

**PENGARUH CITRA MEREK DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN GO-JEK DI KELURAHAN KENTEN LAUT BANYUASIN**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

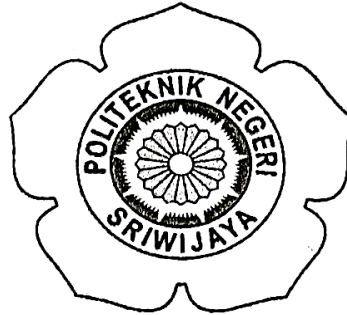
OLEH:

**NATASYA SEPTEBRINA L. TOBING
NPM 061830600407**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2021

**PENGARUH CITRA MEREK DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN GO-JEK DI KELURAHAN KENTEN LAUT BANYUASIN**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**NATASYA SEPTEBRINA L. TOBING
NPM 061830600407**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Dra. Esys Alhadi, MM
NIP 1963091990032002**

**Palembang, Agustus 2021
Pembimbing II,**

**Rini, SE., M.AB
NIP 196012281990032001**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**Heri Setiawan, SE., M.AB
NIP 197602222002121001**

**Ketua Program Studi
Administrasi Bisnis**

**Fetty Maretha, S.E., M.M
NIP 198203242008012009**



POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918



Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Natasya Septebrina L. Tobing
NPM : 061830600407
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D-III Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Citra Merek dan Promosi Terhadap Loyalitas
Konsumen Go-Jek di Kelurahan Kenten Laut Banyuasin

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, Juli 2021
Yang membuat pernyataan



Natasya Septebrina L. Tobing
NPM 061830600407



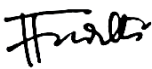
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : -Natasya Septebrina L. Tobing
NPM : 061830600407
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D-III Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Citra Merek dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Go-Jek di Kelurahan Kenten Laut Banyuasin

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Kamis
Tanggal: 5 Agustus 2021

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dra. Esya Alhadi, MM</u> Ketua	 _____	<u>7/8</u> 2021 _____
2.	<u>Dr. Marieska Lupikawaty, SE., MM</u> Anggota	 _____	<u>10/8</u> 2021 _____
3.	<u>Dewi Fadila, SE., MM</u> Anggota	 _____	<u>9/8</u> 2021 _____

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Sebab itu janganlah kamu kuatir akan hari besok, karena hari besok mempunyai kesusahannya sendiri. Kesusahan sehari cukuplah untuk sehari.

Matius 6 : 34

Kupersembahkan kepada:

- 1. Kedua orang tua tercinta**
- 2. Kakakku dan kedua adikku tercinta**
- 3. Sahabat-sahabatku**
- 4. Teman-teman seperjuangan 6 NA**
- 5. Dosen dan Almamaterku Polsri**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul "Pengaruh Citra Merek dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Go-Jek di Kelurahan Kenten Laut Banyuasin". Tujuan penulisan Laporan Akhir ini yaitu sebagai syarat dalam menyelesaikan studi pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Laporan Akhir ini membahas tentang pengaruh Citra Merek dan Promosi terhadap Loyalitas Konsumen Go-Jek di Kelurahan Kenten Laut Banyuasin. Data-data yang diperoleh dari hasil kuesioner dan studi pustaka. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam pembuatan Laporan Akhir ini karena keterbatasan, kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran untuk ke arah yang lebih baik dimasa yang mendatang.

Akhir kata penulis berharap semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi keluarga besar Politeknik Negeri Sriwijaya.

Palembang, Juli 2021

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar, penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Laporan Akhir ini tidak akan berjalan baik tanpa adanya bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan segenap rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing Ahmad Taqwa, MT., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E.,M.AB., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty. S.E. M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M., selaku Kepala Program Studi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
5. Ibu Dra. Esya Alhadi, MM., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan dalam penulisan Laporan Akhir.
6. Ibu Rini, S.E., M.AB., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan dalam penulisan Laporan Akhir.
7. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Administrasi di Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan bagi penulis.
8. Bapakku yang selalu kebanggakan Jhon M. L. Tobing dan Mamakku tercinta Tangkel Silalahi yang selalu mendoakan, memberikan semangat dan selalu berkorban untuk penulis dari segi moril maupun materil.
9. Kakakku terkasih Novia Christiana Amori L. Tobing, kedua adikku Laura Fransiska L. Tobing dan Johannes Jovialfredo L. Tobing, yang selalu memberikan perhatian dan semangat untuk studiku.
10. Teman-teman seperjuangan di Jurusan Administrasi Bisnis khususnya kelas 6 NA angkatan 2018 yang telah bersama-sama menempuh masa perkuliahan.

11. Seluruh pihak yang turut membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan karunia-Nya dan membalas segala amal budi serta kebaikan pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun Laporan Akhir ini. Semoga Laporan Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya. Penulis juga memohon maaf apabila masih banyak terdapat kesalahan dalam penulisan Laporan Akhir ini.

Palembang, Juli 2021

Penulis

ABSTRAK

PENGARUH CITRA MEREK DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN GO-JEK DI KELURAHAN KENTEN LAUT BANYUASIN

Oleh:

Natasya Septebrina L. Tobing

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Citra Merek dan Promosi terhadap Loyalitas Konsumen Go-Jek di Kelurahan Kenten Laut. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Roscoe, karena tidak diketahui jumlah populasinya. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling. Data penelitian menggunakan Analisis Regresi Berganda yang diolah dengan IBM SPSS versi 25 *for windows*. Berdasarkan hasil uji t secara parsial variabel Citra Merek dan Promosi berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen. Hasil uji F secara simultan variabel independen citra merek dan promosi bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Loyalitas Konsumen Go-Jek di Kelurahan Kenten Laut Banyuasin. Citra Merek memberikan pengaruh yang paling dominan dengan koefisien regresi sebesar 0,537 terhadap Loyalitas Konsumen. Sedangkan variabel Promosi dengan koefisien regresi sebesar 0,161 terhadap Loyalitas Konsumen. Sehingga penulis menyarankan agar citra merek dan promosi terus diperbarui dengan cara memperketat driver agar menggunakan jaket berlogo dan memberikan voucher gratis kepada konsumen yang telah menggunakan jasa Go-Jek sebanyak 10 kali.

Kata kunci: Citra Merek, Promosi, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

THE EFFECT OF BRAND IMAGE AND PROMOTION ON GO-JEK CONSUMER LOYALTY IN KENTEN LAUT BANYUASIN

By:

Natasya Septebrina L. Tobing

This study aims to determine the effect of Brand Image and Promotion on Go-Jek Consumer Loyalty in Kenten Laut Village. This research method uses quantitative research methods with the number of samples determined using the Roscoe formula, because the total population is unknown. The sampling technique used purposive sampling method. The research data uses Multiple Regression Analysis which is processed with IBM SPSS version 25 for windows. Based on the results of the t-test partially Brand Image and Promotion variables have a significant effect on Consumer Loyalty. The results of the F test simultaneously the independent variables of brand image and promotion together have a significant effect on the dependent variable of Go-Jek Consumer Loyalty in Kenten Laut Banyuasin Village. Brand Image gives the most dominant influence with a regression coefficient of 0.537 on Consumer Loyalty. While the Promotion variable with a regression coefficient of 0.161 on Consumer Loyalty. So the authors suggest that the brand image and promotion be updated by tightening drivers to wear jackets with logos and provide free vouchers to consumers who have used Go-Jek services 10 times.

Keywords: Brand Image, Promotion, Consumer Loyalty

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	5
1.4 Tujuan dan Manfaat	5
1.4.1 Tujuan Penelitian	5
1.4.2 Manfaat Penelitian	5
1.5 Metodologi Penelitian	6
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	6
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	7
1.5.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	8
1.5.5 Operasi Variabel	10

	Halaman
1.5.4 Analisis Data	11
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Merek	17
2.1.1 Pengertian Merek	17
2.1.2 Manfaat Merek	17
2.2 Citra Merek	18
2.2.1 Pengertian Citra Merek	18
2.2.2 Cara Menciptakan Kelebihan Citra Merek	18
2.2.3 Indikator Citra Merek	19
2.3 Promosi	19
2.3.1 Pengertian Promosi	19
2.3.2 Indikator Promosi	20
2.4 Loyalitas Konsumen	22
2.4.1 Pengertian Loyalitas Konsumen	22
2.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen	23
2.4.3 Indikator Loyalitas Konsumen.....	23
 BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	25
3.2 Visi, Misi dan Motto Perusahaan	26
3.2.1 Visi Perusahaan	26
3.2.2 Misi Perusahaan	27
3.2.3 Motto Perusahaan	27
3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	28
3.3.1 Struktur Organisasi	28
3.3.2 Uraian Tugas	30
3.4 Profil Responden	33
3.5 Pengaruh Citra Merek dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Go-Jek di Kelurahan Kenten Laut Banyuasin	35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil	39
4.1.1 Hasil Uji Validasi	39
4.1.2 Hasil Uji Realibilitas	43
4.1.3 Pengujian Hipotesis	45
4.1.3.1 Uji t (Parsial)	45
4.1.3.2 Uji F (Simultan)	46
4.1.3.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	48
4.1.4 Uji Analisis Regresi Linear Berganda	48
4.2 Pembahasan	50

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran	54

DAFTAR PUSTAKA	56
-----------------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Variabel dan Indikator Penelitian	11
Tabel 1.2 Skala Likert	12
Tabel 1.3 Interpretasi Koefisien Determinasi	15
Tabel 3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	33
Tabel 3.2 Berdasarkan Usia Responden	33
Tabel 3.3 Berdasarkan Domisili Responden	34
Tabel 3.4 Berdasarkan Pekerjaan Responden	34
Tabel 3.5 Jawaban Responden pada Variabel Citra Merek (X_1)	36
Tabel 3.6 Jawaban Responden pada Promosi (X_2)	37
Tabel 3.7 Jawaban Responden pada Loyalitas Konsumen (Y)	38
Tabel 4.1 Hasil Uji Validasi Citra Merek (X_1)	39
Tabel 4.2 Hasil Uji Promosi (X_2)	41
Tabel 4.3 Hasil Uji Loyalitas Konsumen (Y)	42
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Citra Merek (X_1)	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Promosi (X_2)	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Loyalitas Konsumen (Y)	44
Tabel 4.7 Hasil Uji t	46
Tabel 4.8 Hasil Uji F	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	48
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	49

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Go-Jek Merek Digital Paling Berniali di Indonesia	3
Gambar 3.1 Logo PT Go-Jek	27
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Go-Jek Indonesia	29

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 2 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 3 Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing II
- Lampiran 5 Lembar Konsultasi Laporan Akhir Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran 6 Lembar Konsultasi Laporan Akhir Bimbingan Pembimbing II
- Lampiran 7 Lembar Pelaksanaan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 8 Lembar Persetujuan Revisi (Perbaikan) Laporan Akhir
- Lampiran 9 Lembar Kuesioner Penelitian
- Lampiran 10 Hasil Jawaban Responden
- Lampiran 11 Hasil Uji Validasi
- Lampiran 12 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 13 Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 14 Foto Dokumentasi Pengisian Kuesioner Responden