

**HUBUNGAN BRAND IMAGE (CITRA MEREK) TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MENGGUNAKAN PASTA GIGI
PEPSODENT (STUDI KASUS: KARYAWAN DINAS PAGI RS TINGKAT
II DR. AK GANI PALEMBANG)**



LAPORAN AKHIR

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

OLEH:

OKTAPIANDI

0611 3060 1236

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

PALEMBANG

2014

**HUBUNGAN BRAND IMAGE (CITRA MEREK) TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MENGGUNAKAN PASTA GIGI
PEPSODENT (STUDI KASUS: KARYAWAN DINAS PAGI RS TINGKAT
II DR. AK GANI PALEMBANG)**



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

OLEH:

Oktapiandi

0611 3060 1236

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Nirwan Rasyid, S.E.,M.M.
NIP 195309211989101001**

Pembimbing II,

**Gst. Ayu Oka Windarti, S.E.,M.M.
NIP 196003271990032001**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Hendra Sastrawinata, SE.,M.M.
NIP 197208182003121002**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Oktapiandi
NIM : 0611 3060 1236
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Hubungan Brand Image (Citra Merek) Terhadap Loyalitas Pelanggan Menggunakan Pasta Gigi Pepsodent (Studi Kasus: Karyawan Dinas Pagi RS Tingkat II Dr. AK Gani Palembang)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir yang saya buat bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir yang saya buat adalah salinan Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.



Palembang, Juli 2014

Oktapiandi
NIM 0611 3060 1236



LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Oktapiandi
NIM : 0611 3060 1236
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Hubungan Brand Image (Citra Merek) Terhadap
Loyalitas Pelanggan Menggunakan Pasta Gigi
Pepsodent (Studi Kasus: Karyawan Dinas Pagi
RS Tingkat II Dr. AK Gani Palembang)

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir

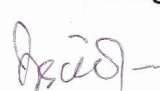
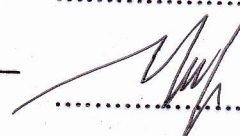
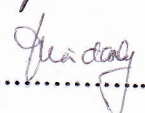
Jurusan Administrasi Bisnis

Dan dinyatakan LULUS

Pada hari: Kamis

Tanggal: 17 Juli 2014

TIM PENGUJI

No.	Nama	TandaTangan	Tanggal
1.	<u>Lisnini, S.E., M.Si</u> Ketua		11/8 2014
2.	<u>Yahya, S.E., M.Si</u> Anggota		20/8 2014
3.	<u>Gst. Ayu Oka Windarti, S.E., M.M</u> Anggota		12/8 2014
4.	<u>Divianto, S.E., M.M</u> Anggota		11/8 2014

MOTTO

- *Berusaha, ingat Allah SWT dan jadikan keluarga sebagai inspirasi untuk menggapai impian.*
- *Kegagalan awal dari keberhasilan, keberhasilan hasil dari kerja keras, kerja keras dikarenakan suatu tujuan, dan suatu tujuan tercipta dari mimpi.*
- *Untuk mengalahkan seseorang, pikirkan kelebihan kita yang tidak dimiliki oleh orang tersebut, bukan mencari kelemahannya, dan nantinya kelemahannya akan terlihat.*
- *Sekarang boleh bersusah payah, berjibaku, dan jatuh bangun. Tetapi di masa depan aku ingin menikmati hasilnya.*
- *Kesedihan jadikan introspeksi diri untuk menjadi lebih baik dan kebahagiaan jadikan motivasi hidup untuk hidup lebih maju.*

Laporan akhir ini

kupersembahkan untuk:

Mama dan Papa tercinta

Adikku tersayang

Sahabat-sahabatku

Teman seperjuangan kelas 6 ANC

Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya.

Tujuan dari penulisan Laporan Akhir ini adalah dalam rangka untuk memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis.

Penulis menyadari bahwa Laporan Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari penyajian maupun pembahasannya. hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan ilmu yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan laporan ini.

Akhir kata penulis berharap semoga Laporan Akhir ini dapat berguna bagi semua pihak, khususnya bagi seluruh Jurusan Administrasi Bisnis dan pembaca pada umumnya.

Palembang, Juli 2014

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa penulisan Laporan Akhir ini tidak akan berjalan dengan baik dan lancar tanpa bantuan, bimbingan, pengarahan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak RD. Kusumanto, S.T., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Bapak Heri Setiawan, S.E., MAB, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Bapak Nirwan Rasyid, S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan bantuan, bimbingan dan pengarahan dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
5. Ibu Gst. Ayu Oka Windarti, S.E., M.M., selaku Pembimbing II yang banyak mengarahkan serta membimbing penulis dalam menghadapi kesulitan menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Seluruh Dosen Jurusan Administrasi Bisnis yang juga telah banyak membantu dan mendidik penulis selama di Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Ibu Mia, selaku pengurus perpustakaan Administrasi Bisnis yang telah membantu penulis menemukan buku-buku atau literatur yang penulis butuhkan.
8. Karyawan-karyawan dinas pagi RS Tk II Dr. AK Gani Palembang yang telah bersedia memberikan data dalam pengisian kuesioner.
9. Kedua Orang tua, yang telah memberikan bantuan moril dan materil serta do'a dalam penyelesaian laporan akhir ini.

10. Sahabatku Rezha Ayu Pratiwi, Nicky Moerdiyanti, Elisa Aprilia yang terus memberikan motivasi, semangat, dan dukungan serta do'anya.
11. Teman-teman seperjuanganku di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Khususnya kelas ANC 2011 yang telah memberikan bantuan dan berbagi ilmu pengetahuan selama kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Akhirnya semoga Allah membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dan mudah-mudahan Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan pihak yang membutuhkannya. Amin.

Palembang, Juli 2014

Penulis

ABSTRACT

Objects in this study were employee service in the morning at the hospital Dr. AK Gani Palembang. The purpose of this study was aimed at knowing the relationship between brand image with customer loyalty using Pepsodent toothpaste. The writer collected data by distributing questionnaires to 67 respondents. The sampling technique used in this study is a Non Probability Sampling technique with a sampling method that is incidental sampling technique based coincidentally, that is anyone who by coincidence / incidental met with researchers can be used as a sample. The analysis technique calculations performed using the product moment correlation coefficient. The result shows that the correlation is 0668, which means it has a strong relationship, the positive direction of the brand image with customer loyalty. It can be concluded that the relationship between brand image with customer loyalty using Pepsodent toothpaste is positive and strong. PT Unilever must maintain a brand image that has become stronger.

Keywords: Brand Image, Customer Loyalty.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Metodologi Penelitian	
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	7
1.5.3 Metode Pengumpulan Data.....	8
1.5.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling....	8
1.5.5 Identifikasi Variabel.....	10
1.5.6 Analisis Data.....	10
1.5.6.1 Uji Validitas.....	10
1.5.6.2 Uji Reliabilitas.....	10
1.5.6.3 Teknik Analisis Data.....	11
1.5.6.4 Metode Analisis.....	12
1.6 Sistematika Penulisan.....	13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Citra Merek	
2.1.1 Pengertian Citra Merek.....	16
2.1.2 Manfaat Citra Merek.....	16
2.1.3 Makna Merek.....	17
2.2 Loyalitas Pelanggan	
2.2.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	18
2.2.2 Empat Loyalitas Pelanggan.....	19
2.3 Hubungan Brand Image (Citra Merek) dengan Loyalitas Pelanggan.....	20

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Objek Penelitian.....	23
3.1.1 Sejarah RS Tingkat II Dr. AK Gani Palembang....	24
3.1.2 Visi dan Misi RS Tingkat II Dr. AK Gani Palembang	
3.1.2.1 Visi.....	27
3.1.2.2 Misi.....	27
3.1.3 Struktur Organisasi RS Tingkat II Dr. AK Gani Palembang.....	28
3.1.4 Tugas dan Tanggung Jawab.....	29
3.2 Subjek Penelitian	
3.2.1 Produk Pepsodent.....	32
3.3 Profil Responden.....	41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
4.1.1 Uji Validitas.....	45
4.1.2 Uji Reliabilitas.....	48
4.2 Analisis Hubungan Brand Image (Citra Merek) dengan Loyalitas Pelanggan Menggunakan Pasta Gigi Pepsodent Karyawan Dinas Pagi Rumah Sakit Dr. AK Gani.....	49
4.3 Hubungan antara Brand Image (Citra Merek) dengan Loyalitas Pelanggan Menggunakan Pasta Gigi Pepsodent.....	51

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran.....	53

DAFTAR PUSTAKA.....	55
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Top Brand Pasta Gigi.....	2
Tabel 1.2 Hasil Kuesioner.....	4
Tabel 3.1 Daftar Rumah Sakit Terakreditasi Kota Palembang.....	23
Tabel 4.1 Uji Validitas Variabel Brand Image (Citra Merek) (X).....	45
Tabel 4.2 Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan Menggunakan Pasta Gigi Pepsodent (Y).....	46
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Variabel Brand Image (Citra Merek) (X).....	48
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan Menggunakan Pasta Gigi Pepsodent (Y).....	49
Tabel 4.5 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi RS Dr. AK Gani Palembang.....	28
Gambar 3.2 Kemasan Expert Protection - Original.....	33
Gambar 3.3 Kemasan Expert Protection – Gentle White.....	33
Gambar 3.4 Kemasan Expert Protection – Enamel Shield.....	34
Gambar 3.5 Kemasan Sensitive Expert – Original.....	34
Gambar 3.6 Kemasan Sensitive Expert – Gum Care.....	35
Gambar 3.7 Kemasan Sensitive Expert – Whitening.....	35
Gambar 3.8 Kemasan Sensitive Expert – Fresh.....	36
Gambar 3.9 Kemasan Sensitive Expert – Enamel Care.....	36
Gambar 3.10 Kemasan Complete 8.....	37
Gambar 3.11 Kemasan Complete + Gum Care.....	37
Gambar 3.12 Kemasan White Now.....	38
Gambar 3.13 Kemasan Whitening.....	38
Gambar 3.14 Kemasan Center Fresh.....	39
Gambar 3.15 Kemasan Herbal.....	39
Gambar 3.16 Kemasan Action 123.....	40
Gambar 3.17 Kemasan Pencegah Gigi Berlubang.....	40
Gambar 3.18 Kemasan Pencegah Gigi Berlubang – Fresh Cool Mint.....	41
Gambar 3.19 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Gambar 3.20 Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	42
Gambar 3.21 Jumlah Responden Berdasarkan Sumber Daya Manusia.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir
2. Kartu Konsultasi Bimbingan Laporan Akhir
3. Kartu Kunjungan Mahasiswa
4. Surat Izin Pengambilan Data
5. Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
6. Revisi Ujian Laporan Akhir
7. Pelaksanaan Revisi Laporan Akhir
8. Kuesioner
9. Rekapitulasi Data Kuesioner Variabel Brand Image (Citra Merek) (X)
10. Rekapitulasi Data Kuesioner Variabel Loyalitas Pelanggan Menggunakan Pasta Gigi Pepsodent (Y)
11. Tabel Perhitungan Uji Validitas X
12. Tabel Perhitungan Uji Validitas Y
13. Tabel Perhitungan Reliabilitas X
14. Tabel Perhitungan Reliabilitas Y
15. Tabel Perhitungan Korelasi Variabel X dan Variabel Y