

Tingkat Pengetahuan Warga Surabaya Mengenai Logo SPBU “Pasti Prima” Milik PT Pertamina

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Yoanito Bono Bagus Satria

NRP : 1423015051

Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

Surabaya

2019

SKRIPSI

Tingkat Pengetahuan Warga Surabaya Mengenai Logo SPBU “Pasti Prima” Milik PT Pertamina

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam
memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik
Widya Mandala Surabaya**



Disusun Oleh :

Yoanito Bono Bagus Satria

NRP : 1423015051

Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

Surabaya

2019

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya:

Nama : Yoanito Bono Bagas Satria

NRP : 1423015051

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul **TINGKAT PENGETAHUAN WARGA SURABAYA MENGENAI LOGO SPBU PASTI PRIMA MILIK PT PERTAMINA** adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan narasumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 17 Januari 2019

Penulis



Yoanito Bono Bagas Satria

NRP.1423015051

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

Tingkat Pengetahuan Warga Surabaya Mengenai Logo SPBU

“Pasti Prima” Milik PT Pertamina

Oleh:

Yoanito Bono Bagas Satria

NRP. 1423015051

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi untuk diajukan ke tim penguji skripsi

Pembimbing I: Theresia Intan P. H., S.Sos., M.I.Kom. (.....)

NIK. 142.10.0651

Pembimbing II: Maria Yuliasuti, S.Sos., M.Med.Kom. (.....)

NIK. 142.09.0645

Surabaya, 17 Januari 2018

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji
Proposal Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya
Mandala

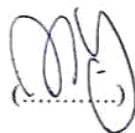
Pada: 8 Januari 2018

Mengesahkan,
Fakultas Ilmu Komunikasi
Dekan

Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si
NIK. 142.09.0647

Dewan Penguji

1. Ketua: Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.
NIK.142.09.0647
2. Sekretaris: Theresia Intan, S.Sos., M.I.Kom.
NIK.142.10.0651
3. Anggota: Dr. Nanang Krisdinanto, Drs., M.Si.
NIK.142.10.0659
4. Anggota: Maria Yulastuti, S.Sos., M.Med.Kom.
NIK.142.09.0645


(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

LEMBAR PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Yoanito Bono Bagas Satria

NRP : 1423015051

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya

Judul : **TINGKAT PENGETAHUAN WARGA SURABAYA MENGENAI LOGO SPBU PASTI PRIMA MILIK PT PERTAMINA**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 17 Januari 2019

Yat



Yoanito Bono Bagas Satria

KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, atas berkat dan penyertaan-Nya, penulis tak akan mampu menyelesaikan skripsi ini. Dengan menempuh pendidikan di Universitas Katolik Widya Mandala Fakultas Ilmu Komunikasi. Penulis sangat bersyukur atas kasih sayang orang tua yang selalu memberi semangat sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada dosen pembimbing yang mau membimbing dan menasehati agar skripsi ini dapat selesai sesuai dengan yang diharapkan. Tidak lupa juga kepada teman-teman yang sangat dikasihi, karena teman-teman selalu memberi motivasi dan dorongan penuh cinta kepada penulis.

“Don’t stop when you’re tired. STOP when you are done. God can restore what is broken and change it into something amazing. All you need is Faith.”

Surabaya, 30 November 2019

Yoanito Bono Bagas Satria

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Berkat – Nya, penulis dapat membuat skripsi yang berjudul
TINGKAT PENGETAHUAN WARGA SURABAYA MENGENAI
LOGO SPBU PASTI PRIMA MILIK PT PERTAMINA.

Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik atas bantuan berbagai pihak. Terima kasih untuk segala dukungan, bimbingan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa karena Berkat – Nya selalu menyertai penulis untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua penulis atas doa, bimbingan, dukungan, maupun motivasi yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi dapat diselesaikan dengan lancar.
3. Ibu Theresia Intan Putri Hartiana., S.Sos., M.I.Kom. sebagai dosen pembimbing 1 dan ibu Maria Yuliasuti, S.Sos., M.Med.Kom. sebagai dosen pembimbing 2 yang selalu sabar memberikan bimbingan dan saran sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.

4. Kepada dekan, seluruh dosen dan staff Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah membantu dalam proses pengerjaan skripsi.
5. Claudia Silvie yang telah mendukung dan menemani selama pengerjaan skripsi ini berlangsung hingga terselesaikan dengan baik.
6. Jesslyn Nathania, Carolina Agustine, Theofilus Teguh, Samuel yang mau mendengar keluhan dan mengerjakan skripsi bersama.
7. Michelle Bella, Ellen Tesalonika, Ratri, Febie Ajeng senantiasa memberi motivasi, menjadi teman seperjuangan kelulusan.

Demikian ucapan terima kasih ini disampaikan kepada seluruh pihak yang mendukung dalam penyelesaian skripsi ini. Tidak lupa penulis juga memohon maaf atas segala kekurangan, kesalahan dalam penyusunan skripsi ini baik yang sengaja ataupun yang tidak disengaja. Terima kasih.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
KATA PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang.....	1
I.2. Rumusan Masalah	11
I.3. Tujuan Penelitian	11
I.4. Batasan Masalah	12
I.5. Manfaat Penelitian	12
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	13
II.1. Kerangka Teori	13
II.1.1. Teori <i>Stimulus-Organism-Response</i>	13
II.1.2. Pengetahuan	14
II.1.3. <i>Public Relations</i>	18
II.1.4. <i>Brand</i>	19
II.1.5. Logo	22
II.2. Nisbah Antar Konsep	24
II.3. Kerangka Konseptual	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
III.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	27
III.2. Metode	27

III.3. Identifikasi Variabel Penulisan.....	28
III.4. Definisi Konseptual	28
III.5. Definisi Operasional	29
III.6. Populasi dan Sampel	31
III.7. Teknik Penarikan Sampel.....	32
III.8. Teknik Pengumpulan Data	32
III.9. Teknik Validitas dan Realibilitas.....	32
III.9.1. Teknik Reliabilitas	33
III.10. Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
IV.1. Gambaran Subjek Penelitian	37
IV.1.1. Warga Surabaya.....	37
IV.1.2. Gambaran Umum.....	38
IV.1.2.1. SPBU Pasti Prima.....	41
IV.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	44
IV.2.1. Uji Reliabilitas	45
IV.3. Hasil Penelitian	46
IV.3.1. Temuan Data dan Pembahasan	46
IV.3.2. Deskripsi Identitas Responden.....	46
IV.3.2.1 Frekuensi mengetahui Peningkatan Kualitas SPBU Pasti Prima.....	47
IV.3.2.2 Frekuensi mengetahui SPBU Pasti Prima	48
IV.3.2.3 Frekuensi mengetahui Produk Pasti Prima	48
IV.3.2.4 Frekuensi mengetahui SPBU Pasti Prima memiliki <i>Convenience Store</i>	49
IV.3.2.5 Frekuensi mengetahui Operator Bersikap Ramah dan Informatif.....	50
IV.3.2.6 Frekuensi mengetahui Aplikasi MyPertamina	51

IV.3.2.7 Frekuensi Mengenai Program	
Loyalti Melalui Pertamina Card.....	53
IV.3.2.8 Perubahan Logo pada SPBU Pasti	
Prima.....	54
IV.4 Pembahasan.....	55
IV.4.1 Pembahasan Tingkat Pengetahuan mengenai	
Elemen Bentuk.....	55
IV.4.2 Tingkat Pengetahuan mengenai Elemen	
Tipografi	57
IV.4.3 Tingkat Pengetahuan mengenai Elemen	
Warna.....	58
IV.4.4 Interval Pengukuran Tingkat Pengetahuan	
Warga Surabaya Mengenai Logo SPBU	
Pasti Prima.....	61
IV.5 Tabulasi Silang Antara pengetahuan Identitas	
Responden dengan Indikator Tingkat	
Pengetahuan Tiap Responden.....	63
IV.5.1 Tabulasi Silang Antara Pengetahuan	
Peningkatan Kualitas dengan Tingkat	
Pengetahuan Warga Surabaya mengenai	
Logo SPBU Pasti Prima Milik PT Pertamina .	64
IV.5.2 Tabulasi Silang Antara Pengetahuan Produk	
dengan Tingkat Pengetahuan Warga	
Surabaya mengenai Logo SPBU Pasti Prima	
Milik PT Pertamina.....	65
IV.5.3 Tabulasi Silang Antara Pengetahuan tentang	
<i>Convenience Store</i> dengan Tingkat	
Pengetahuan Warga Surabaya mengenai	
Logo SPBU Pasti Prima Milik PT Pertamina .	66
IV.5.4 Tabulasi Silang Antara Pengetahuan	
mengetahui Operator Ramah dengan Tingkat	

Pengetahuan Warga Surabaya mengenai Logo SPBU Pasti Prima Milik PT Pertamina .	68
IV.5.5 Tabulasi Silang Antara Pengetahuan Tentang Aplikasi MyPertamina Dengan Tingkat Pengetahuan Warga Surabaya mengenai Logo SPBU Pasti Prima Milik PT Pertamina .	69
IV.5.6 Tabulasi Silang Antara Pengetahuan Tentang Program Loyalti dengan Tingkat Pengetahuan Warga Surabaya mengenai Logo SPBU Pasti Prima Milik PT Pertamina .	73
BAB V PENUTUP	76
V.1 Kesimpulan	76
V.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Tampilan baru SPBU Pasti Prima.....	4
Gambar I.2 Perbedaan Logo Pasti Pas dengan Pasti Prima	6
Gambar I.3 SPBU Pasti Prima Jln. Jemursari Surabaya	8
Gambar I.4 Perubahan warna pada logo, totem, seragam.....	10
Gambar IV.1 Logo Pertamina.....	40
Gambar IV.2 Perbedaan Logo SPBU Pasti Pas dengan Pasti Prima	43
Gambar IV.3 Berkah Energi Pertamina.....	52
Gambar IV.4 Kartu Pertamina	71

Daftar Tabel

Tabel IV.1 Uji Variabel Tingkat Pengetahuan Mengenai Logo.....	44
Tabel IV.2 Uji Reliabilitas.....	45
Tabel IV.3 Peningkatan Kualitas	47
Tabel IV.4 Frekuensi Pengetahuan Produk	49
Tabel IV.5 <i>Convenience store</i>	49
Tabel IV.6 Operator bersikap Ramah dan Informatif.....	50
Tabel IV.7 Aplikasi MyPertamina	51
Tabel IV.8 <i>Pertamina Card</i>	53
Tabel IV.9 Frekuensi Perubahan Logo.....	54
Tabel IV.10 Tingkat Pengetahuan Elemen Bentuk	56
Tabel IV.11 Tingkat Pengetahuan Elemen Tipografi.....	57
Tabel IV.12 Tingkat Pengetahuan Elemen Warna	58
Tabel IV.13 Tingkat Pengetahuan Keseluruhan	62
Tabel IV.14 Deskripsi Tingkat Pengetahuan	62
Tabel IV.15 Tabulasi silang antara Pengetahuan tentang peningkatan kualitas dengan Tingkat Pengetahuan warga Surabaya mengenai logo SPBU Pasti Prima Milik PT Pertamina	64
Tabel IV.16 Tabulasi silang antara pengetahuan produk dengan Tingkat Pengetahuan warga Surabaya mengenai logo SPBU Pasti Prima Milik PT Pertamina	65
Tabel IV.17 Tabulasi silang antara pengetahuan tentang <i>convenience store</i> dengan Tingkat Pengetahuan warga Surabaya mengenai logo SPBU Pasti Prima milik PT Pertamina.....	66
Tabel IV.18 Tabulasi silang antara pengetahuan mengetahui operator ramah dengan Tingkat Pengetahuan warga Surabaya mengenai logo SPBU Pasti Prima milik PT Pertamina.....	68

Tabel IV.19 Tabulasi silang antara pengetahuan tentang aplikasi
mypertamina dengan Tingkat Pengetahuan warga
Surabaya mengenai logo SPBU Pasti Prima milik PT
Pertamina..... 69

Tabel IV.20 Tabulasi silang antara pengetahuan tentang program
loyalti dengan Tingkat Pengetahuan warga Surabaya
mengenai logo SPBU Pasti Prima milik PT Pertamina 73

ABSTRAK

YOANITO BONO BAGAS SATRIA NRP.1423015051. TINGKAT PENGETAHUAN WARGA SURABAYA MENGENAI LOGO SPBU PASTI PRIMA MILIK PT PERTAMINA

Penelitian ini membicarakan mengenai bagaimana tingkat pengetahuan warga Surabaya mengenai logo SPBU Pasti Prima milik PT Pertamina. SPBU Pasti Prima diluncurkan pada bulan Mei 2015. SPBU Pasti Prima akan menyajikan pengalaman baru '*Beyond Fuel*' berupa pelayanan *non-fuel retail*, pelayanan energi terpadu dan layanan digital untuk kenyamanan konsumen. Pertamina melalui SPBU sebagai komunikator berusaha memberi sebuah pesan (*Stimulus*) mengenai logo SPBU Pasti Prima kepada konsumen SPBU (*Organism*) dengan tujuan menimbulkan suatu respon (*Response*) berupa tingkat pengetahuan.

Peneliti menggunakan tiga indikator elemen logo yaitu elemen bentuk, elemen warna, dan elemen tipografi. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa warga Surabaya memiliki tingkat pengetahuan tinggi mengenai logo SPBU Pasti Prima milik PT Pertamina.

Kata Kunci : Tingkat Pengetahuan, Logo, SPBU Pasti Prima

ABSTRACT

YOANITO BONO BAGAS SATRIA NRP.1423015051 . LEVEL OF KNOWLEDGE SURABAYA CITIZEN ABOUT LOGO PASTI PRIMA GAS STATION OWNED BY PT PERTAMINA

This research talking about what is the level of knowledge Surabaya citizen about the logo gas stations of Pasti Prima owned by PT Pertamina. Pasti Prima gas stations be launched in May 2015 .Gas stations will be presenting new experience ‘beyond fuel’ non-fuel retail of service, energy services integrated and digital services for comfort consumers. Pertamina through stations as communicator trying to give a message (stimulus) about the Pasti Prima gas station to consumers stations (organism) with a view to a response (response) of the knowledge.

Researchers used three indicators logo elements that the shape, elements of color, and typography .This research produce conclusion that the surabaya has a high knowledge about Pasti Prima logo is owned by PT Pertamina.

Keywords: Level of Knowledge, Logo, Pasti Prima