

**ANALISIS *SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS  
SPONSOR GLOBAL RADIO 101 FM  
DI PALEMBANG**



Skripsi Oleh:  
**INDAH PRATIWI**  
**01111001128**  
**Manajemen**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih  
Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI**

**2016**

**LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF**

**ANALISIS *SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS *SPONSORSHIP*  
PADA GLOBAL RADIO 101 FM DI PALEMBANG**

Disusun oleh:

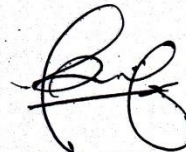
Nama : Indah Pratiwi  
NIM : 01111001128  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing  
Ketua

Tanggal



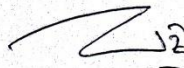
: 31 MEI 2016

Dra. Hj. Suhartini Karim, M.M  
195210201981032002

Tanggal

Anggota

: 1 JUNI 2016



Welly Nailis, S.E., M.M  
197407002008011011

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**ANALISIS SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS SPONSOR  
PADA GLOBAL RADIO 101 FM DI PALEMBANG**

Disusun Oleh:

Nama : Indah Pratiwi  
NIM : 01111001128  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
BidangKajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 20 Juni 2016 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif  
Inderalaya, Juni 2016

Ketua



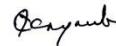
Dra. Suhartini Karim, M.M  
NIP. 195210201981032002

Anggota



Welly Nailis, S.E, M.M  
NIP. 197407002008011011

Anggota



Dr. Zakaria Wahab, M.B.A  
NIP. 195707141984031005

Mengetahui,  
Ketua Jurusan



Dr. Zakaria Wahab, M.B.A  
NIP. 195707141984031005

## SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Indah Pratiwi  
NIM : 01111001128  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Kajian : Manajemen Pemasaran  
Fakultas : Ekonomi

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul *Analisis Service Quality* terhadap *Loyalitas Sponsor* pada *Global Radio 101 FM* di Palembang.

Pembimbing :  
Ketua : Dra. Hj. Suhartini Karim, M.M  
Anggota : Welly Nailis, S.E, M.M.  
Tanggal Ujian : 20 Juni 2016

adalah benar hasil karya Saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan Saya ini tidak benar dikemudian hari, Saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Inderalaya, 22 Juni 2016  
Pembuat Pernyataan,



Indah Pratiwi  
01111001128

## RIWAYAT HIDUP



**Nama Mahasiswa** : Indah Pratiwi

**Jenis Kelamin** : Perempuan

**Tempat/Tanggal Lahir** : Palembang, 07 Februari 1993

**Agama** : Islam

**Status** : Belum Menikah

**Alamat Rumah** : Komp. Griya Sukajadi Permai I Blok G No. 10  
KM 14 Banyuasin

**Alamat Email** : pratiwilys@gmail.com

**Pendidikan Formal**

**Sekolah Dasar** : SD Negeri 111 Palembang  
SD Negeri 1 Sukajadi

**SLTP** : SMP Negeri 11 Palembang

**SMU** : SMA Bhakti Ibu 8 Palembang

**Pendidikan Non Formal** : -

**Pengalaman Organisasi** : IKAMMA (Ikatan Mahasiswa Manajemen)  
Paduan Suara Belisario UNSRI

- Penghargaan Prestasi : - Committee of Supervisory Management  
Course PT. Bukit
- Asam (Persero) Tbk 2012
  - Committee of Supervisory Management Course PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk 2012
  - Committee of Malaysia – Indonesia International Conference of Economics Management and Accounting (MIICEMA) 2012
  - Committee of General Management Course PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk 2013
  - Committee of Financial Management Course PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk 2013
  - Announcer Global Radio 101 FM Palembang 2013 - now
  - Staff Administration at Global Radio Palembang 2015 – now
  - Finalist of Presenter Audition at PalTV 2015 – now

## MOTTO

**“Strive not to be a success, but rather to be of value.”**

Albert Einstein

**“You can never cross the ocean until you have the courage to lose sight of the shore.”**

Christopher Columbus

**“Build your own dreams, or someone else will hire you to build theirs.”**

Farrah Gray

**“If you look at what you have in life, you’ll always have more. If you look at what you don’t have in life, you’ll never have enough.”**

Oprah Winfrey

**Nothing is impossible, the word itself says, “I’m possible!”**

Audrey Hepburn

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul “**Analisis Service Quality Terhadap Peningkatan Loyalitas Sponsor pada Global Radio 101 FM di Palembang**” ini dapat berjalan dengan lancar dan tepat waktu. Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Skripsi ini membahas mengenai analisis *service quality* terhadap loyalitas sponsor pada salah satu stasiun radio di Palembang, yaitu Global Radio 101 FM Palembang. Dalam penulisan laporan skripsi ini penulisan menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak terdapat kekurangan. Semua pembahasan yang disajikan dalam penulisan skripsi ini merupakan hasil usaha maksimal dari penulis untuk menyajikan hasil yang terbaik.

Selama Penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwah S.E., M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Zakaria Wahab, M.B.A dan Bapak Welly Nilis, S.E., M.M Selaku Ketua dan Sekretaris jurusan Manajemen Universitas Seiwijaya.
3. Ibu Dra. Hj. Suhartini Karim, M.M, Ibu Dra. Hj. Rusmiati dan Bapak Welly Nilis, S.E., M.M Selaku Dosen pembimbing yang telah



membantu penulis dalam memberikan bahan referensi untuk penyusunan skripsi dan membimbing penulis mulai dari awal sampai selesainya skripsi ini.

4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah membekali penulis dengan ilmu dan pengetahuan selama masa perkuliahan.
5. Seluruh staff Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, Mba Nihil, Kak Helmy, Mba Ambar dan semua yang telah membantu untuk semua kelancaran penulis menyelesaikan skripsi.
6. Kepada kedua orang tua, Ibu Willys Safariaty dan Bapak Suprayogi yang tak henti-hentinya mendoakan penulis. Kedua saudara laki-laki penulis, Galyh Saputra dan Danu Sasongko yang selalu mendukung dan membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi. Kepada seluruh keluarga besar penulis di Palembang maupun diluar Palembang yang telah memberikan nasihat dan dukungan untuk penulis.
7. Kepada Mgs. M. Andre Syahban yang selalu memberikan semangat, dan menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, serta keluarga Masagus yang juga senantiasa menghibur, memberikan motivasi, dukungan moril kepada penulis.
8. Kepada sahabat-sahabat penulis selama perkuliahan, Andrian Angga Kusuma, Rachmilia Tiara Putri, Dwi Putri Ayu Lestari, Delsy Arismawati, Laura Situmorang, dan Jibriel yang selalu setia menemani, membantu, mendukung, memberi saran ataupun nasihat demi kelancaran penulisan skripsi ini.

9. Kepada sahabat-sahabat penulis di Paduan Suara Belisario UNSRI, Vinny ARP, Ruri F. Rakashiwi, Winda Andriana, Dea Safiera, Denny Wijaya, Wawan Setiawan, Elisabeth Ratri P, Melisa Agustina, Sri Rizky, Hafiza K dkk yang selalu memberi semangat dan menghibur penulis agar tidak mudah putus asa dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada sahabat-sahabat penyiar serta staff di Global Radio Palembang, Danu Diatama Duta, Meutia Yumna A., Alvidianti Dhuhalia, Alfik Preskey, Sastika Angelina, Putri Indah Lestari dkk yang selalu memberikan dukungan untuk penulis demi kelancaran penyelesaian skripsi ini.
11. Kepada Sekretaris Yayasan Indo Global Mandiri sekaligus Direktur PT. Swara Global Mandiri, Bapak Saripandi yang hadir menjadi sosok ayah yang selalu memberikan pencerahan serta dukungan, pengetahuan dan banyak motivasi untuk penulis.
12. Kepada Pimpinan PT. Paramitra Media Indo, Bapak Mirza Oktaviansyah, S.E dan crew yang telah memberikan *support* penuh kepada penulis.
13. Kepada teman-teman presenter sepejuangan di PalTV, Ade Septian, Aditya Izman dan seluruh kru PalTV yang telah mendukung sepenuhnya serta memberikan doa demi kelancaran skripsi penulis.
14. Kepada seluruh rekan – rekan Ekonomi Manajemen angkatan 2011 dan seluruh keluarga besar jurusan Ekonomi Manajemen Universitas Sriwijaya dan seluruh staff IKAMMA (Ikatan Mahasiswa Manajemen) yang telah membantu penulis dalam doa dan dukungan.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkannya dan Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala amal kebaikan kepada semua pihak yang telah banyak membantu, memberikan semangat dan motivasi serta doa kepada penulis dalam menyelesaikan laporan skripsi ini, amin ya robbal alamin.

Palembang, Juni 2016

Penulis

## ABSTRAK

### Analisis *Service Quality* Terhadap Loyalitas Sponsor pada Global Radio 101 FM di Palembang

Oleh:  
Indah Pratiwi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *service quality* meliputi variabel *tangible*/bukti fisik (X1), *reliability*/reliabilitas (X2), *responsiveness*/daya tanggap (X3), *assurance*/jaminan (X4), dan *empathy*/empati (X5) terhadap loyalitas sponsor Global Radio Palembang dan untuk mengetahui variabel manakah yang paling berpengaruh signifikan terhadap loyalitas sponsor Global Radio Palembang. Dalam penelitian ini terdapat dua jenis data yaitu data primer (diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner) dan data sekunder (diperoleh dari buku, internet, skripsi, artikel, jurnal dan sumber lainnya). Jumlah sampel sebanyak 120 responden, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji T, uji F dan analisis regresi berganda. Hasil uji T adalah variabel *assurance*/jaminan (X4) dengan tingkat signifikansi sebesar 0.51 dan variabel *empathy*/empati (X5) dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000. Hasil uji F adalah dengan nilai F hitung sebesar 371.414 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000. Sedangkan variabel yang paling berpengaruh dominan terhadap loyalitas sponsor Global Radio Palembang adalah variabel *assurance*/jaminan (X4) dan variabel *empathy*/empati (X5) dengan nilai koefisien sebesar 0.179 dan sebesar 0.981. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4) dan *empathy* (X5) berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas sponsor pada Global Radio 101 FM di Palembang.
2. Variabel bebas yang berpengaruh paling signifikan terhadap loyalitas sponsor pada Global Radio 101 FM di Palembang adalah variabel *assurance* atau jaminan (X4) dan *empathy* atau empati (X5).

**Kata kunci:** *Service Quality (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy), Loyalitas Sponsor*

Ketua

Dra. Hj. Suhartini Karim, M.M.  
195210201981032002

Anggota

Welly Nailis, S.E, M.M.  
197407002008011011

Mengetahui,  
Ketua Jurusan

Dr. Zakaria Wahab, M.B.A.  
195707141984031005

## ABSTRACT

### Analysis of Service Quality of The Sponsor Quality Towards Global Radio 101 FM in Palembang

By:

Indah Pratiwi ; Dra. Hj. Suhartini Karim, M.M ; Welly Nailis, S.E, M.M

This research aims to know the influence of service quality: variable tangible (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), and empathy (X5) towards the sponsor loyalty of Global Radio Palembang and to determine which variables that have the most significant effect on the global sponsor Radio Palembang. In this research, there are two types of data : primary data (obtained directly from respondents through questionnaires) and secondary data (retrieved from books, the Internet, theses, articles, journals and other sources. The total samples are consist of 120 respondents, and using non probability sampling as the technique. The analysis techniques are using the T test, F test and multiple regression analysis. The T test is assurance (X4) with a significance level 0.51 and empathy (X5) with a significance level 0.000. The F test result is 371.414 with a significance level 0.000. While, the most dominant influential variable of sponsor loyalty towards Global Radio Palembang is assurance (X4) and empathy (X5) with a coefficient 0.179 and 0.981. Based on the research results can be concluded:

1. Variable tangible ( X1 ), reliability ( X2 ), responsiveness ( X3 ), assurance ( X4 ) and empathy ( X5 ) significantly influence the sponsor loyalty of Global Radio 101 FM in Palembang.
2. The most significant independent variables on sponsor loyalty of Global Radio 101 FM in Palembang are variable assurance ( X4 ) and empathy ( X5 ).

**Keywords:** *Service Quality (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy), Sponsor Loyalty*

Advisor I



Dra. Hj. Suhartini Karim, M.M  
195210201981032002

Advisor II



Welly Nailis, S.E, M.M  
197407002008011011

Knowing,  
Chairman



Dr. Zakaria Wahab, M.B.A.  
195707141984031005

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Saat ini kebutuhan akan informasi oleh masing-masing individu semakin menjadi hal yang sangat penting untuk didapatkan. Informasi tersebut dapat diperoleh dari banyak media, seperti melalui televisi, surat kabar, maupun radio. Tentu saja masing-masing media tersebut memiliki kekurangan dan kelebihan dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan setiap orang, namun memiliki satu kesamaan yaitu sebagai suatu wadah untuk menyampaikan informasi sekaligus mengiklankan suatu produk atau jasa yang ditawarkan untuk para konsumen.

Perkembangan media komunikasi massa dewasa ini telah memungkinkan orang di seluruh dunia untuk mendapatkan informasi. Hal ini dikarenakan adanya berbagai media (*channel*) yang dapat digunakan sebagai sarana penyampaian pesan. Tidak hanya sebagai sarana komunikasi, namun sebagian besar orang juga menikmati hiburan yang disajikan oleh media tersebut, misalnya pada televisi, atau pun radio. Masih adanya pendengar setia yang mendengarkan radio walau hanya di waktu senggang atau sedang dalam perjalanan menunjukkan masih adanya eksistensi di bidang penyiaran radio yang terus berjalan saat ini.

Salah satu alat komunikasi massa adalah radio, yaitu teknologi yang dipakai untuk mengirim sinyal dengan dua cara yaitu modulasi dan gelombang elektromagnetik. Modulasi adalah proses perubahan (*varying*) suatu gelombang periodik sehingga menjadikan suatu sinyal mampu membawa suatu informasi.

Dengan proses modulasi, suatu informasi (biasanya berfrekuensi rendah) bisa dimasukkan ke dalam suatu gelombang pembawa. Gelombang elektromagnetik tersebut merambat lewat angkasa udara yang hampa udara dan tidak memerlukan media pengangkut. Cara kerja radio adalah dengan pesan yang disampaikan penyiar lewat radio melalui gelombang elektromagnetik dipantulkan oleh lapisan yang berada dalam atmosfer bumi yaitu ionosfer. Pesan tersebut dipantulkan dengan jarak yang jauh. Informasi dapat sampai karena pemancar radio mengubah modulasi gelombang radio. Sinyal yang lemah pada radio akan mengeluarkan bunyi gemerisik dan itu yang dinamakan radio AM sedangkan untuk FM penerimaannya jauh lebih jernih.

Radio memiliki dua jenis gelombang yaitu AM dan FM. Radio AM atau *radio amplitudo modulation* bekerja dengan memodulasi gelombang radio dan audio. Kedua gelombang tersebut memiliki amplitudo yang konstan. Ketinggian dari gelombang pembawa dapat berubah-ubah sesuai suara yang ditangkap mikrofon. Kelemahan radio ini sinyalnya dapat terganggu oleh atmosfer dan *bandwith* sempit membatasi kualitas suara yang dipancarkan.

*Bandwith* merupakan besaran yang menunjukkan seberapa banyak data yang dapat dilewatkan dalam sebuah network. Lebar pita atau kapasitas saluran informasi. Kemampuan maksimum dari suatu alat untuk menyalurkan informasi dalam satuan detik. Radio AM dulu hanya digunakan untuk telegram nirkabel tetapi sekarang Radio AM dipakai sudah dapat dipakai oleh radio komersial. Reginal Aubey Fessenden adalah orang pertama yang melakukan siaran radio pada tanggal 23 Desember 1900 pada jarak lima puluh mil dari Cobb Island ke Arlington, Virginia.

Lain pula dengan Radio FM atau *radio frequency modulation*, prinsipnya radio FM bekerja serupa dengan radio AM perbedaannya modulasi pada radio FM jarak antara puncak radio yang diubah. Sistem modulasi frekuensi pada radio ditemukan oleh Amstrong pada tahun 1933. Stasiun radio FM pertama didirikan pada tahun 1940 oleh Amstrong. Radio FM memiliki kelebihan yaitu suara yang jernih juga tidak terganggu dengan cuaca buruk ini yang menjadi alasan masyarakat lebih memilih radio FM dibanding radio AM.

Seiring perkembangan zaman, munculah radio-radio komersial yang menggunakan sistem FM, yang bergerak di bidang musik dan berita. Seperti contohnya radio FM di Indonesia yaitu Prambors FM, Global Radio, Hardrock FM dan Elshinta yang bergerak di bidang berita. Tidak hanya itu di sejumlah daerah – daerah di Indonesia kini telah makin berkembang radio – radio daerah. Biasanya radio – radio di daerah menunjukkan identitas mereka dengan menghadirkan program yang terdapat unsur budaya mereka masing – masing.

Selain mengakses radio lewat perangkat, kita juga dapat mengakses radio melalui internet atau yang dikenal dengan radio internet. Radio internet mengubah sinyal analog yang digunakan radio konvensional. Radio internet bekerja dengan cara mentransmisikan gelombang suara dengan internet. Sistem kerja ini membuat siaran radio dapat di dengar ke seluruh dunia. Biasanya radio internet ini lebih di kenal dengan nama web radio atau radio streaming. Di Indonesia, radio internet dikolaborasikan dengan analog dan teresterial agar dapat memperluas jangkauan siaran radio. Radio satelit merupakan radio yang dapat diakses di tempat terbuka dengan menggunakan antena dan tidak memiliki penghalang baik itu gedung



ataupun terowongan. Biasanya radio ini di gunakan untuk di promosikan pada radio mobil. Kualitas suara yang di hasilkan radio satelit juga sangat jernih.

Radio memiliki banyak manfaat diantaranya adalah sebagai media penyebaran informasi, di dalam radio menyebarkan informasi sangatlah efektif karena bisa disampaikan secara cepat dan langsung. Banyak masyarakat yang cenderung mendengarkan radio dan radio adalah alat yang portable sehingga dapat di bawa kemana-mana.

Radio juga sebagai media sarana penyampaian program pemerintah seperti sekolah gratis dan pemilu. Selain itu radio juga menjadi sarana atau media promosi yang tepat, banyak iklan yang di pasang di radio. Radio juga menjadi media yang akrab dengan masyarakat karena selalu dekat dengan masyarakat. Radio juga hadir tanpa batas karena setiap hari dalam 24 jam kita dapat mendengarkan radio. Tetapi ada juga radio yang tidak siaran selama sehari penuh.

Siaran merupakan bagian terpenting dalam radio. Penyiar biasanya menyampaikan pesan melalui radio secara aktual atau terkini karena reporter radio langsung mendapat berita dari sumbernya atau masyarakat. Penulisan berita di radio juga memiliki prinsip-prinsip yaitu harus ada ketepatan yang sesuai dengan fakta dan tidak boleh berspekulasi, yang kedua harus seimbang yaitu terdapat kredibilitas, dan harus terdapat kejelasan yaitu pesan yang disampaikan harus jelas agar pendengar paham dengan pesan yang disampaikan pada program – program yang ada pada setiap stasiun radio.

**Tabel 1.1 Daftar Stasiun Radio di Kota Palembang**

<b>Stasiun Radio</b>	<b>Channel Frekuensi</b>
Sindo Radio	87.6 FM
RRI Pro 4	88.4 FM
Pass Radio	89.2 FM
Female	90.0 FM
Sentra	90.8 FM
RRI Pro 2	91.6 FM
RRI Pro 1	92.4 FM
Sriwijaya Radio	94.3 FM
Trax FM	95.1 FM
Musi	96.7 FM
Eljhon	95.9 FM
Elita	98.5 FM
SPI	99.1 FM
Smart	101.8 FM
<b>Global Radio</b>	<b>101.0 FM</b>
Sonora Radio	102.6 FM
Radio Dangdut Indonesia	102.9 FM
LCBS	103.4 FM
Momea	104.2 FM
La Nugraha	105.0 FM
Ramona	105.8 FM
H Radio	106.3 FM
C Radio	107.0 FM
Kiss Radio	107.3 FM
Ghiro	107.5 FM
B Radio	107.6 FM
Suara Rakyat	107.8 FM
High Flayer	108.0 FM
Elshinta	103.7 FM

Sumber: [www.daftarstasiunradioindonesia.blogspot.com](http://www.daftarstasiunradioindonesia.blogspot.com)

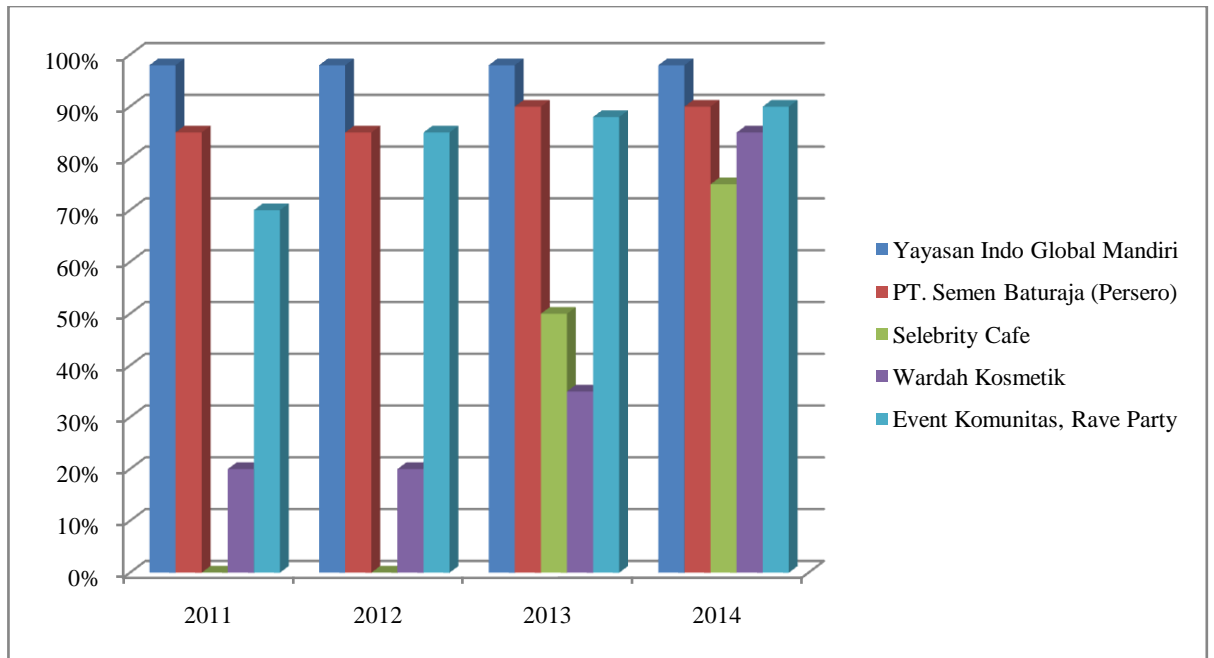
Berdasarkan tabel 1.1 Palembang memiliki 29 stasiun radio dengan *style* dan segmentasi yang berbeda-beda, diantaranya adalah 101.0 FM Global Radio Palembang yang merupakan salah satu stasiun radio swasta yang berdiri di Palembang sejak tahun 2004 dengan nama perusahaan PT. Radio Swara Global Mandiri yang beroperasi dibawah manajemen yayasan Indo Global Mandiri. Namun pada awal tahun 2016 adanya akusisi kepemilikan oleh PT. Paramitra Media Indo.

Segmen pendengar Global Radio adalah orang yang berusia sekitar 15-30 tahun, dengan sebutan “Globers” yang memiliki *psychographic* seperti mudah

bergaul, terbuka, mengikuti trend masa kini, berpengetahuan luas, kreatif, hobi musik, dan segala sesuatu yang berhubungan dengan aktifitas anak remaja. Sponsor yang juga sebagai pendengar Global Radio ini tidak hanya berasal dari anak-anak muda di kota Palembang saja, namun juga mencakup para wirausaha yang melakukan kerja sama untuk menjadi *media partner* di Global Radio Palembang, seperti perusahaan swasta, BUMN, *Cafe & Resto*, tempat karaoke, artis ibukota, dan lain sebagainya.

Selain itu berbagai anggota dari komunitas dan band-band lokal yang ada di kota Palembang pun turut menjadi sponsor setia dari Global Radio Palembang karena adanya keterikatan perjanjian antara dua pihak yang bekerja sama. Jumlah pendengar setia Global Radio Palembang menurut survei data dari *twitter* sebanyak 8.707 *followers*, dan sebanyak 4.990 *friends* di *facebook fanpage* Global Radio Palembang.

Berikut adalah grafik perkembangan pihak yang melakukan kerjasama dengan Global Radio Palembang dengan mengambil sampel dari jumlah pelanggan atau pihak yang terkait dalam bentuk persentase:



Sumber: Global Radio Palembang

**Gambar 1.1 Grafik Perkembangan Pihak yang Melakukan Kerjasama dengan Global Radio Palembang**

**Tabel 1.2 : Persentase Perkembangan Pihak yang Melakukan Kerjasama dengan Global Radio Palembang**

Nama Perusahaan	Tahun 2011	Tahun 2012	Tahun 2013	Tahun 2014	Bentuk Kerjasama
Yayasan Indo Global Mandiri	98%	98%	98%	98%	Spot Iklan
PT. Semen Baturaja (Persero)	85%	85%	90%	90%	Spot Iklan
Selebrity Cafe	0%	0%	50%	75%	Spot Iklan
Wardah Kosmetik	20%	20%	35%	85%	Spot Iklan
<i>Event Komunitas, Rave Party</i>	70%	85%	88%	90%	Spot Iklan, <i>Live Interview, Adlips</i>

*Sumber: Global Radio Palembang*

Dari gambar 1.1 dan tabel 1.2 diatas dapat diketahui loyalitas sponsor Global Radio Palembang terus menunjukkan peningkatan dalam melakukan suatu kerjasama dengan pihak lain. Hal ini pula yang akan diteliti penulis mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi loyalitas sponsor secara signifikan.

Para sponsor Global Radio Palembang akan senantiasa memberikan loyalitasnya untuk selalu mendengarkan radio kesayangannya dengan mendapatkan kepuasan terhadap *Service Quality* yang baik pula dari Global Radio Palembang. Loyalitas merupakan sejauh mana pelanggan atau sponsor menunjukkan sikap positif terhadap suatu produk atau jasa, mempunyai komitmen pada produk tertentu, dan berniat untuk membelinya atau menggunakan kembali di masa depan. Alasan penting suatu perusahaan perlu membentuk dan mengembangkan loyalitas karena mampu mengurangi biaya pemasaran, keuntungan dalam bentuk *leverage*, dapat menarik minat konsumen baru, serta

dapat memberikan keuntungan waktu untuk merespon terhadap pesaing menurut Kotler (2011).

Menumbuhkan atau meningkatkan loyalitas bukanlah hal yang mudah, apalagi kepada sponsor yang juga mendengarkan radio dengan usia antara 25-55 tahun. Penulis juga melakukan wawancara kepada beberapa *staff* radio yang ada di studio Global Radio pada Agustus 2015. Hasil dari wawancara tersebut menunjukkan bahwa sponsor yang juga terkadang mendengarkan Global Radio tidak hanya mendengarkan satu channel radio dalam satu hari, dan juga tidak selalu mendengarkan Global Radio Palembang meskipun mereka telah melakukan kerjasama dengan Global Radio.

Loyalitas sponsor pada Global Radio tentunya dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan. *Service Quality* atau Kualitas layanan merupakan suatu evaluasi keseluruhan terhadap fungsi dari apa yang diterima secara aktual oleh pelanggan (kualitas teknis) dan bagaimana cara pelayanan tersebut disampaikan. *ServQual* atau Kualitas layanan merupakan hal yang bersifat subjektif. Hal tersebut tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan aktual-ciri dan spesifikasi, seperti (1) kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, (2) kualitas mencakup produk, jasa, proses, dan lingkungan, dan (3) kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah terutama variabel waktu.

Pada bisnis radio, siaran radio dikatakan berkualitas apabila program-program siaran tersebut minimal memenuhi harapan pendengar, contoh jenis musik yang didengarkan, program yang disiarkan juga memperhatikan kondisi waktu, sehingga meningkatkan kenyamanan bagi yang mendengarkan dan pihak sponsorpun akan selalu setia melakukan kerjasama dengan Global Radio karena

mempunyai pendengar yang banyak. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai Analisis *Service Quality* Terhadap Loyalitas Sponsor pada Global Radio 101 FM di Palembang. Hal lain yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian pada Global Radio Palembang karena penulis bekerja secara paruh waktu di radio ini, sehingga penelitian dapat dilakukan secara langsung dan data terkait yang dibutuhkan dalam penelitian ini dapat diperoleh secara akurat.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah :

1. Apakah *Service Quality* secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap loyalitas sponsor pada Global Radio 101 FM di Palembang?
2. Variabel manakah dalam *Service Quality* yang paling dominan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas sponsor pada Global Radio 101 FM di Palembang?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian yang sesuai dengan rumusan masalah yang ada diatas, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Service Quality* terhadap loyalitas sponsor Global Radio 101 FM di Palembang.
2. Untuk mengetahui variabel manakah yang paling berpengaruh signifikan terhadap loyalitas sponsor Global Radio 101 FM di Palembang.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat bermanfaat seperti sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Menjadi masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan disiplin ilmu ekonomi khususnya Manajemen Pemasaran dalam dunia penyiaran.

b. Manfaat Praktis

Bagi manajemen radio, hasil penelitian ini bisa memberikan informasi dan referensi mengenai cara-cara untuk meningkatkan loyalitas sponsor pada radio serta sebagai bahan referensi bagi para peneliti lain yang tertarik untuk mengangkat permasalahan yang serupa.



## Daftar Pustaka

- Akbar, Yan Januar. 2010. *Analisis Pengaruh Motivasi Konsumen, Persepsi Kualitas, dan Sikap Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda (Studi pada Kondumen Sepeda Motor Honda di Semarang)*.
- Alfazriani, Iretta. 2011. *Pengaruh Kepuasan Pendengar Terhadap Loyalitas Pendengar Radio Sheba FM Jakarta*.
- Angelita, Rima Lilian. 2012. *Loyalitas Pendengar Radio Ditinjau Dari Kualitas Layanan*.
- Durianto, Sudarmadi. 2014. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Pustaka Utama PT. Gramedia.
- Fatimah. 2010. *Perkembangan Radio*.  
Diakses pada tanggal 12 Oktober 2014.  
[http://www.sejarah\\_perkembangan\\_radio.com](http://www.sejarah_perkembangan_radio.com).
- Firman. 2011. *Pengaruh Atribut Produk Terhadap Pengambilan Keputusan Pendengar Untuk Mendengarkan Radio Elita Palembang*.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: BPUNDIP.
- Helmi, Syafrizal. 2010. *Kualitas Pelayanan*.  
Diakses pada tanggal 27 November 2014.  
<http://shelmi.wordpress.com>.
- Henry, A. 2011. *Kualitas Penyiar Radio*.  
Diakses pada tanggal 6 Oktober 2014.  
<http://kaskus.us/showpost.php?p=24586867&poscount=9606>.  
<http://www.daftarstasiunradioindonesia.blogspot.com>. Diakses pada tanggal 1 Desember 2014.
- [http://www.sejarah\\_perkembang\\_radio.com](http://www.sejarah_perkembang_radio.com). Diakses pada tanggal 12 Oktober 2014.
- Jill, Griffin. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.

- Junaidi, S. Dan Dharmmesta, B.S. 2012. *Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi terhadap Keputusan Perpindahan Merek*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol. 17.
- Khairun Nisa, Senja. 2013. Sejarah Perkembangan Radio. Diakses pada tanggal 27 November 2014. <http://senjakhairun-nisa.blogspot.com>.
- Kotler, Philip. 2011. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1, edisi 13* Terjemahan: Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kuang-Wen, Wu. 2011. *Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty in Consumer Electronics e-Tailers: A Structural Equation Modeling Approach*.Lynn University.
- Le, Minh. 2010. *How Service Quality Affects Customer Loyalty*. Cameron University.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Malhotra, Naresh. 2014. *Basic Marketing Research*. England: Pearson Education.
- Nugroho, Sigit. 2012. *Metode Kuantitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Nur Husnia, Arina. 2013. *Aktivitas Marketing Public Relations Dalam Meningkatkan Loyalitas Pendengar*.
- Rinawati, Lusvita. 2014. Institut Komunikasi Indonesia Baru Diakses pada tanggal 26 November 2014. <http://komunikasi.us/index.php/course/perkembangan-teknologi-komunikasi>.
- Saputro, R. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pengaruh, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan: Studi pada PT. Nusantara Sakti Demak*.
- Stanton, William, J. 2010. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid Ketujuh. Jakarta: Erlangga.

- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suryanto, L., Sugiyanto, F.X., dan Sugiarti. 2012. *Analisis Faktor-faktor Pembentuk Persepsi Kualitas Layanan untuk Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Empiris pada Kantor Cabang BRI Semarang Pattimura)*. Jurnal Bisnis Strategi, Vol. 9.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Umar, Husein. 2011. *Metodologi Penelitian, Aplikasi Dalam Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Yanto, Rudi. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Sakura Digital Photo Studio Jl. Kolonel Atmo No. 380J Palembang*.