

**PENGARUH KUALITAS PENYIAR DAN PROGRAM  
WEEKLY TERHADAP LOYALITAS PENDEKAR  
DI RADIO KHAMA SUTRA (MOST FM)  
MEDAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan  
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**

**Oleh :**

**BEBY ADE UTAMI  
NIM : 06 832 0066**



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
M E D A N**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**  
2011

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Penyiar Dan Program Weekly Terhadap Loyalitas Pendekar Di Radio Khama Sutra (Most FM) Medan

Nama Mahasiswa : BEBY ADE UTAMI

No. Stambuk : 06 832 0066

Jurusan : Manajemen



Menyetujui :  
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

(Amrin Mulia Utami, SE, MM)

Pembimbing II

(Dhian Rosalina, SE, MM)



Mengetahui :

Ketua Jurusan

(Ihsan Effendi, SE, Msi)

Dekan



(Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, Mec)

Tanggal Lulus :

2011

## RINGKASAN

**BEHY ADE UTAMI, NPM. 06232006 "PENGARUH KUALITAS PENYIAR DAN PROGRAM WEEKLY TERHADAP LOYALITAS PENDENGAR DI RADIO KHAMA SUTRA (MOST FM) MEDAN". SKRIPSI 2011.**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas penyiar dan program weekly berpengaruh terhadap loyalitas pendengar di Radio Khama Sutra (Most FM) Medan. Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pendengar Radio Khama Sutra (Most FM) di Kota Medan. Dalam hal ini sampel penelitian adalah pendengar Radio Khama Sutra (Most FM) Medan yang diberikan kuesioner penelitian. Penulis menyebarkan 100 kuesioner kepada pendengar Radio Khama Sutra (Most FM) Medan. Sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan data primer berupa pengamatan/*observasi* dan menyebarkan angket pada responden yang dijadikan sampel penelitian serta data sekunder dengan melakukan studi kepustakaan untuk mendapatkan data-data yang berkaitan dengan masalah penelitian. Teknik analisis yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda dengan menggunakan SPSS for windows.

Dari uji F diperoleh bahwa variabel bebas yaitu  $X_1$ ,  $X_2$  berupa kualitas penyiar dan program weekly secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pendengar di Radio Khama Sutra (Most FM) Medan dan dari uji  $t$  diperoleh bahwa untuk variabel kualitas penyiar diketahui bahwa kualitas penyiar berpengaruh terhadap loyalitas pendengar di Radio Khama Sutra (Most FM) Medan. Untuk variabel program weekly diketahui bahwa program weekly berpengaruh terhadap loyalitas pendengar di Radio Khama Sutra (Most FM) Medan.

Kata Kunci : Kualitas Penyiar, Program Weekly, Loyalitas Pendengar

## KATA PENGANTAR



*Assalammualaikum Wr.Wb*

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas Rahmat dan Karunia yang telah ditimpahkanNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa Salawat beriring salam penulis bantarkan kepada junjungan kita Rasulullah SAW, yang telah membawa manusia dari alam kegelapan menuju alam terang benderang.

Penulis skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area. Adapun skripsi ini berjudul : "Pengaruh Kualitas Penyiar Dan Program Weekly Terhadap Loyalitas Pendengar Di Radio Khama Sutra (Most FM) Medan".

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
2. Bapak Hery Syahrial, SE, Msi selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Ihsan Effendi, SE, Msi selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

4. Bapak Amrin Mulia Utama, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Dhian Rosalina, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II yang banyak memberikan saran dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staff fakultas ekonomi yang telah mengajar dan membantu penulis hingga dapat menyelesaikan perkuliahan.
7. Pimpinan Radio Khama Sutra (Most FM) Medan yang telah membantu penulis dalam memberikan data dan informasi dari terwujudnya skripsi ini.
8. Seluruh Civitas Akademika Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Ayahanda dan Ibunda tercinta yang telah memberikan dorongan kepada ananda dari sejak awal perkuliahan sampai selesainya pendidikan ananda

*Wassalammu 'alaikum Wr.Wb*

Medan, 2012  
Penulis

**(BEBY ADE UTAMI)**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>RINGKASAN</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ü
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II : LANDASAN TEORITIS</b>	
A. Uraian Teoritis.....	7
1. Pengertian, Klasifikasi dan Paket Jasa.....	7
2. Pengertian Kualitas Pelayanan dan Jenis-jenis Pelayanan	10
3. Penyiar dan Kualitas Penyiar.....	15
4. Indikator Kualitas Pelayanan.....	16
5. Program Siaran.....	18
6. Pengertian Loyalitas.....	20
7. Karakteristik dan Struktur Radio .....	22
B. Kerangka Konseptual.....	23
C. Hipotesis .....	24
<b>BAB III: METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25
B. Populasi dan Sampel.....	26
C. Definisi Operasional .....	26
D. Jenis dan Sumber Data.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data .....	29
F. Teknik Analisis Data .....	30

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

<b>A. Hasil Penelitian</b> .....	<b>34</b>
1. Sejarah Berdirinya Perusahaan .....	34
2. Struktur Organisasi Perusahaan .....	35
3. Proses Penyiaran Radio .....	39
4. Peralatan Penyiaran Radio .....	40
5. Kualitas Penyiar .....	41
6. Program-program Radio Khama Sutra (Most FM) Medan .....	42
7. Penyajian Data Responden Penelitian .....	46
<b>B. Pembahasan</b> .....	<b>52</b>
1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	52
2. Analisis Regresi Linier Berganda .....	54
3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	55
4. Uji Hipotesis .....	56
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	58
B. Saran .....	59

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Kerangka Konseptual .....	24
2. Struktur Organisasi Radio Khama Sutra Medan .....	38





## DAFTAR TABEL



Halaman

Rincian Waktu Penelitian .....	17
Istrumen Skala Likert .....	30
Distribusi Pendapat Responden Mengenai Variabel Kualitas Penyiar (X1).....	45
Distribusi Pendapat Responden Mengenai Variabel Program Weekly (X2) .....	49
Distribusi Pendapat Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pendengar (Y).....	51
Validitas Butir Pertanyaan.....	53
Realibilitas Kuesioner .....	54
Regresi Linier Berganda.....	55
Model Summary .....	55
Pengujian Signifikan Simultan (Uji F).....	56
Uji Signifikan Parsial (Uji-t).....	57

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan-perkembangan pada dunia bisnis banyak pula terjadi pada perusahaan jasa yang ditandai dengan banyaknya produk-produk jasa yang ditawarkan ke pasar. Hal ini berakibat munculnya persaingan yang semakin ketat. Oleh karena itu, perusahaan jasa dituntut untuk mampu menghasilkan produk jasa yang berkualitas guna memenangkan persaingan. Perkembangan pasar jasa juga terjadi pada bisnis hiburan. Hiburan merupakan salah satu kebutuhan yang dianggap penting bagi kebanyakan masyarakat perkotaan khususnya mereka yang tergolong memiliki status sosial menengah ke atas. Adanya perkembangan bisnis hiburan itu dengan sendirinya memunculkan persaingan antar pelaku bisnis hiburan.

Salah satu bentuk bisnis hiburan adalah jasa penyiaran radio. Penyiaran radio merupakan salah satu bentuk bisnis hiburan yang kehadirannya dipandang penting dan dirasakan besar manfaatnya bagi masyarakat. Jasa penyiaran radio disamping sebagai media hiburan, juga berfungsi sebagai media informasi dan pendidikan. Kelangsungan usaha ini sangat tergantung pada kemampuannya untuk memberikan materimateri siaran yang diinginkan oleh para pendengar sebagai konsumennya. Dengan terpenuhinya keinginan mereka diharapkan akan menimbulkan loyalitas atau lebih sering disebut dengan "pendengar setia".

Pada umumnya yang menggunakan jasa radio adalah pendengar yang bertujuan untuk memperoleh informasi serta hiburan. Pengelola radio dalam mengelola siaran radio haruslah memperhatikan keinginan konsumennya agar siarannya dapat diterima. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat dua elemen yang sangat mempengaruhi penentuan program, yaitu pendengar (merupakan sasaran pengelola siaran radio) dan pihak radio sendiri sebagai pengelola siaran radio.

Pendengar akan selalu mendengarkan siaran radio jika stasiun radio tersebut mampu memberikan apa yang diinginkannya, sehingga timbul kepuasan dalam menikmati siaran radio yang dipilihnya, oleh sebab itu pengelola siaran radio harus mampu mempertahankan konsumen tersebut dengan cara menjaga dan meningkatkan kualitas program siaran.

Keberadaan radio sebagai salah satu perusahaan jasa seharusnya dikelola secara profesional. Pengelolaan secara profesional adalah mencakup seluruh strategi pemasaran jasa secara terintegrasi yang membantu menciptakan masa depan yang positif bagi perusahaan, terpadu serta berkelanjutan seperti halnya perbaikan sarana dan prasarana, kecepatan dan ketepatan pelayanan, serta penerapan customer oriented dengan titik berat pada pemenuhan harapan dan kebutuhan pemakai jasa (Adrian Payne 2009 : 265).

Kualitas pelayanan menjadi sesuatu yang sangat menentukan dalam melihat keberhasilan suatu lembaga yang bergerak dibidang produksi maupun jasa pelayanan, baik yang dikelola oleh badan swasta maupun pemerintah. Kualitas pelayanan adalah citra dari pelayanan yang baik yang timbul dari

## DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, Payne. (2009). *Pemasaran Jasa*, Cetakan I. Edisi I, Penerbit Andi offset, Yogyakarta.
- Buchasi Alma, (2005), *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Efendi O.. Udjana, (2005), *Human Relation dan Public Relation Dalam Management*, Cetakan Kedua Belas, Penerbit Alumni Bandung.
- Flippo Edwin B., (2005), *Personality of Management (Manajemen Personalia)*, Terjemahan Moch. Maksud, Edisi Revisi, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kuncoro. Mudrajat, (2003). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi* Erlangga, Jakarta.
- Handoko, T. Hari, (2007), *Manajemen*, Edisi Revisi, BPFE Universitas Gajah Mada Press Yogyakarta.
- Harahap, Yulika Ervina, (2005). *Skripsi Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Indosat, Tbk Medan*. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
- Huriyanti, Ratih, (2005), *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Lupiyoadi, Rambat, (2001), *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Edisi Pertama, Salemba Empat. Jakarta.
- Moekijat. (2005), *Latihan dan Pengembangan Pegawai*, Cetakan Ketiga Belas, Penerbit Alumni Bandung.
- Sugiaro Endar, (2007), *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Tjiptoo, Fandy (2007). *Penerapan Sistem Kualitas Dalam Industri Jasa Berdasarkan Konsep Quality Service*. Manajemen dan Usahawan – LMFE – UI, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, (2005), *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bayumedia. Malang.
- Sugiyono. (2009), *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Kedelapan Belas, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Pedoman Penulisan Skripsi. (2008), Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area – Medan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA  
FAKULTAS EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN

**KUESIONER PENELITIAN  
PENGARUH KUALITAS PENYIAR DAN PROGRAM WEEKLY  
TERHADAP LOYALITAS PENDENGAR DI RADIO KHAMA  
SUTRA (MOST FM) MEDAN**

Kuisisioner di bawah ini adalah salah satu metode pengumpulan data primer tentang pengaruh kualitas penyiar dan program weekly terhadap loyalitas pendengar di Rdio Khama sutra (Most FM) Medan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas penyiar dan program weekly yang dibuat Radio Khama Sutra (Most FM) terhadap loyalitas pendengarnya. Penelitian ini hanya diperuntukkan bagi keperluan penelitian yang merupakan tugas akhir mahasiswa Strata 1 (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekouomi Universitas Medan Area. Oleh karena itu jawaban bapak/ ibu/ sdr tidak akan dipublikasikan dan terjamin kerahasiaannya. Saya sangat berharap bapak/ ibu/ sdr berkenan untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada dengan sejujur-jujurnya, atas kerjasama dan bantuannya saya sampaikan terima kasih

Peneliti,

(BEBBY ADE UTAMI)  
Mahasiswa fakultas Ekonomi  
Universitas Medan Area

## KUESIONER

Jenis kelamin : laki-laki/ Wanita  
Usia : Dibawah 23 tahun  
Pendidikan : S1/ D2/D3  
Lama Kuliah : Kurang dari 1 tahun

### DETUNJUK PENGISIAN ANKET

1. Bacalah setiap pertanyaan dengan seksama.
2. Isilah semua nomor dengan memilih satu diantara 5 alternatif jawaban dengan memberikan tanda cawang ( √ ) pada kolom yang sudah disediakan.
3. Alternatif jawaban adalah sebagai berikut :  
SS : Sangat Setuju  
S : Setuju  
RR : Ragu-ragu  
TS : Tidak Setuju  
STS : Sangat Tidak Setuju
4. Apabila ada kekeliruan dalam memilih alternative jawaban berikan tanda sama dengan ( = ) pada jawaban yang telah dibuat tadi kemudian beri tanda silang pada jawaban yang baru.
5. Jawablah semua pertanyaan yang ada tanpa ada yang terlewat.
6. Kami menjamin kerahasiaan identitas dan jawaban yang anda berikan

Selamat mengerjakan dan sebelumnya saya ucapkan terimakasih atas waktu yang telah diberikan.

### PERNYATAAN YANG BERKAITAN DENGAN KUALITAS PENYIAR

No	Pernyataan	OPSI				
		SS	S	R	TS	STS
1	Ketepatan penempatan jam siar radio Most FM menentukan kualitas penyiar					
2	Popularitas lagu yang diputar menentukan kualitas penyiar					
3	Cara penyampaian informasi radio Most FM menentukan kualitas penyiar					
4	Pemutaran lagu request radio Most FM menentukan juga dalam kualitas penyiar					
5	Program off air yang disiarkan radio Most FM menentukan kualitas penyiar					
6	Keimaman yang diberikan kru radio Most FM menentukan dalam kualitas penyiar					
7	Materi acara dan program acara radio Most FM menentukan kualitas penyiar					
8	Pengetahuan, wawasan dan kapasitas penyiar radio Most FM menentukan dalam kualitas penyiar					

### PERNYATAAN PROGRAM WEEKLY

No	Pernyataan	OPSI				
		SS	S	R	TS	STS
1	Program Cekcok, sangat diminati anak muda Medan.					
2	Program Indigo, merupakan gossip seputar para enterlainer, musisi atau anak band indie Medan					
3	Program My Club, yaitu Inset liputan tentang aktivitas club-club atau komunitas dari seluruh hobi anak muda Medan					
4	Program Arisan With Arie Ciin, banyak digemari anak muda Medan					
5	Program Medan Under over, banyak didengar anak muda dan orang tua					

6	Obrolan tentang pengakuan kisah cinta live dari studio Most FM					
7	Lagu tempo-tempo doeloe bersama bung adek dcngan menghadirkan obrolan nostalgia					
8	Program Spor:akuler sangat digemari anak muda mengenai olah raga nasional dan internasional					

**PERNYATAAN LOYALITAS PENDENGAR**

No	Pernyataan	Jumlah				
		SS	S	R	TS	STS
1	Tingkat kepentingan kualitas siaran radio Most FM menentukan dalam loyslitas pendengar					
2	Tingkat kinerja kualitas siaran radio Most FM menentukan loyalitas pendengar					
3	Tingkat perbaikan kualitas siaran radio Most FM menentukan loyalitas pendengar					