

**PENERAPAN CRM PADA RADIO RODJA DARUSSALAM 106.7 FM
MENGUNAKAN METODE FORMATIF
(Studi Kasus : PT. Assunnah Palembang Darussalam)**

**SKRIPSI
Program Studi Sistem Informasi
Jejang Sarjana**



**Oleh
Ahmad Jehan Soulthany
09031281520108**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENERAPAN CRM PADA RADIO RODJA DARUSSALAM 106.7 FM
MENGUNAKAN METODE FORMATIF**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi
di Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh

Ahmad Jehan Soulthany

09031281520108

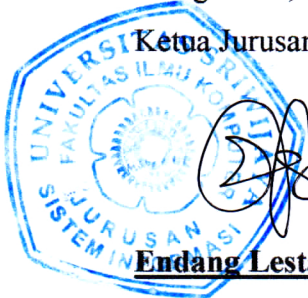
Disetujui,

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi

Palembang, September 2022

Pembimbing



Endang Lestari Ruskan, S.Kom., M.T.

NIP. 197811172006042001

Dr. Ali Ibrahim, S.Kom., M.T.

NIP. 198407212019031004

APPROVAL SHEET

THESIS

**IMPLEMENTATION OF CRM ON RODJA DARUSSALAM 106.7 FM
RADIO USING FORMATIVE METHODS**

As one requirement for completing
The Bachelor Program of Information System

By

Ahmad Jehan Soulthany

09031281520108

Approved,

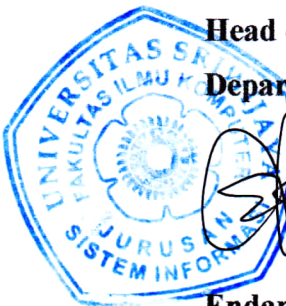
Acknowledge by,

Palembang, September 2022

Head of Information System

Supervisor,

Departement



Endang Lestari Ruskan, S.Kom., M.T.

Dr. Ali Ibrahim, S.Kom., M.T.

NIP. 197811172006042001

NIP. 198407212019031004

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah Lulus dan Diuji pada :

Hari : Jum'at

Tanggal : 29 Juli 2022

Nama : Ahmad Jehan Soulthany

NIM : 09031281520108

Judul : Penerapan CRM Pada Radio Rodja Darussalam 106.7 FM
Menggunakan Metode Formatif (Studi Kasus : PT. Assunnah
Palembang Darussalam)

Komisi Penguji :

Pembimbing I : Dr. Ali Ibrahim, S.Kom., M.T.

Ketua Penguji : Allsela Meiriza., M.T.

Penguji I : Rizka Dhini Kurnia., M.Sc.

Penguji II : Dinna Yunika Hardiyanti., M.T.



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi


Endang Lestari Ruskan, S.Kom., M.T.

NIP 197811172006042001

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ahmad Jehan Soulthany
NIM : 09031281520108
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : Penerapan CRM Pada Radio Rodja Darussalam 106.7 Fm
Menggunakan Metode Formatif.

Hasil pengecekan *Software iThenticate/Turniti* : 9%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya hasil saya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/*plagiat*. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/*plagiat* dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah, Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 29 Juli 2022

Mahasiswa,



Ahmad Jehan Soulthany

NIM 09031281520108

MOTTO & PERSEMBAHAN

Motto

Dari Abu Hurairah *radhiyallahu ‘anhu*, ia berkata bahwa Rasulullah *shallallahu ‘alaihi wa sallam* bersabda,

وَمَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَلْتَمِسُ فِيهِ عِلْمًا سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ بِهِ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ

“Siapa yang menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan mudahkan baginya jalan menuju surga.”

(HR. Muslim, No. 2699)

Pesembahan

Saya persembahkan untuk :

- Dakwah Sunnah Radio Rodja Darussalam 106.7 FM
- Kedua Orang Tua & Saudara/Saudari serta Istri & Anak
- Ketua Jurusan, Dosen Pembimbing & Dosen Penguji
 - Para Karib Kerabat
 - Para Pembaca Skripsi ini
 - Almamater

**PENERAPAN CRM PADA RADIO RODJA DARUSSALAM 106.7 FM
MENGUNAKAN METODE FORMATIF**

Oleh

Ahmad Jehan Soulthany

09031281520108

ABSTRAK

PT. Assunnah Palembang Darussalam merupakan bagian dari salah satu badan usaha yang bergerak dibidang penyiaran pada kota Palembang dan merupakan badan hukum dari pada Radio Rodja Darussalam 106.7 FM. Radio Rodja Darussalam memiliki program-program utama, di antaranya Kajian *ON AIR*. Program tersebut dibuat untuk memenuhi kebutuhan pendengar baik dari kebutuhan informasi maupun pengetahuan. Dalam hal ini, efektivitas pemenuhan kebutuhan informasi ataupun pengetahuan suatu program acara dilihat dari tingkat kepuasan pendengar dari sisi kualitas siaran program acara. Kepuasan para pendengar amat penting bagi kemajuan program acara agar program acara yang tayang dapat terus dikembangkan. Salah satu cara untuk mengetahui efektivitas informasi dan pengetahuan pada program acara adalah dengan menggunakan metode Evaluasi Formatif. metode ini bisa digunakan sebagai acuan penilaian dalam penelitian ini karena metode ini selaras dengan salah satu tahapan penerapan *Customer Relationship Management*. Variabel yang diuji pada penelitian ini adalah Materi, Desain Instruksional, Implementasi dan Kualitas Teknis pada program kajian on air Radio Rodja Darussalam 106.7 FM. Hasil Penelitian ini adalah variabel Materi, Desain Instruksional, Implementasi & Kualitas Teknis Program Kajian ON AIR memiliki pengaruh Sangat Puas terhadap Kepuasan Pendengar.

Kata Kunci : CRM, Metode Formatif, Analisis Linier Regresi Berganda

**IMPLEMENTATION OF CRM ON RODJA DARUSSALAM 106.7 FM
RADIO USING FORMATIVE METHODS**

By

Ahmad Jehan Soulthany 09031281520108

ABSTRACT

PT. Assunnah Palembang Darussalam is part of one of the business entities engaged in broadcasting in the city of Palembang and is a legal entity of Radio Rodja Darussalam 106.7 FM. Radio Rodja Darussalam has main programs, including the ON AIR Study. The program was created to meet the needs of listeners, both in terms of information and knowledge needs. In this case, the fulfillment of the need for information or knowledge of an event program is seen from the level of listener satisfaction from the quality of the program broadcast. the purpose of the listeners is very important for the progress of the program so that the programs that are broadcast can continue to be developed. One way to determine the effectiveness of information and knowledge in the program is to use the Formative Evaluation method. This method can be used as an assessment in this study because this method is in line with one of the applications of Customer Relationship Management. The variables tested in this study were Material, Instructional Design, Implementation and Technical Quality in the study program of Radio Rodja Darussalam 106.7 FM. The results of this study are the variables of Material, Instructional Design, Implementation & Technical Quality of the ON AIR Study Program have a Very Satisfied effect on hearing.

Keywords: CRM, Formative Method, Multiple Regression Linear Analysis

KATA PENGANTAR

Bismillah,

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahilladzi bi nimatihi tatimmush sholihat, Segala puji hanya milik Allah dan dengan segala nikmatnya segala kebaikan menjadi sempurna serta berkat taufik dan karunia-Nyalah tugas akhir ini diselesaikan dengan baik dan lancar. Allahumma sholli'ala Muhammad an nabiiyil ummiyyi. Shalawat dan Salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi kita Rasullullah Muhammad Shallallahu 'Alayhi Wassalam, keluarga, sahabat, dan para pejuang sunnahnya hingga Yaumul Hisab.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini tidak akan terselesaikan dengan baik dan tepat waktu tanpa adanya rahmat Allah kemudian bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Sehingga pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan Jazakumullahu Khayran semoga Allah membalas kalian semua dengan kebaikan dan secara khusus kepada beberapa pihak, yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Jaidan Jauhari, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Endang Lestari Ruskan, S.Kom, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi.
4. Bapak Dr. Ali Ibrahim, S.Kom., M.T. selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan penulisan skripsi ini.
5. Orang tua, Mertua, Istri Tercinta, Saudari-saudariku, seluruh Teman dan Sahabat-sahabatku yang telah mendoakan dan mensupport bantuan baik moril maupun materil mungkin tak bisa saya balas.
6. Bapak Awal Ponco Cesariadi, S.SI., Bapak Mentor Ilham Danu Waspodo S.SI, dan dolor Robi Adi Cahyo, S.SI. yang sangat sabar dan mau

memberikan waktu dan tempat serta arahan dan bantuan dengan baik.

7. Kak Mohammad Aryo Arifin, M.E. (Kak Oyon) Semoga Allah balas kebaikannya, Aamiin.
8. Sahabat sedari kecil Muhammad Roby Ardiansyah, S.T.
9. Acik Mamadis
10. Rekan-rekan kerja Radio Rodja Darussalam 106,7 FM.
11. Para Bapak/Ibu Dosen dan Seluruh Civitas Akademika Universitas Sriwijaya.
12. Rekan Mahasiswa/I Program Studi Sistem Informasi Angkatan 2015.
13. Kak Muslim.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata baik, dengan segala kerendahan hati, kritik dan saran akan sangat membantu untuk proses perbaikan selanjutnya, semoga skripsi ini dapat menjadi ilmu yang bermanfaat bagi kita semua.

Semoga Allah Ta'ala senantiasa melimpahkan Taufiq dan Irsyad kepada kita semua, Aamiin Yaa Rabbal 'Alamin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh
Barakallahu Fiikum

Palembang, 29 Juli 2022



Ahmad Jehan Soulthany

NIM 09031281520108

DAFTAR ISI

Halaman	
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
APPROVAL SHEET	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi-xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Tempat dan Waktu Pelaksanaan	5

BAB II TANJAUAN PUSTAKA

2.1 Profile PT. Assunnah Palembang Darussalam	7
2.1.1 Sejarah PT. Assunnah Palembang Darussalam	7
2.1.2 Struktur PT. Assunnah Palembang Darussalam	8
2.1.3 Logo Radio Rodja Darussalam	8
2.2 Landasan Teori	8

2.2.1 Radio Sebagai Media Komunikasi Massa	8
2.2.2 Optimalisasi Fungsi Radio Sebagai Media Dakwah	10
2.2.3 Program Siaran Radio.....	11
2.2.4 Partisipasi.....	12
2.2.5 Pendengar	14
2.2.6 <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	15
2.2.7 Evaluasi Formatif.....	18

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	25
3.2 Jenis Data	25
3.2.1 Sumber Data	25
3.2.2 Metode Pengumpulan Data.....	26
3.2.3 Instrumen Penelitian	26
3.3 Teknik Analisis Data.....	26
3.3.1 Uji Validitas.....	26
3.3.2 Uji Reliabilitas	26
3.3.3 Evaluasi.....	27
3.4 Kuisioner	28
3.5 Hipotesis Riset	29
3.6 Uji Hipotesis	30
3.6.1 Uji F.....	30
3.6.2 Uji T.....	31
3.6.3 Uji R	31
3.7 Analisis Kuantitatif	32
3.7.1 Jenis Penelitian	32
3.7.2 Populasi	32
3.7.3 Teknik Sampling.....	33
3.7.4 Sampel Penelitian	33
3.7.5 Indikator Variabel.....	34

3.7.6 Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi	35
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Data Hasil Tebar Kusioner	36
4.1.1 Gambaran Umum Pemberi Tanggapan	36
4.2 Analisis dan Pembahasan	37
4.2.3 Uji Validitas	37
4.2.2 Uji Reliabilitas	39
4.2.3 Uji Hipotesis	40
4.2.3.1 Uji Koefisien Regresi Linier Berganda	40
I. Uji F	40
II. Uji T	41
III. Uji Koefisien Determinasi (Uji R)	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	44
5.2 Saran	44

DAFTAR GAMBAR

Halaman	
Gambar 2.1 Struktur Organisasi.....	8
Gambar 2.2 Logo Radio	8
Gambar 2.3 Proses CRM	18

DAFTAR TABEL

Halaman	
Tabel 3.1 <i>Struktur Kuisisioner</i>	28
Tabel 3.2 <i>Indikator Variabel</i>	34
Tabel 3.3 <i>Interprestasi Nilai R</i>	35
Tabel 4.1 <i>Karakter Pemberi Tanggapan Menurut Umur</i>	36
Tabel 4.2 <i>Karakter Pemberi Tanggapan Menurut Jenis Kelamin</i>	36
Tabel 4.3 <i>Karakter Pemberi Tanggapan Menurut Kota/Daerah</i>	37
Tabel 4.4 <i>Validitas pada item Materi</i>	37
Tabel 4.5 <i>Validitas pada item Desain Instruksional</i>	38
Tabel 4.6 <i>Validitas pada item Implementasi</i>	38
Tabel 4.7 <i>Validitas pada item Kualitas Teknis</i>	39
Tabel 4.8 <i>Hasil Uji Reliabilitas Item Materi</i>	39
Tabel 4.9 <i>Hasil Uji Reliabilitas Item Desain Instruksional</i>	39
Tabel 4.10 <i>Hasil Uji Reliabilitas Item Implementasi</i>	40
Tabel 4.11 <i>Hasil Uji Reliabilitas Item Kualitas Teknis</i>	40
Tabel 4.12 <i>Hasil Uji F</i>	41
Tabel 4.13 <i>Hasil Uji T</i>	41
Tabel 4.14 <i>Hasil Uji R</i>	43

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Beriringan dengan perkembangan zaman dan teknologi, Informasi amat sangat mudah didapatkan. Kini informasi menjadi salah satu sebab penopang kebutuhan kehidupan bermasyarakat yang sangat penting, mulai dari kebutuhan primer ataupun sekunder. Berbagai media kini menyajikan informasi serta kabar baik melalui medsos, stasiun TV, stasiun radio, media cetak, surat kabar serta berita online. Berita yang disajikan beragam macam mulai dari politik, ekonomi, bisnis *entertainment*, *sport*, *entertainment*, *fasion*, olahraga & agama dan lainnya. Informasi merupakan salah satu kebutuhan pokok yang mempunyai nilai plus & suatu komoditi yang bisa perjual belikan ke pengakses informasi yang ada di dunia ini, hingga pada akhirnya dapat menjadi sebab pendapat secara komersial.

Radio merupakan suatu media yang mempunyai corak mobilitas yang sangat tinggi dan dapat menyiarkan suatu kabar atau informasi yang baru dan yang mudah dipahami serta sudah sangat familiar bagi masyarakat. Radio juga sering merangkum dan merapikan informasinya agar mudah untuk diperdengarkan kepada masyarakat luas, sehingga radio menjadi salah satu opsi bagi para pendengar tatkala ingin mencari sebuah informasi serta ia butuhkan dikala sibuk mengerjakan suatu kegiatan. Radio juga dapat memperdengarkan sebuah informasi yang dapat melengkapi di sela kegiatan yang sedang dilakukan dan dikerjakan pendengarnya.

Radio FM adalah radio yang dibangun dengan tujuan memberikan informasi lokal dan sebagai wadah penyaluran hobi dan sebagainya. Maka dari pada itu kemajuan radio FM sangat dipengaruhi oleh manajemen dan masukan para pendengarnya, karena salah satu sumber dana radio FM berasal dari derma pendengarnya, sehingga pendengar berhak untuk mendapatkan informasi yang jelas dari radio FM ini.

Di Indonesia stasiun radio merupakan media masa yang tersegmentasi dibidang penyiaran. Stasiun radio yang berada di kota-kota besar tidaklah lagi disebut media yang memiliki sifat *universal* atau umum yang menargetkan kepada

semua masyarakat. Stasiun di kota-kota besar harus menargetkan segmennya secara khusus seperti kaula muda, orang tua, kalangan akademisi, pengusaha dan lain-lain.

Maka dari itu, diperlukan langkah yang baik dan benar serta tepat sehingga perseroan atau perusahaan dapat mengetahui kondisi pelanggannya dengan baik, sehingga dapat memberikan pelayanan kepada mereka dengan lebih baik serta memuaskan. Dan salah satu usahanya adalah dengan menjalin kedekatan bersama pelanggannya tersebut yaitu dengan menerapkan *Customer Relationship Management / CRM*. *Customer Relationship Management* adalah suatu solusi dan salah satu strategi perseroan yang bisa memberikan kenyamanan kepada pelanggan sehingga tidak berpindah ke tangan kompetitor. Pengaplikasian *Customer Relationship Management* diharapkan dapat memberikan pelayanan yang nyaman bagi pelanggan dari perusahaan, agar relasi yang bergerak dan berjalan tidak terkesan hanya sebatas penyedia layanan dan pengguna, melainkan lebih dari pada itu yaitu mendekat kepada hubungan suatu kemitraan.

PT. Assunnah Palembang Darussalam adalah bagian dari suatu badan usaha bergerak dibidang penyiaran pada kota Palembang merupakan badan hukum dari pada Radio Rodja Darussalam 106.7 FM, dan radio ini adalah radio yang memiliki *tagline* “*Mengemakan Tauhid Menebar Sunnah*” merupakan radio yang memiliki ciri khas tersendiri karna radio ini merupakan radio (dakwah islam) yang menyiarkan full siaran saluran tilawah Al-Qur’an dan Kajian Islam Ilmiah yang berlandaskan Al-Qur’an dan Sunnah Nabi berdasarkan pemahaman Salafush Shalih pada program acaranya.

Radio Rodja Darussalam 106,7 FM mempunyai program siaran utama yaitu, di antaranya *Kajian ON AIR* adalah siaran Kajian Islam Ilmiah yang membedah kitab ulama terdahulu mulai dari kitab Aqidah, Fiqh, Sirah sampai ke Herbal berjadwal siar saban hari, pukul 13.00 -14.59, 16.00 -17.50, dan 18.30-20.59 WIB. Kemudian program kedua, *Kajian Record* yang merupakan program yang sama seperti Kajian ON AIR yang membedakannya hanya bentuknya yang bersifat recording jadwal siar setiap hari mulai pukul 05.30-06.59, 07.30-09.29, 10.30-11.59, 13.00-14.59, 21.00-21.29 dan 21.30-23.29 WIB. Terakhir program ketiga, *Murotal* merupakan program Tilawah Al-Qur’an yang mana yang membacakannya

merupakan ustadz indonesia atau imam besar masjid timur tengah seperti mekah dan madinah, berjadwal siar saban hari, pukul 04.00 -04.59 WIB & Ba'da Isya.

Program-program diatas disiarkan untuk memberikan kebutuhan para pendengar mulai dari keperluan informasi serta pengetahuan. Didalam hal ini, efektifitas pemberian keperluan dari pada informasi atau pengetahuan pada suatu program siar dapat diukur dari tingkat kepuasan para pendengar melalui sisi kualitas siaran pada program siar tersebut. Kepuasan para pendengar amatlah fundamental untuk kemajuan program siar tersebut, sehingga program siar yang disiarkan dapat konstan untuk dikembangkan.

Salah satu cara untuk mengetahui efektivitas informasi suatu pengetahuan adalah dengan menggunakan metode Evaluasi Formatif. Menurut (Isnaeni, Badrujaman, A., & Sutisna, A., 2020) "Evaluasi Formatif adalah suatu evaluasi yang biasanya dilakukan ketika suatu produk atau program tertentu sedang dikembangkan dan biasanya dilakukan lebih dari sekali dengan tujuan untuk melakukan perbaikan dan Evaluasi formatif adalah proses mengumpulkan data tentang aktivitas dan efisiensi penggunaan media yang digunakan agar tingkat keberhasilan tujuan dapat tergambar, apabila ada yang kurang, harapannya selama proses kinerja dapat diperbaiki. Dengan demikian evaluasi formatif pada dasarnya dilakukan dengan cepat untuk memantau seberapa baik tujuan intruksioanl dan tujuan telah terpenuhi. Evaluasi formatif secara prinsip merupakan evaluasi yang dilaksanakan ketika program masih berlangsung atau ketika program masih dekat dengan permulaan kegiatan. Evaluasi formatif harus mengarah kepada keputusan tentang perkembangan program termasuk perbaikan, revisi, dan semacamnya."

Sedangkan Menurut (Selegi. S, 2017) "Evaluasi formatif adalah pengumpulan informasi dengan tujuan memperbaiki pembelajaran yang telah diberikan, sedangkan evaluasi sumatif adalah suatu metode pengambil keputusan diakhir pembelajaran yang memfokuskan pada hasil belajar."

Dan Menurut (Putri Nastiti, D., & Santoso, S., 2019) "evaluasi formatif adalah evaluasi yang dilaksanakan di tengah-tengah atau pada saat berlangsungnya proses pembelajaran, yaitu dilaksanakan pada setiap kali satuan pembelajaran atau subpokok bahasan dapat diselesaikan dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana

peserta didik “telah terbentuk” sesuai dengan tujuan pengajaran yang telah ditentukan.”

Menurut (Magdalena, I., Oktaviani, S. N., Octaviana, P., & Ningsih, A., 2020). bahwa “evaluasi formatif adalah evaluasi yang dilakukan selama proses desain dan pengembangan materi dan masih memiliki waktu untuk membuat perubahan.”

Maka, metode ini bisa digunakan sebagai acuan penilaian dalam penelitian ini karena metode ini selaras dengan salah satu tahapan penerapan CRM. Menurut (Gunawan, 2013), “Salah satu tahapan CRM adalah Meningkatkan hubungan dengan pelanggan yang telah ada (enhance). Perusahaan berusaha menjalin hubungan dengan pelanggan melalui pemberian pelayanan yang baik terhadap pelanggannya (customer service)”.

Berlandaskan dari latar belakang yang tertera, peneliti terdorong untuk melaksanakan penelitian ini agar dapat mengetahui seberapa puas para pendengar dengan judul *“Penerapan CRM Pada Radio Rodja Darussalam 106.7 Fm Menggunakan Metode Formatif”*.

1.2 Rumusan Masalah

Setelah mendapatkan rincian dari pada latar belakang di atas, dapat disimpulkan rumusan masalah pada penelitian ini, sebagai berikut :

1. Apakah Materi pada program acara kajian ON AIR Radio Rodja Darussalam 106,7 FM berpengaruh pada tingkat Kepuasan Pendengar ?
2. Apakah Desain Instruksional pada program acara kajian ON AIR Radio Rodja Darussalam 106,7 FM berpengaruh pada tingkat Kepuasan Pendengar ?
3. Apakah Implementasi pada program acara kajian ON AIR Radio Rodja Darussalam 106,7 FM berpengaruh pada tingkat Kepuasan Pendengar ?
4. Apakah Kualitas Teknis pada program acara kajian ON AIR Radio Rodja Darussalam 106,7 FM berpengaruh pada tingkat Kepuasan Pendengar ?

1.3 Batasan Masalah

Menghindari dari keluar bahasan sehingga menyimpang dari rumusan masalah, maka peneliti memberikan batasan penulisan ini, yang berfokus :

1. Data yang didapat dipergunakan hanya untuk mengukur tingkat kepuasan pendengar terhadap Materi (content), Desain Instruksional, Implementasi, Kualitas Teknis yang ada pada Program Kajian ON AIR Radio Rodja Darussalam 106.7 FM.
2. Data yang digunakan adalah hasil olah data menggunakan program *SPSS*.
3. Penyebaran kuisioner hanya ditargetkan khusus pendengar radio yang tergabung didalam grup whatsapp dan grup facebook resmi Rodja Darussalam.

1.4 Tujuan Penelitian

Bermula dari topik masalah yang telah dirincikan seperti diatas, bahwa tujuan dari pada penelitian ini, agar dapat :

1. Mengetahui seberapa puas para pendengar terhadap program acara Kajian ON AIR pada Radio Rodja Darussalam 106.7 FM.
2. Menerapkan *Customer Relationship Management (CRM)* kepada sistem pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pendengar Radio Rodja Darussalam 106.7 FM pada program acara Kajian ON AIR.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat menjadi informasi dan saran, serta pengetahuan kepada para pembaca & penkaji untuk pengembangan dari penelitian dikemudian harinya, tekhhusus berkaitan dengan kepuasan pendengar radio serta hasil dari penelitian ini semoga dapat memberikan gambaran kepada jajaran pimpinan Radio Rodja Darussalam 106.7 FM terhadap tingkat kepuasan program acara Kajian ON AIR.

1.6 Tempat dan Waktu Pelaksanaan

Penelitian ini dilaksanakan, di :

Nama Perseroan : PT. Assunnah Palembang Darussalam

Domisili : Jl. Pangeran Kesumo Abdurrohim, No. 326 Talang
Semut, Bukit Kecil, Palembang

Durasi : Penelitian diagendakan dalam kurun waktu 1 tahun 5
bulan. Terhitung mulai bulan Feruari 2021 sampai dengan
Juli 2022.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayunintyas Vinanda. (2017). Penerapan Trainer KIT Arduino Uno Untuk Mendukung Mata Kuliah Mikrokontroler di Universitas PGRI Madiun.
- Citra Dewi. (2012). Pengaruh Tes Formatif Dan Metode Pembelajaran Bahasa Inggris Terhadap Kemampuan Verbal Linguistik.
- Dewi, I. G. A. A. O. (2021). Mendiskusikan Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian Dalam Penyusunan Disertasi : Sebuah Kajian Teoritis. *Krisna: Kumpulan Riset Akuntansi*, 13(1), 31–39. <https://doi.org/10.22225/kr.13.1.2021.31-39>
- Hidayat, R. (2012). Pengaruh Kualitas Fungsional, Kualitas Teknik Dan Citra Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit.
- Isnaeni, H., Badrujaman, A., & Sutisna, A. (2020). Studi pustaka evaluasi konseling individu dalam rehabilitasi penyalahgunaan NAPZA.
- Imran Moch. (2018). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Makanan Di Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Alauddin Kota Makassar.
- Innayah, & Susanti, M. (2016). Peran Serta Pendengar dan Lembaga Pemerintah dalam Siaran Radio Pendidikan.
- Jayusman, I., Agus, O., & Shavab, K. (2020). Studi Deskriptif Kuantitatif Tentang Aktivitas Belajar Mahasiswa Dengan Menggunakan Media Pembelajaran Edmodo Dalam Pembelajaran Sejarah.
- kpi.go.id. (2018). Sejarah Singkat Perkembangan Radio Diakses pada 10 Februari 2022 dari <https://kpi.go.id/index.php/id/umum/38-dalam-negeri/34250-sejarah-perkembangan-radio?detail5=5290>
- kbbi.web.id. (2022). Arti kata implementasi. Diakses pada 09 Februari 2022 dari <https://kbbi.web.id/implementasi>
- Magdalena, I., Oktaviani², S. N., Octaviana³, P., & Ningsih, A. (2020). Menganalisis Pelaksanaan Evaluasi Formatif Siswa di MI Nurul Huda Kota Tangerang.

- M. Nasor (2017). *Optimalisasi Fungsi Radio Sebagai Media Dakwah*.
- Rukman Pala. (2014). *Radio Siaran Dan Khalayak (Survei Masyarakat Kota Merauke Terkait Radio Pro 2 FM RRI Merauke)*.
- Onna, A., Fauzi, C. A., & Kumadji, S. (2014). *Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bandung Sport Distro Malang)*.
- Pratiwi Dinda, Hartika Immawan Hartika, Mitami, & Ina Magdalena Ina. (2021). *Pelaksanaan Desain Pembelajaran Instruksional Pada Pandemi Covid-19 Di Indonesia*.
- Putri Nastiti, D., & Santoso, S. (2019). *Studi Literatur Pengaruh Evaluasi Formatif Terhadap Evaluasi Sumatif*.
- palembangkota.bps.go.id. (2021). Hasil Sensus Penduduk Provinsi Sumatera Selatan 2020. Diakses pada 10 Februari 2022 dari <https://palembangkota.bps.go.id/pressrelease/2021/01/21/846/hasil-sensus-penduduk-provinsi-sumatera-selatan-2020.html>
- Selegi, S. F. (2017). *Model Evaluasi Formatif-Sumatif Terhadap Motivasi Belajar Mahasiswa Pada Mata Kuliah Perencanaan Pengajaran Geografi*.
- Ricko, J. A. (2019). *Analisis Strategi Konten Dalam Meraih Engagement pada Media Sosial Youtube (Studi Kasus Froyonion)*.
- Ristya E. (2011). *Uji Validitas Dan Reliabilitas Dalam Penelitian Epidemiologi Kedokteran Gigi*
- Rahman, A., Ghani, A., & Gani, A. (2008). *Pengaruh Tes Formatif Dan Kemandirian Belajar Terhadap Hasil Belajar Ekonomi Siswa SMA*.