, on the response of revisit intention among Generation Z coffee shop consumers in Banjarmasin City.

Keywords: *Green practice, Servicescape, Social environment, Experience quality, Revisit intention*

ABSTRAK

Ali Zainal Abidin (2026). Analisis Pengaruh *Green practice*, *Servicescape* dan *Social environment* terhadap Niat Kunjungan Ulang Konsumen *Coffee shop* Generasi Z di Kota Banjarmasin dengan *Experience quality* sebagai Mediasi.

Pembimbing: Nuril Huda

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *green practice*, *servicescape*, dan *social environment* terhadap *revisit intention*, baik secara langsung maupun melalui mediasi *experience quality*, dengan berlandaskan teori *Stimulus-Organism-Response*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan populasi konsumen Generasi Z yang pernah mengunjungi *coffee shop* di Kota Banjarmasin. Sampel ditentukan melalui teknik *purposive sampling* sebanyak 200 responden, dengan data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert. Teknik analisis data menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* melalui *software* SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *servicescape* dan *experience quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *revisit intention*, sementara *green practice* dan *social environment* tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap *revisit intention*. Adapun *green practice*, *servicescape* dan *social environment* terbukti berpengaruh signifikan terhadap *experience quality*, di mana *experience quality* berperan sebagai mediasi penuh dalam menjembatani pengaruh *green practice* dan *social environment* terhadap *revisit intention*, serta berperan sebagai mediasi parsial dalam menjembatani pengaruh *servicescape* terhadap *revisit intention*. Hasil penelitian ini turut memperkuat teori *Stimulus-Organism-Response* (S-O-R), dimana *Organism Experience Quality* yang diposisikan sebagai variabel mediasi, berperan sebagai perantara yang turut memperkuat pengaruh stimulus *green practice*, *servicescape* dan *social environment* terhadap respon Niat Kunjungan Ulang konsumen Coffee Shop Generasi Z di Kota Banjarmasin.

Kata Kunci: *Green practice*, *Servicescape*, *Social environment*, *Experience quality*, *Revisit intention*

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	x
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	22
1.3 Tujuan Penelitian.....	23
1.4 Manfaat Penelitian	24
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	27
2.1.1 <i>Grand theory: Stimulus-Organism-Response</i>	27
2.1.2 <i>Revisit intention</i>	30
2.1.3 <i>Green practice</i>	34
2.1.4 <i>Servicescape</i>	38
2.1.5 <i>Social environment</i>	43
2.1.6 <i>Experience quality</i>	47
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	54
 BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	
3.1 Kerangka Konseptual	58
3.2 Hipotesis Penelitian.....	59
3.2.1 Pengaruh <i>Green Practice</i> terhadap <i>Revisit Intention</i>	
Konsumen <i>Coffee Shop</i> Generasi Z di Kota Banjarmasin...	60
3.2.2 Pengaruh <i>Servicescape</i> terhadap <i>Revisit Intention</i>	
Konsumen <i>Coffee Shop</i> Generasi Z di Kota Banjarmasin...	61
3.2.3 Pengaruh <i>Social Environment</i> terhadap <i>Revisit Intention</i> ...	
Konsumen <i>Coffee Shop</i> Generasi Z di Kota Banjarmasin...	62

3.2.4 Pengaruh <i>Experience Quality</i> terhadap <i>Revisit Intention</i> Konsumen <i>Coffee Shop</i> Generasi Z di Kota Banjarmasin...	64
3.2.5 Pengaruh <i>Green Practice</i> terhadap <i>Experience Quality</i> Konsumen <i>Coffee Shop</i> Generasi Z di Kota Banjarmasin...	65
3.2.6 Pengaruh <i>Servicescape</i> terhadap <i>Experience Quality</i> Konsumen <i>Coffee Shop</i> Generasi Z di Kota Banjarmasin...	67
3.2.7 Pengaruh <i>Social Environment</i> terhadap <i>Experience Quality</i> Konsumen <i>Coffee Shop</i> Generasi Z di Kota Banjarmasin...	68
3.2.8 Peran <i>Experience Quality</i> dalam Memediasi Pengaruh <i>Green Practice</i> terhadap <i>Revisit Intention</i> Konsumen <i>Coffee Shop</i> Generasi Z di Kota Banjarmasin	69
3.2.9 Peran <i>Experience Quality</i> dalam Memediasi Pengaruh <i>Servicescape</i> terhadap <i>Revisit Intention</i> Konsumen <i>Coffee</i> <i>Shop</i> Generasi Z di Kota Banjarmasin	70
3.2.10 Peran <i>Experience Quality</i> dalam Memediasi Pengaruh <i>Social Environment</i> terhadap <i>Revisit Intention</i> Konsumen . <i>Coffee Shop</i> Generasi Z di Kota Banjarmasin	71

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1 Ruang Lingkup Penelitian	73
4.2 Jenis Penelitian.....	73
4.3 Tempat/Lokasi Penelitian	74
4.4 Unit Analisis	74
4.5 Populasi dan Sampel	74
4.5.1 Populasi.....	74
4.5.2 Sampel	75
4.6 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	78
4.6.1 Variabel Independen	78
4.6.2 Variabel Dependen.....	78
4.6.3 Variabel Mediasi.....	79
4.6.4 Definisi Operasional Variabel	79
4.7 Teknik Pengumpulan Data.....	86
4.8 Teknik Analisis Data	88
4.8.1 Analisis Statistik Deskriptif	89
4.8.2 Uji Model Pengukuran atau <i>Outer model</i>	91

4.8.3 Uji Model Struktural atau <i>Inner model</i>	95
4.8.4 Uji Hipotesis.....	97
4.8.5 Uji Pengaruh Tidak Langsung.....	98
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1 Gambaran Umum <i>Coffee shop</i> di Kota Banjarmasin	99
5.2 Hasil dan Analisis.....	102
5.2.1 Karakteristik Responden.....	102
5.2.2 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	112
5.2.3 Uji Model Pengukuran atau <i>Outer model</i>	130
5.2.4 Uji Model Struktural atau <i>Inner model</i>	137
5.2.5 Uji Hipotesis.....	142
5.3 Pembahasan Hasil Penelitian	149
5.3.1 Pengaruh <i>Green Practice</i> terhadap <i>Revisit Intention</i>	
Konsumen <i>Coffee Shop</i> Generasi Z di Kota Banjarmasin...	150
5.3.2 Pengaruh <i>Servicescape</i> terhadap <i>Revisit Intention</i>	
Konsumen <i>Coffee Shop</i> Generasi Z di Kota Banjarmasin...	153
5.3.3 Pengaruh <i>Social Environment</i> terhadap <i>Revisit Intention</i> ...	
Konsumen <i>Coffee Shop</i> Generasi Z di Kota Banjarmasin...	155
5.3.4 Pengaruh <i>Experience Quality</i> terhadap <i>Revisit Intention</i>	
Konsumen <i>Coffee Shop</i> Generasi Z di Kota Banjarmasin...	157
5.3.5 Pengaruh <i>Green Practice</i> terhadap <i>Experience Quality</i>	
Konsumen <i>Coffee Shop</i> Generasi Z di Kota Banjarmasin...	159
5.3.6 Pengaruh <i>Servicescape</i> terhadap <i>Experience Quality</i>	
Konsumen <i>Coffee Shop</i> Generasi Z di Kota Banjarmasin...	161
5.3.7 Pengaruh <i>Social Environment</i> terhadap <i>Experience Quality</i>	
Konsumen <i>Coffee Shop</i> Generasi Z di Kota Banjarmasin...	162
5.3.8 Peran <i>Experience Quality</i> dalam Memediasi Pengaruh	
<i>Green Practice</i> terhadap <i>Revisit Intention</i> Konsumen	
<i>Coffee Shop</i> Generasi Z di Kota Banjarmasin	164
5.3.9 Peran <i>Experience Quality</i> dalam Memediasi Pengaruh	
<i>Servicescape</i> terhadap <i>Revisit Intention</i> Konsumen <i>Coffee</i>	
<i>Shop</i> Generasi Z di Kota Banjarmasin	166
5.3.10 Peran <i>Experience Quality</i> dalam Memediasi Pengaruh	
<i>Social Environment</i> terhadap <i>Revisit Intention</i> Konsumen .	
<i>Coffee Shop</i> Generasi Z di Kota Banjarmasin	168

5.4 Implikasi Hasil Penelitian.....	170
5.4.1 Implikasi Teoritis	170
5.4.2 Implikasi Praktis.....	176
BAB VI PENUTUP	
6.1 Kesimpulan	178
6.2 Saran.....	180
DAFTAR PUSTAKA.....	183
LAMPIRAN	196