

SKRIPSI

**ANALISIS IMPLEMENTASI *GREEN MARKETING* DI
MERCURE SURABAYA GRAND MIRAMA HOTEL**



**PIGE RETA YOFI OKTAVIONA
21045010005**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI PARIWISATA**

2025

PRASYARAT GELAR SARJANA

**ANALISIS IMPLEMENTASI *GREEN MARKETING* DI
MERCURE SURABAYA GRAND MIRAMA HOTEL**

Skripsi untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program Studi Pariwisata
Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

PIGE RETA YOFI OKTAVIONA

NPM. 21045010005

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK

PROGRAM STUDI PARIWISATA

2025

LEMBAR PENGESAHAN MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI

**Analisis Implementasi *Green Marketing* Di Mercure Surabaya Grand
Mirama Hotel**

Disusun Oleh:

**Pige Reta Yofi Oktaviona
21045010005**

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

**Menyetujui,
PEMBIMBING**


**Joko Mijiarto, S.Hut., M.Si
NIP. 199105122024061004**

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**




**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006**

LEMBAR PENGESAHAN HASIL UJIAN SKRIPSI

ANALISIS IMPLEMENTASI *GREEN MARKETING* DI MERCURE
SURABAYA GRAND MIRAMA HOTEL

Disusun Oleh:

Pige Reta Yofi Oktaviona
NPM. 21045010005

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 17 Desember 2025

Pembimbing Utama, Menyetujui,
Tim Penguji


Joko Mijarto, S.Hut., M.Si
NIP. 199105122024061004


Joko Mijarto, S.Hut., M.Si
NIP. 199105122024061004

2.


Made Bambang Adnyana, S.ST.Par., M.Par
NIP. 199409262022031013

3.


Sheidy Yudhiasta, S.Pd., M.Par
NIP. 198904202022032003

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Pige Reta Yofi Oktaviona
NPM : 21045010005
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Pariwisata
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 19 Desember 2025
Yang membuat pernyataan



Pige Reta Yofi Oktaviona
NPM. 21045010005

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, Tuhan Yang Maha Esa karena hanya berkat rahmat, kasih, dan anugerah-Nya maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Nikmat dan karunia yang tidak dapat didustakan oleh setiap makhluk Nya ketika setiap langkah dan usaha diridhoi dalam menuntut ilmu sehingga membuahkan hasil yang diharapkan, do'a dan harapan agar setiap yang diselesaikan dalam menempuh studi akan memberikan berkah dan manfaat bagi siapapun. Tulisan ini bukan sebuah kesempurnaan namun dapat sekiranya tulisan yang dihasilkan menandakan setiap proses yang dilalui dalam penyusunannya. Skripsi ini disusun oleh penulis sebagai salah satu persyaratan untuk memenuhi syarat kelulusan Sarjana Program Studi Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih ke beberapa pihak yang telah banyak membantu, membimbing dan mendukung penulis dalam penyusunan laporan dan pelaksanaan penelitian ini yang berjudul "*Analisis Implementasi Green marketing Di Mercure Surabaya Grand Mirama Hotel*", hingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Joko Mijiarto, S.Hut., M.Si selaku Dosen Pembimbing utama yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasehat serta motivasi kepada penulis. Dan penulis juga banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik itu berupa moril, spiritual maupun materiil. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Catur Soeratnoaji, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Yudiana Indriastuti, S.sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
3. Tim penguji yaitu Bapak Made Bambang Adnyana, S.ST.Par.,M.Par dan Ibu Sheidy Yudhiasta, S.Pd., M.Par, atas masukan dan koreksi dari tim penguji sehingga penulis dapat lebih terbuka terhadap setiap kemungkinan yang akan merubah hasil selama proses penelitian.

4. Dosen pengajar di Program Studi Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang selalu memberikan pengalaman baru dan tambahan wawasan keilmuan di setiap aspek kegiatan pariwisata yang multidisiplin.
5. Dr. Sugito Adhi, S.T.Par., M.M.Par., selaku *Cluster General Manager* Mercure Surabaya Grand Mirama Hotel atas izin untuk melakukan penelitian serta bersedia menjadi informan untuk menambah wawasan yang bermanfaat bagi penulis.
6. Ibu Violine Theofanny Limarta, Bapak Mahesa, Ibu Rully, dan seluruh staf Mercure Surabaya Grand Mirama Hotel yang memberikan wawasan serta bantuan kepada penulis dalam melakukan penulisan di lapangan.
7. Terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada Ibu tercinta, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan moral, serta pengorbanan yang tiada henti. Berkat kesabaran, ketulusan, dan semangat yang Ibu berikan, penulis mampu melalui setiap proses dalam penyusunan skripsi ini.
8. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak tercinta yang telah berpulang. Meskipun Bapak tidak lagi kebersamaan secara fisik, namun perjuangan Bapak semasa hidup menjadi sumber motivasi utama bagi penulis untuk kuliah. Skripsi ini dipersembahkan sebagai wujud impian Bapak untuk memiliki anak yang berhasil menyelesaikan pendidikan hingga memperoleh gelar sarjana.
9. Anggota keluarga yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, serta bantuan baik secara moral maupun material selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Dukungan dan perhatian yang diberikan menjadi motivasi bagi penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada Adinda Novaliza Faudi dan Savira Kartika Ramadhani yang telah menjadi sahabat sejak awal perkuliahan. Kebersamaan, dukungan, dan bantuan yang diberikan baik dalam senang maupun sedih menjadi bagian penting dalam perjalanan penulis selama menempuh masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

Kehadiran kalian tidak hanya sebagai teman seperjuangan, tetapi juga sebagai penyemangat di saat lelah dan ragu.

11. Penulis menyampaikan terima kasih kepada Muhammad Avif Priartanto selaku partner yang senantiasa menemani, mendukung, dan memberikan semangat kepada penulis selama proses penyusunan skripsi. Kehadiran, kesabaran, dan perhatian yang diberikan menjadi penguat bagi penulis dalam menghadapi berbagai tantangan hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
12. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Indira, Salsa, Jauharie, serta seluruh teman satu angkatan yang telah menjadi bagian dari perjalanan akademik penulis. Kebersamaan, dukungan, dan semangat yang terjalin selama masa perkuliahan baik dalam proses belajar, diskusi, maupun penyusunan skripsi memberikan pengalaman berharga dan kenangan yang tidak terlupakan.
13. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada sahabat-sahabat penulis, Lia, Adela, Wandha, dan Redyta, yang senantiasa memberikan dukungan dan perhatian. Kehadiran kalian menjadi sumber semangat, tempat berbagi cerita, serta penguat di setiap proses yang penulis lalui.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang banyak memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi sempurnanya skripsi ini. Semoga penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat secara akademik maupun praktis.

Surabaya, 19 Desember 2025

Penulis

ABSTRAK

ANALISIS IMPLEMENTASI *GREEN MARKETING* DI MERCURE SURABAYA GRAND MIRAMA HOTEL

Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap isu lingkungan mendorong industri perhotelan untuk menerapkan praktik bisnis yang berkelanjutan melalui *green marketing*. Mercure Surabaya Grand Mirama Hotel sebagai hotel bintang empat di kota metropolitan memiliki posisi strategis untuk menjadi pelopor penerapan *green marketing* di kawasan Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *green marketing* di Mercure Surabaya Grand Mirama Hotel berdasarkan konsep *green marketing mix* yang mencakup *green product*, *green price*, *green place*, dan *green promotion*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan Cluster General Manager dan Staf Marketing Communication Executive, observasi langsung terhadap praktik operasional hotel, serta dokumentasi program *green marketing*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mercure Surabaya Grand Mirama Hotel telah mengimplementasikan *green product* secara komprehensif melalui penggunaan bahan alami ramah lingkungan, sistem monitoring konsumsi sumber daya, minimalisasi limbah plastik dengan berbagai inovasi, serta pengelolaan limbah melalui kemitraan dengan pengepul dan peternak maggot. *Green price* diterapkan melalui penetapan harga kompetitif yang mempertimbangkan nilai keberlanjutan, meskipun belum terdapat insentif khusus untuk tamu yang mendukung program keberlanjutan. *Green place* diimplementasikan melalui lokasi strategis yang meminimalkan konsumsi energi transportasi, digitalisasi sistem operasional, pengembangan area hijau, dan kerjasama dengan supplier lokal. *Green promotion* dilaksanakan melalui program CSR lingkungan yang konsisten, partisipasi dalam kampanye global, dan komunikasi visual di dalam kamar, namun masih terbatas dalam intensitas konten digital dan *positioning* sebagai *green hotel* di platform online. Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi *green marketing* di Mercure Surabaya Grand Mirama Hotel telah sesuai dengan kerangka *green marketing mix*, dengan beberapa area yang memerlukan pengembangan lebih lanjut, khususnya dalam aspek insentif keberlanjutan, komunikasi digital, dan penguatan branding sebagai *green hotel*. Disarankan agar hotel mengembangkan program insentif khusus untuk partisipasi tamu dalam praktik keberlanjutan, memperkuat strategi konten digital marketing, mengimplementasikan program edukasi interaktif, dan mengoptimalkan strategi SEO untuk memperkuat *positioning* sebagai *green hotel* di pasar Surabaya.

Kata Kunci: *green marketing*, *green marketing mix*, *green hotel*, keberlanjutan, industri perhotelan

ABSTRACT

ANALYSIS OF GREEN MARKETING IMPLEMENTATION AT MERCURE SURABAYA GRAND MIRAMA HOTEL

The increasing public awareness of environmental issues has encouraged the hospitality industry to adopt sustainable business practices through green marketing. Mercure Surabaya Grand Mirama Hotel, as a four-star hotel in a metropolitan city, holds a strategic position to become a pioneer in implementing green marketing in the Surabaya area. This research aims to analyze the implementation of green marketing at Mercure Surabaya Grand Mirama Hotel based on the green marketing mix concept, which includes green product, green price, green place, and green promotion. This research employs a descriptive qualitative method. Data were collected through interviews with the Cluster General Manager and Marketing Communication Executive Staff, direct observations of hotel operational practices, and documentation of green marketing programs. The research findings indicate that Mercure Surabaya Grand Mirama Hotel has comprehensively implemented green product through the use of environmentally friendly natural materials, resource consumption monitoring systems, plastic waste minimization with various innovations, and waste management through partnerships with collectors and maggot farmers. Green price is applied through competitive pricing that considers sustainability value, although specific incentives for guests supporting sustainability programs are not yet available. Green place is implemented through strategic location that minimizes transportation energy consumption, operational system digitalization, green area development, and collaboration with local suppliers. Green promotion is conducted through consistent environmental CSR programs, participation in global campaigns, and visual communication in guest rooms, although it remains limited in digital content intensity and positioning as a green hotel on online platforms. This research concludes that the implementation of green marketing at Mercure Surabaya Grand Mirama Hotel has aligned with the green marketing mix framework, with several areas requiring further development, particularly in sustainability incentives, digital communication, and strengthening branding as a green hotel. It is recommended that the hotel develop specific incentive programs for guest participation in sustainability practices, strengthen digital content marketing strategies, implement interactive education programs, and optimize SEO strategies to reinforce positioning as a green hotel in the Surabaya market.

Keywords: green marketing, green marketing mix, green hotel, sustainability, hospitality industry

DAFTAR ISI

HALAMAN PRASYARAT GELAR SARJANA	i
LEMBAR PENGESAHAN MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN HASIL UJIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian	9
1.4.1 Kegunaan Teoritis	9
1.4.2 Kegunaan Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penulisan Terdahulu	11
2.2 Landasan Konseptual	17
2.2.1 <i>Green Marketing</i>	17
2.2.2 <i>Green Marketing Mix</i>	22
2.2.3 <i>Green Hotel</i>	32
2.4 Kerangka Berpikir	36
BAB III METODE PENULISAN	35
3.1 Metode Penulisan	35
3.2 Pendekatan Penulisan	35
3.4 Batasan Konsep Penulisan	36
3.3 Lokasi dan Waktu Penulisan	38
3.5 Jenis Data	39
3.6 Sumber Data	39

3.7 Penentuan Informan	40
3.8 Instrumen Penulisan	41
3.9 Teknik Pengumpulan data.....	41
3.9.1 Observasi.....	41
3.9.2 Wawancara.....	42
3.9.3 Dokumentasi	42
3.10 Teknik Analisis Data.....	43
3.10.1 Reduksi Data	43
3.10.2 Penyajian Data	44
3.10.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum.....	45
4.1.1 Profil Mercure Surabaya Grand Mirama Hotel.....	45
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	47
4.2.1 Hasil Penelitian	47
4.2.2 Pembahasan.....	105
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	121
5.1 Kesimpulan	121
5.2 Saran.....	124
DAFTAR PUSTAKA	128
LAMPIRAN	133

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangk Berpikir.....	36
Gambar 4. 1 Piagam Penghargaan Mercure Surabaya Grand Mirama Sebagai Green Hotel	46
Gambar 4. 2 Coffee and tea making facility	57
Gambar 4. 3 Paper Straw	58
Gambar 4. 4 Amenities	59
Gambar 4. 5 Room key card	61
Gambar 4. 6 Set up meeting room	63
Gambar 4. 7 Dispenser	64
Gambar 4. 8 Box take away	65
Gambar 4. 9 Bike rental	68
Gambar 4. 10 Kontainer pemilahan sampah	71
Gambar 4. 11 Area Hijau Hotel	90
Gambar 4. 12 Signage	104

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Penulisan Terdahulu.....	12
Tabel 2. 2	Penulisan Terdahulu.....	13
Tabel 2. 3	Penulisan Terdahulu.....	14
Tabel 2. 4	Penulisan Terdahulu.....	15
Tabel 2. 5	Penulisan Terdahulu.....	16

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Pedoman Wawancara	133
Lampiran 2. Dokumentasi Kegiatan	136