

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA**

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENDENGAR RADIO
TERHADAP KUALITAS LAYANAN
PT. RADIO MOTIVASI MENEBAR AKTIVITAS
(PT. RADIO MOMEA) PALEMBANG**



Diajukan oleh:

ANDHALUSI ARINI

01013110025

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**

2005

S
658.807
Ari
a
C-050855
2005

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA**



SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENDENGAR RADIO
TERHADAP KUALITAS LAYANAN
PT. RADIO MOTIVASI MENEBAR AKTIVITAS
(PT. RADIO MOMEA) PALEMBANG**



12691

12973

Diajukan oleh:

ANDHALUSI ARINI

01013110025

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**

2005

UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.

Nama : ANDHALUSI ARINI
Nomor Induk Mahasiswa : 01013110025
Jurusan : MANAJEMEN
Mata Kuliah Pokok : MANAJEMEN PEMASARAN
Judul Skripsi : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN
PENDENGAR RADIO TERHADAP KUALITAS
LAYANAN PT. RADIO MOTIVASI MENEBAR
AKTIVITAS (MOMEA FM) PALEMBANG

PEMBIMBING SKRIPSI

Tanggal

Pembimbing I:


Drs. H. Mahyunar

Tanggal

Pembimbing II:


Drs. Ahmad Nazaruddin, MM

MOTTO:

- ❖ *Happiness and high performance come to you when you choose to live your life, consistent with your highest values and your deepest convictions. Always be true to the very best that is within you. If you don't stand for something, you'll fall for anything.*
- ❖ *The key to success is to set your own goals and determine your own motivations.*
- ❖ *Do what you can, with what you have, where you are.*
- ❖ *In order to succeed, we must first believe that we can.*

Kupersembahkan Untuk:

Mama dan Papa Tercinta

Kakak-kakakku dan Keluargaku di Palembang

"Kakakku" tersayang

Almamater, Agama, Bangsa dan Negara

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT, akhirnya penulis dapat merampungkan skripsi berjudul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pendengar Radio Terhadap Kualitas Layanan PT. Radio Motivasi Menebar Aktivitas (Momea FM) Palembang”**. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sebesar besar pengaruh kualitas layanan radio Momea FM terhadap tingkat kepuasan pendengar dan untuk mengetahui variabel mana yang dominan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pendengar. Momea FM merupakan radio yang mempunyai pendengar terbanyak dari para kawula muda. Dengan membandingkan harapan pendengar dan kinerja yang dirasakan maka akan dapat diketahui apakah pendengar merasa puas terhadap kualitas layanan yang ada. Dimana pendengar yang merasa puas akan menciptakan pendengar yang loyal sehingga akan banyak menarik pemasang iklan.

Pembuatan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari hambatan karena membutuhkan pemikiran yang kritis dan analisis yang tepat untuk mengukur tingkat tingkat kepuasan pendengar radio.

Penulis menyadari karya ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis menerima saran dan kritik. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi semua dan penulis mengucapkan terima kasih terutama kepada Dosen Pembimbing. Begitu pula rekan seperjuangan, seiman, senasib dan se penderitaan yang secara ikhlas memberikan kontribusi pemikiran positif terhadap penajaman sisi penggarapan

sehingga mendekati kesempurnaan. Secara rinci penulis ucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. Zainal Ridho Djafar** selaku Rektor Universitas Sriwijaya beserta staf dan karyawannya, yang telah banyak membantu selama proses kegiatan perkuliahan terutama yang berkaitan dengan penyelesaian administrasi dan sebagainya.
2. Bapak **Dr. Syamsurijal, AK** selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Bapak **Drs. Yuliansyah M. Diah**, selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Bapak **Drs. H. Fuad Gofar**, selaku Pembimbing Akademik, yang telah memberikan bimbingannya selama masa perkuliahan sampai akhir masa perkuliahan.
5. Bapak **Drs. H. Mahyunar** dan **Drs. Ahmad Nazaruddin, MM** selaku Pembimbing I dan II yang telah meluangkan waktu untuk mengarahkan penggarapan dan penulisan skripsi ini.
6. **Staf dosen dan asisten dosen** serta para karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah memberikan sesuatu yang terbaik berupa pelayanan, pengarahan dan bimbingan selama di bangku kuliah sampai akhir masa perkuliahan.
7. **Pimpinan PT. Radio Motivasi Menebar Aktivitas (Momea FM) Palembang beserta seluruh karyawannya**, yang telah memberikan izin pada Penulis untuk melakukan penelitian, dan yang telah membantu dalam pemberian data untuk penyelesaian penulisan skripsi ini.

8. **Seluruh keluargaku** di Bogor (Mama, Papa, dan saudara-saudaraku), maupun keluargaku di Palembang, yang telah memberikan dorongan dan doa, sehingga Penulis termotivasi untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini serta pengertiannya yang selama ini dengan sabar mendampingi Penulis melewati semua hambatan dan juga dukungan baik moril maupun materiil.
9. **Kakakku** yang dengan tulus memberikan doa, nasehat, perhatian dan kasih sayangnya selama ini kepada Penulis, serta dengan setia mendampingi Penulis melalui segala rintangan dan hambatan untuk menyelesaikan kuliah dan penulisan skripsi ini.
10. Teman-temanku, **Rizki, Rinni, Fetti, Pipit**, terima kasih untuk persahabatan, kerja sama dan bantuannya selama ini. Dan seluruh teman-temanku di Manajemen 2001 Unsri yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
11. Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik materi maupun non materi yang tidak mungkin disebutkan namanya satu persatu.

Semoga jerih payah tersebut mendapat ganjaran yang setimpal dari Allah SWT dan menjadi amal baik di sisi Allah SWT.

Aamin ya Robbal'Alamiin

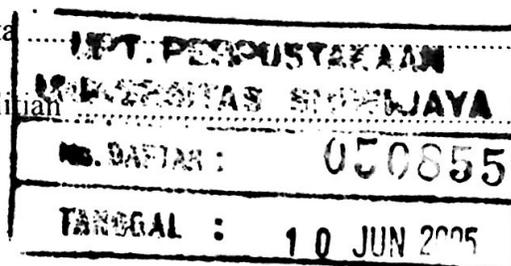
Palembang, April 2005

Penulis

ANDHALUSLARINI
NIM. 01013110025

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.4. Metodologi Penelitian	
1.4.1. Rancangan Penelitian.....	8
1.4.2. Metode Pengambilan Sampel	8
1.4.3. Variabel Penelitian	10
1.4.4. Definisi Operasional Variabel	10
1.4.5. Pengukuran Variabel	12
1.4.6. Jenis-jenis Data	13
1.4.7. Instrumen Penelitian	14



1.4.8. Metode Analisis Data	14
1.5. Sistematika Pembahasan	15
 BAB II. LANDASAN TEORI	
2.1. Pengertian Pemasaran	17
2.2. Pengertian Jasa	20
2.3. Karakteristik Jasa	21
2.4. Klasifikasi Jasa	23
2.5. Strategi Pemasaran Jasa	24
2.6. Definisi Kualitas Jasa	24
2.7. Dimensi Kualitas Jasa	25
2.8. Strategi Kualitas Jasa	26
2.9. Konsep Kepuasan Pelanggan	
2.9.1. Definisi Pelanggan	27
2.9.2. Tipe-tipe Pelanggan	28
2.9.3. Definisi Kepuasan	29
2.10. Strategi Kepuasan Pelanggan	31
 BAB III. KEADAAN UMUM PT. RADIO MOTIVASI MENEBAR AKTIVITAS (MOMEA FM) PALEMBANG	
3.1. Sejarah Singkat Perusahaan	35
3.2. Struktur Organisasi Perusahaan	36

3.3. Personalia	41
3.4. Fasilitas	43
3.5. Pelayanan	43
3.6. Pemasaran Jasa	44
3.7. Program dan Format Acara	
3.7.1. Program Acara	46
3.7.2. Format Acara	48

BAB IV. ANALISA DAN HASIL PEMBAHASAN

4.1. Uji Validitas, Reliabilitas, dan Normalitas	51
4.1.1. Uji Validitas	53
4.1.2. Uji Reliabilitas	54
4.1.3. Uji Normalitas	54
4.2. Karakteristik Responden	
4.2.1. Jenis Kelamin	55
4.2.2. Usia	56
4.2.3. Pekerjaan	56
4.2.4. Pendidikan Terakhir	57
4.2.5. Tempat Tinggal	58
4.2.6. Lamanya Dengar Radio	58
4.2.7. Dimana Responden Mendengarkan Radio	59
4.2.8. Kapan Saja Mendengar Radio	60

4.2.9. Acara Yang Paling Disukai	60
4.2.10. Acara Yang Perlu Ditambah	61
4.3. Deskripsi Variabel	62
4.3.1. Frekuensi Distribusi Variabel Penilaian Pendengar Radio Terhadap Kualitas Layanan Radio Momea FM	62
4.3.2. Frekuensi Distribusi Variabel Tingkat Kepuasan Pendengar Radio Kualitas Layanan Radio Momea FM	68
4.4. Analisis Regresi	
4.4.1. Pengaruh Penilaian Pendengar Atas Kualitas Layanan Radio Momea FM Terhadap Tingkat Kepuasan Pendengar	76
4.4.2. Pengaruh Penilaian Pendengar Atas Kualitas Layanan Radio Momea FM Terhadap Tingkat Kepuasan Pendengar Radio Menurut Dimensi SERVQUAL	78

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	89
5.2. Saran-saran	92

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1.1 Daftar Radio Siaran Swasta Anggota PRSSNI di kota Palembang.....	6
1.2 Komposisi Pendengar Radio Momea FM Palembang.....	11
2.1 Klasifikasi Jasa	23
2.2 Tipe-tipe Pelanggan Menurut Tangga Loyalitas.....	28
3.1 Tingkat Pendidikan Personalia Radio Momea FM.....	42
3.2 Jenis Dan Tarif Iklan Radio Momea FM.....	45
3.3 Tabel Acara Momea FM.....	47
3.4 Klasifikasi Pendengar Radio Momea FM.....	50
4.1.1 Hasil Uji Validitas.....	53
4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
4.1.3 Hasil Uji Normalitas.....	55
4.2.1 Jenis Kelamin Responden.....	55
4.2.2 Usia Responden	56
4.2.3 Pekerjaan Responden.....	56
4.2.4 Pendidikan Terakhir Responden.....	57
4.2.5 Tempat Tinggal Responden	58
4.2.6 Lama Denga Radio.....	59
4.2.7 Dimana Responden Mendengar Radio.....	59
4.2.8 Kapan Saja Mendengar Radio.....	60

4.2.9	Acara Yang Paling Disukai.....	61
4.2.10	Acara Yang Perlu Ditambah	61
4.3.1	Frekuensi Distribusi Variabel Penelitian Penilaian Pendengar Terhadap Kualitas Layanan Menurut Dimensi Tangible.....	63
4.3.2	Frekuensi Distribusi Variabel Penelitian Penilaian Pendengar Terhadap Kualitas Layanan Menurut Dimensi Reliability.....	64
4.3.3	Frekuensi Distribusi Variabel Penelitian Penilaian Pendengar Terhadap Kualitas Layanan Menurut Dimensi Responsiveness	65
4.3.4	Frekuensi Distribusi Variabel Penelitian Penilaian Pendengar Terhadap Kualitas Layanan Menurut Dimensi Assurance	66
4.3.5	Frekuensi Distribusi Variabel Penelitian Penilaian Pendengar Terhadap Kualitas Layanan Menurut Dimensi Emphaty.....	67
4.3.6	Frekuensi Distribusi Variabel Tingkat Kepuasan Pendengar Terhadap Kualitas Layanan Menurut Dimensi Tangible	68
4.3.7	Frekuensi Distribusi Variabel Tingkat Kepuasan Pendengar Terhadap Kualitas Layanan Menurut Dimensi Reliability	69
4.3.8	Frekuensi Distribusi Variabel Tingkat Kepuasan Pendengar Terhadap Kualitas Layanan Menurut Dimensi Responsiveness	70
4.3.9	Frekuensi Distribusi Variabel Tingkat Kepuasan Pendengar Terhadap Kualitas Layanan Menurut Dimensi Assurance.....	71
4.3.10	Frekuensi Distribusi Variabel Tingkat Kepuasan Pendengar Terhadap Kualitas Layanan Menurut Dimensi Emphaty	73

4.3.11	Frekuensi Distribusi Variabel Kepuasan Pendengar Menurut Dimensi SERVQUAL.....	74
4.3.12	Frekuensi Distribusi Variabel Kepuasan Pendengar Secara Keseluruhan	75
4.4.1	Hasil Analisis Regresi : Pengaruh Penilaian Pendengar Atas Kualitas Layanan Radio Momea FM Terhadap Tingkat Kepuasan Pendengar	77
4.4.2	Hasil Analisis Regresi : Pengaruh Penilaian Pendengar Atas Kualitas Layanan Radio Momea FM Menurut Dimensi SERVQUAL Terhadap Tingkat Kepuasan Pendengar.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
2.1 Pemasaran Perusahaan Mulai dan Berakhir di Konsumen	19
2.2 Karakteristik Jasa	22
2.4 Konsep Kepuasan Pelanggan	30
3.1 Struktur Organisasi PT. Radio Motivasi Menebar Aktivitas (Momea FM) Palembang	37

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Industri media massa di Indonesia saat ini berkembang pesat. Media massa yang pada konsep awalnya hanya digunakan sebagai instrumen komunikasi, dalam hal ini komunikasi satu arah, yaitu untuk menyampaikan berita, akhir-akhir ini sudah bertambah fungsinya yaitu sebagai instrumen bisnis yang menguntungkan. Media menjadi sumber informasi penting bagi manusia karena media dapat menggambarkan kehidupan sebenarnya atau realiti suatu masyarakat serta nilai dan norma yang berkembang di dalam masyarakat tersebut. Media juga dapat berperan sebagai alat atau perantara untuk mengambil dan menyebarkan ide, informasi, ilmu, dan kebudayaan.

Dari penjabaran tersebut jelaslah bahwa media mempunyai pengaruh yang kuat dalam membentuk pendapat, pemikiran dan cara hidup manusia. Secara umum kita mengenal dua media, yaitu media cetak dan media elektronik. Dimana media cetak adalah suatu media yang statis dan mengutamakan pesan-pesan visual¹. Media cetak terdiri dari lembaran kata, gambar atau foto dalam tata warna yang terdiri dari surat kabar, majalah dan tabloid. Sedangkan media elektronik adalah alat atau saluran komunikasi yang berupa atau menggunakan alat-alat elektronik modern seperti radio, televisi dan lain-lain.

¹ Rheinald, Kasali. *Manajemen Periklanan*. PAU-EKONOMI-UI Grafiti, 1995. hal 99

Radio telah menjadi media yang populer karena kepraktisan dan keanekaragamannya. Lebih banyak orang mendengarkan radio karena berbagai macam tawaran yang melebihi media lain manapun, cetak maupun elektronik selain radio. Radio juga mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat di Indonesia. Siaran radio tersebar di seluruh Indonesia dengan jangkauan lokal, pada frekuensinya masing-masing.

Sementara televisi dan internet terus berkembang, beberapa mungkin khawatir bahwa media radio berada dalam ancaman. Tapi sama sekali tak ada tanda-tanda bahwa hal itu akan terjadi. Karena sampai saat ini radio masih merupakan media elektronik yang tersebar secara lokal dan masih banyak digunakan, dihitung dari jam dengar.

Persaingan pengelolaan radio semakin tinggi di Indonesia saat ini. Sehubungan dengan adanya kemajuan teknologi, dan juga karena semakin mudahnya perijinan atas pendirian suatu perusahaan media cetak maupun media elektronik. Pengelola radio membutuhkan pemahaman terhadap fungsi dan peran radio dapat ditumbuhkan. Radio mampu menawarkan hal-hal yang luar biasa yang mungkin kita tidak percaya bahwa ia dapat menjangkau hampir seluruh warga negara dalam masyarakat, setiap waktu, setiap tempat, dan melibatkan siapa saja di mana saja.

Radio dengan serangkaian informasi mampu bertindak sebagai alat mendidik, menghibur bahkan mampu mengundang dan mengajak seseorang untuk membuka dialog. Bagi para pelaku bisnis, radio dapat bertindak sebagai alat untuk

mempromosikan produknya, sehingga pelaku bisnis dapat menyentuh konsumennya dengan lebih luas.

Dalam pemilihan media, dibandingkan dengan kelompok media lain, radio mempunyai kekuatan sebagai berikut²:

- Audience Selectivity

Dibandingkan dengan media lainnya, setiap radio siaran memilih pendengar yang spesifik, jika TV dilihat oleh seluruh lapisan masyarakat maka radio memilih pendengar yang berbeda-beda.

- Radio adalah media intrusif

Sebagai media intrusif radio memiliki efektivitas untuk memutuskan atau menyela perhatian pendengar dan menciptakan minat.

- Radio adalah media yang fleksibel

Dimana radio memiliki fleksibilitas yang tinggi, jadwal penyiaran iklannya mudah disesuaikan, program dan materi komunikasi bisa diubah sesuai dengan persaingan pasar yang berkembang.

- Radio bukan media musiman

Radio dapat didengarkan dimana saja, baik itu pada saat cuaca buruk atau hujan, sedangkan bagi surat kabar cuaca yang buruk akan mempengaruhi volume penjualannya karena pada saat musim hujan orang cenderung malas untuk keluar rumah.

² ibid, hal 130-131

Radio harus dapat mengerti selera konsumennya karena itu dapat membuat mereka lebih memilih radio sebagai alat hiburan dan sumber informasi mereka. Mudah saja untuk mendirikan sebuah stasiun radio komersial, tanpa perspektif yang lebih jauh daripada memutar musik dan iklan. Tetapi untuk menjalankan sebuah stasiun radio yang memiliki dampak kepada masyarakat membutuhkan komitmen yang sungguh-sungguh dan kepentingan dalam membangun masyarakat.

Untuk dapat mempertahankan pendengar bukanlah hal yang mudah bagi setiap pengelola radio. Oleh karena itu, setiap stasiun radio harus dapat membuat acara yang semenarik mungkin agar para pendengar tetap setia pada salurannya. Dengan adanya program acara yang menarik dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan pendengar, maka diharapkan pendengar akan merasa puas mendengarkan radio tersebut. Kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan setelah membandingkan dengan harapannya³. Sebenarnya kesuksesan sebuah radio tergantung pada kepuasan pendengar. Produk penyiaran yang bagus akan menarik pendengar dan pendengar akan menarik sponsor⁴.

Salah satu dari sekian banyak stasiun radio yang mengudara di Palembang adalah PT. Radio Motivasi Menebar Aktivitas (PT. Radio Momea) yang terletak di Jl. Sumpah Pemuda Blok. K No. 1 A Kampus Palembang, merupakan salah satu stasiun radio yang banyak digemari oleh masyarakat yang ada di kotamadya Palembang dan sekitarnya, khususnya para kawula muda.

³ Umar, Husein. *Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*. 1999. Hal. 238

⁴ Keith, C. Michael. *Stasiun Radio Manajemen*. Internews Indonesia. 2000. Hal. 119

Berikut adalah daftar stasiun radio siaran swasta di Palembang yang beroperasi di jalur *Amplitude Modulation* (AM) dan *Frequency Modulation* (FM):

Tabel 1.1
DAFTAR RADIO SIARAN SWASTA ANGGOTA PRSSNI
DI KOTA PALEMBANG

No.	Nama Radio	Alamat	Frekuensi
1	PT. Radio Lestari Citra Budaya Sriwijaya	Jl. Jend. Sudirman 1025 F Palembang	FM 103,00 Mhz
2	PT. Radio Warastra Bawara Swara	Jl. Segaran No. 75 15 Ilir Palembang	FM 90,05 Mhz
3	PT. Radio Swara Gema Atmajaya	Jl. Bangau No. 60 Palembang	FM 102,30 Mhz
4	PT. Radio Gelora Ramona	Jl. Temon No. 259/26 Ilir Palembang	FM 105,3 Mhz
5	PT. Radio Swara Maqeba Arta Tiara	Jl. Demang Lebar Daun Blok P1 Palembang	FM 101,90 Mhz
6	PT. Radio Kenten Jaya	Jl. DR. M. Isa No. 38/8 Ilir Palembang	AM 954 Khz
7	PT. Radio Gema Mutiara	Jl. DI. Panjaitan No. 3/41 Plaju	AM 1062 Khz
8	PT. Radio Elita	Jl. Veteran No. 757 D Palembang	FM 98,10 Mhz
9	PT. Radio Santana Musi Permai	Jl. Urip Sumoharjo No. 8/2 Ilir Palembang	FM 106,85 Mhz
10	PT. Radio Hangtuh Jaya Raya	Jl. Sukarjo Harjowar-doyo No. 893/7Ulu Palembang	FM 107,55 Mhz
11	PT. Radio La Nugraha Swara Indah	Jl. Segaran No. 38/15 Ilir Palembang	FM 104,75 Mhz
12	PT. Radio Swara Pesona Indah	Jl. Veteran No. 757 D Palembang	FM 101,25 Mhz
13	PT. Radio Swara Dharmapala	Jl. Karet No. 2 Lt. II Palembang	FM 100,9 Mhz
14	PT. Radio Motivasi Menebar Aktivitas	Jl. Sumpah Pemuda Blok K No.1 A Kampus Palembang	FM 104,5 Mhz
15	PT. Radio Chandra Buana	Jl. Belabak No. 30/3 Ilir Palembang	FM 95,30 Mhz

Sumber: PRSSNI Sumsel Tahun 2005

PT. Radio Momea mempunyai segmen tertentu, berdasarkan data pendengarnya radio ini mempunyai komposisi pendengar sebesar 50 % pelajar, 40 % mahasiswa dan 10 % umum. Dari data pendengar tersebut yang menempati posisi paling tinggi adalah pelajar atau kawula muda, maka hal ini menyebabkan program dan format acara yang disajikan disesuaikan dengan usia dari target audience tersebut.

Dalam kegiatan operasionalnya PT. Radio Momea berusaha untuk memenuhi keinginan dan kehendak pendengar dengan menyajikan program acara hiburan musik mengudara di dalam ruangan (*on-air*) yang didukung oleh informasi yang aktual, musik barat dan Indonesia. Dan juga radio ini melakukan kontak dengan pendengar mengenai masalah yang terjadi dengan pendengar ataupun saling bertukar pendapat mengenai hal-hal yang sedang menarik untuk dibicarakan. Selain itu juga, untuk lebih dapat memuaskan pendengarnya radio Momea sering mengadakan program-program acara di luar ruangan (*off-air*), yang kadang-kadang mendatangkan artis-artis ibu kota, dan juga mengadakan kuis-kuis berhadiah.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang apa yang menyebabkan masyarakat tertarik untuk mendengarkan radio Momea FM sehingga menciptakan kepuasan, ditinjau dari pengaruh kualitas layanan. Sehingga penulis mengambil judul skripsi sebagai berikut:

“Analisis Tingkat Kepuasan Pendengar Radio Terhadap Kualitas Layanan PT. Radio Motivasi Menebar Aktivitas (PT. Radio Momea) Palembang”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka masalah pokok yang diangkat dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pendengar radio Momea FM Palembang?
2. Variabel mana yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pendengar radio Momea FM Palembang?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Sesuai dengan penulisan skripsi ini, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pendengar radio Momea FM Palembang.
2. Untuk mengetahui variabel mana yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pendengar radio Momea FM Palembang.
3. Untuk mengarahkan organisasi perusahaan (seluruh unit yang ada di dalamnya) ke arah pemenuhan kebutuhan pelanggan, agar para pelanggan merasa puas, sehingga menjadi sumber dari keunggulan daya saing yang berkelanjutan.

Sedangkan manfaat yang diinginkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan dapat memberikan kepada mahasiswa tambahan pengetahuan dan informasi dalam menopang penelitian-penelitian selanjutnya.

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam peningkatan kinerja jasa layanan di masa yang akan datang.

1.4. Metodologi Penelitian

1.4.1. Rancangan Penelitian

Dalam penelitian ini ruang lingkup pembahasannya hanya meliputi produk jasa, dimana jasa yang menjadi pusat penelitian adalah jasa di bidang penyiaran radio. Teknik pengambilan data primer adalah dengan menggunakan “Metode Survei” (Questioner Method) yaitu penelitian dengan mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data dari responden (pendengar).

1.4.2. Metode pengambilan Sampel

Yang dimaksud dengan populasi disini adalah pendengar PT. Radio Motivasi Menebar Aktivitas Palembang, berdasarkan survey lapangan bulan Juli 2001, radio penetrasinya sebanyak 60.000 orang.

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel ini adalah “Teknik Quota Sampling” dimana sampel yang diambil berdasarkan karakteristik atau pertimbangan-pertimbangan tertentu. Disini penulis berpendapat bahwa faktor yang paling penting dari sebuah radio adalah **target audience**, dimana target audience PT. Radio Motivasi Menebar Aktivitas (Momea FM) Palembang

adalah para kawula muda dan komposisinya adalah 50% pelajar, 40% mahasiswa, 10% umum dari jumlah radio penetrasi momea.

Adapun besarnya sampel yang diambil dengan teknik quota sampling untuk penelitian ini berjumlah 100 sampel.

$$\text{Rumus Slovin } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = pelanggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir misalnya 10%

$$\begin{aligned} n &= \frac{60.000}{1 + 60.000 \times 0.01} \\ &= \frac{60.000}{1 + 600} \\ &= \frac{60.000}{601} = 99.8 = 100 \text{ (pembulatan)} \end{aligned}$$

Tabel 1.2

Komposisi Pendengar Radio Momea FM Palembang

Komposisi	Jumlah	Persentase	Sampel
Pelajar	50	50%	50
Mahasiswa	40	40%	40
Umum	10	10%	10
Jumlah	100	100%	100

Sumber: PT. Radio Momea FM Palembang Tahun 2005

1.4.3. Variabel Penelitian

Variabel yang dianalisa terdiri dari variabel bebas (Independent Variabel) dan variabel tidak bebas (Dependent Variabel). Dimana variabel bebas (Independent Variabel) yaitu penilaian pendengar pada PT. Radio Motivasi Menebar Aktivitas Palembang (X), dan variabel tidak bebas (Dependent Variabel) yaitu kepuasan pendengar (Y).

1.4.4. Definisi Operasional Variabel

Agar tidak terjadi perbedaan pandangan ataupun salah pengertian dalam mendefinisikan variabel-variabel yang dianalisis, maka penulis memandang perlu untuk memberikan batasan-batasan operasional dari variabel tersebut, yaitu:

1. Penilaian Pendengar (X)

Penilaian pendengar terhadap kualitas layanan ini dilihat dari dimensi "SERVQUAL", yaitu terdiri dari:

- Tangible (X1)
 - Kualitas (kejernihan) suara atau perangkat audio
 - Penggunaan perangkat yang mendukung (telepon, faxmili, diesel)
 - Kelengkapan koleksi lagu-lagu (kaset)
- Reliability (X2)
 - Penyiaran atensi lagu
 - Penyajian iklan
 - Ketepatan jadwal siaran
 - Permintaan lagu yang dilakukan secara on-line
- Responsiveness (X3)
 - Respon penyiar terhadap pendengar yang menelepon saat on-line
 - Kecepatanggapan penyiar dalam memenuhi permintaan lagu
 - Informasi yang disampaikan mengenai kejadian dalam negeri ataupun luar negeri
- Assurance (X4)
 - Kemampuan berbahasa penyiar
 - Pemutaran lagu-lagu
 - Sapaan yang sopan santun terhadap pendengar
 - Wawasan penyiar mengenai musik dan pengetahuan umum penyiar
- Emphaty (X5)
 - Perhatian penyiar khususnya pada pendengar yang berulang tahun

- Saran yang diberikan oleh penyiar untuk pendengar
- Tukar pendapat yang membahas masalah seputar keluarga, life style dan lain-lain.

2. Kepuasan Pendengar (Y)

Dimana kepuasan pendengar merupakan variabel terikat (dependen) yang dipengaruhi oleh persepsi pendengar terhadap kualitas layanan yang merupakan variabel bebas (independen).

1.4.5. Pengukuran Variabel

Variabel penelitian pendengar terhadap kualitas layanan terdiri dari lima dimensi SERVQUAL dan digunakan sebagai alat ukur adalah dengan menggunakan skala LIKERT adalah sebagai berikut:

- a. Sangat tidak baik, bobot nilai 1
- b. Tidak baik, bobot nilai 2
- c. Kurang baik, bobot nilai 3
- d. Cukup baik, bobot nilai 4
- e. Baik, bobot nilai 5
- f. Sangat baik, bobot nilai 6

Kepuasan pendengar merupakan dimensi ekspresi pendengar terhadap kualitas layanan keseluruhan yang diberikan oleh PT. Radio Motivasi Menebar Aktivitas Palembang. Untuk mengukur kepuasan pendengar digunakan skala LIKERT dengan batasan sebagai berikut:

- a. Sangat tidak puas, bobot nilai 1
- b. Tidak puas, bobot nilai 2
- c. Kurang puas, bobot nilai 3
- d. Cukup puas, bobot nilai 4
- e. Puas, bobot nilai 5
- f. Sangat puas, bobot nilai 6

1.4.6. *Jenis-jenis Data*

Data-data yang digunakan oleh penulis antara lain:

1. Data primer, yaitu data yang dikumpulkan secara langsung dari objek penelitian. Adapun cara-cara yang dipakai untuk mengumpulkan data primer ini adalah:
 - a. Observasi
Yaitu pengamatan langsung ke objek penelitian dengan mencatat secara sistematis data yang dibutuhkan.
 - b. Interview
Yaitu mengadakan wawancara dengan pimpinan atau karyawan yang dianggap dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.
 - c. Kuesioner
Yaitu daftar pertanyaan yang memuat pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian.

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4 + b_5 x_5 + e$$

Dimana:

Y = kepuasan pendengar PT. Radio Motivasi Menebar Aktivitas Palembang

a = konstanta

b₁, b₂, b₃, b₄, b₅ = koefisien regresi

e = Error atau sisa (residual) yaitu nilai kesalahan

x₁ = penilaian pendengar atas kualitas layanan tangible

x₂ = penilaian pendengar atas kualitas layanan Reliability

x₃ = penilaian pendengar atas kualitas layanan Responsiveness

x₄ = penilaian pendengar atas kualitas layanan Assurance

x₅ = penilaian pendengar atas kualitas layanan Emphaty

- b. Teknik analisis kualitatif yang digunakan adalah dengan melihat hasil perhitungan dari analisis kuantitatif dan dari hasil perhitungan tersebut selanjutnya diinterpretasikan kedalam bentuk pernyataan yang bersifat kualitatif.

1.5. Sistematika Pembahasan

Sistematika yang akan disampaikan dalam penyusunan skripsi ini antara lain terdiri dari rangkaian kerangka penulisan sebagai berikut :

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari beberapa sub bab mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka konseptual penelitian, metodologi penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II. LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas pada skripsi ini.

BAB III. KEADAAN UMUM PT. RADIO MOTIVASI MENEBAR AKTIVITAS PALEMBANG

Penjelasan umum keadaan PT. Radio Motivasi Menebar Aktivitas (Momea FM) Palembang, sejarah singkat, struktur organisasi dan pembagian tugas, pemasaran jasa, serta format dan program acara.

BAB IV. ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENDENGAR

Bab ini berisikan pembahasan yang menganalisa hubungan antara program acara dengan kepuasan pendengarnya yaitu secara kualitatif dan kuantitatif.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian akhir dari keseluruhan pembahasan yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat dalam penulisan skripsi ini. Didalamnya berisikan kesimpulan dan saran-saran yang mungkin bermanfaat bagi PT. Radio Motivasi Menebar Aktivitas Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Djayakusumah, Tams. Periklanan, ARMICO, Bandung, 1982
- Gaspersz, Vincent, Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1997
- Husein, Umar. Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran. 1999
- Kasali, Rheinald. Manajemen Periklanan. PAU-EKONOMI-UI Grafiti, 1995
- Kotler, Philip, Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium, Prenhallindo, Jakarta, 2002
- Michael, Keith. C. Stasiun Radio Manajemen. Internews Indonesia. 2000
- Rangkuti, Freddy, Riset Pemasaran, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1997
- Rambat Lupiyoadi, Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik, Edisi I, Salemba Empat, Jakarta, 2001
- Supranto, J, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Rineka Cipta, 1997
- Stanton, William. J, Prinsip Pemasaran, Jilid II, PT. Erlangga, Jakarta, 1993
- Stanton, William. J, Prinsip Pemasaran. Edisi Ketujuh, Jilid I, PT. Erlangga, Jakarta, 1996
- Tjiptono, Fandy, Manajemen Jasa, Edisi Kedua, ANDI Yogyakarta, 2000
- _____, Total Quality Service, ANDY Yogyakarta, 1997