



**Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pendengar**

**Radio TRAX FM Semarang**

**Skripsi**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan**

**Pendidikan Strata 1**

**Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**Nama : Noni Meisavitri**

**NIM : D2C007062**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2014**

**Nama** : Noni Meisavitri  
**NIM** : D2C007062  
**Judul** : Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pendengar Radio TRAX FM Semarang

---

### ABSTRAK

Dewasa ini pertumbuhan industri media massa semakin menunjukkan kompetensinya yang ketat. Terlebih lagi dengan kehadiran media online atau internet di Indonesia, hal ini menjadikan media massa cetak dan elektronik berusaha menyajikan terobosan yang terbaik. Salah satunya adalah media massa elektronik berupa radio siaran yang makin berkembang menjadi sebuah radio jaringan. TRAX FM Semarang sebagai sebuah radio jaringan TRAX harus bisa mengikuti perkembangan jaman dengan memberikan pelayanan yang berkualitas di dalam sebuah program. Karena pelayanan yang berkualitas akan menimbulkan satu kepuasan dalam diri konsumen dalam hal ini pendengar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan faktor kualitas pelayanan radio siaran dengan kepuasan pendengar radio TRAX FM Semarang. Teori yang digunakan adalah *SERVQUAL* (*service quality*) yaitu *reliabilitas*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* dari Parasuraman (dalam Tjiptono dan Chandra, 2005 : 145), konsep kepuasan menurut Kotler (1997 : 36) dan Stauss dan Neuhaus (dalam Sumarwan (2011 : 146) dan teori diskonfirmasi menurut Sumarwan (2011 : 143). Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory* (penjelasan). Sedangkan teknik pengambilan sampelnya adalah *judgemental sampling* (pengambilan contoh penilaian) salah satu bentuk dari *convenience sampling* (Sumarwan, 2011 : 94) dengan total sampel sebanyak 100 responden. Alat yang digunakan untuk analisis data adalah uji statistik *Kendall's tau\_b*.

Hasil penelitian pada pengujian hipotesis pertama menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara reliabilitas dalam pelayanan dengan kepuasan pendengar ditunjukkan dengan koefisien korelasi 0,521. Hipotesis kedua menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara *responsiveness* dalam pelayanan dengan kepuasan pendengar ditunjukkan dengan koefisien korelasi 0,510. Hipotesis ketiga menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara *assurance* dalam pelayanan dengan kepuasan pendengar ditunjukkan dengan koefisien korelasi 0,613. Hipotesis keempat menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara *empathy* dalam pelayanan dengan kepuasan pendengar ditunjukkan dengan koefisien korelasi 0,613. Hipotesis kelima menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara *tangible* dalam pelayanan dengan kepuasan pendengar ditunjukkan dengan koefisien korelasi 0,620.

Kata Kunci : Radio, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pendengar

**Name** : Noni Meisavitri  
**NIM** : D2C007062  
**Title** : **Correlation between The Service Quality of The Radio Broadcast and TRAX FM Semarang Listeners's Satisfaction**

---

### ***ABSTRACT***

Today the growth of the media industry increasingly demonstrate competence strictly. Moreover with online media or internet presence in Indonesia, making the print and electronic media tries to present the best breakthrough. One is the electronic mass media in the form of radio broadcasts increasingly developed into a radio network. TRAX FM Semarang as a radio network TRAX should be able to follow the development of time by providing a quality service in a program. Because the quality of service will cause the self-satisfaction of the consumers in this case the listener. This study aimed to determine the correlation between the service quality of the radio broadcast and TRAX FM Semarang listeners's satisfaction. Using the theory SERVQUAL (service quality), namely reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible from Parasuraman (in Tjiptono and Chandra, 2005: 145), the concept of satisfaction according to Kotler (1997: 36) and Stauss and Neuhaus (in Sumarwan (2011 : 146) and disconfirmation theory by Sumarwan(2011: 143). Type of research used in this study is explanatory. And the sample retrieval metode is judgmental sampling (sampling of assessment) a form of convenience sampling (Sumarwan, 2011: 94) with a total sample of 100 respondents. Instrument used for data analysis is a statistical test of Kendall's tau\_b.

The results of the study on the first hypothesis test showed a significant correlation between reliability in service with the listener satisfaction indicated by a correlation coefficient of 0.521. The second hypothesis suggests a significant correlation between responsiveness in service with the listener satisfaction indicated by a correlation coefficient of 0.510. The third hypothesis suggests there is a significant relationship between assurance in service with the listener satisfaction indicated by a correlation coefficient of 0.613. The fourth hypothesis suggests there is a significant relationship between empathy in service with the listener satisfaction indicated by a correlation coefficient of 0.613. The fifth hypothesis suggests there is a significant relationship between tangible in service with the listener satisfaction indicated by a correlation coefficient of 0.620.

Keywords: Radio, Service Quality, Listener's Satisfaction

## PENDAHULUAN

Pertumbuhan industri media massa dalam tahun-tahun terakhir ini semakin menunjukkan kompetensi yang ketat. Situasi ini disebabkan karena pertumbuhan media massa yang cepat dari tahun ke tahun, sangat beragam jenisnya dan mulai tersegmentasi dengan jelas. Pada awalnya hanya ada media elektronik dan media cetak seperti radio televisi dan juga surat kabar. Namun saat ini sudah ada media online lewat internet seperti situs atau web. Semakin berkembangnya pengguna media online atau internet di Indonesia menjadikan media massa cetak dan elektronik selalu berlomba untuk menyajikan terobosan yang terbaik bagi khalayak sarannya (pembaca, pendengar, dan pemirsa). Terobosan yang dilakukan media massa dan elektronik cukup beragam, salah satunya adalah media massa elektronik yaitu radio siaran. TRAX FM Semarang adalah radio jaringan terbilang mempunyai nama diantara pendengar anak muda yang berada di wilayah Semarang karena mulai muncul di tahun 2003 sampai dengan sekarang tahun 2013 jumlah pendengarnya menunjukkan peningkatan, terutama pada tahun 2012 sebanyak 82.000. Radio sebagai sebuah produk termasuk ke dalam produk jasa, karena mempunyai ciri khas ketidak berwujudan atau *intangibility* (Kotler dan Keller, 2007 : 6). . Radio mampu melakukan inovasi apapun untuk bisa bertahan di industri tersebut, dalam hal ini sebuah radio adalah memenuhi keinginan pendengar yang beragam dengan kualitas pelayanan. Konten kualitas pelayanan di dalam radio sebagai sebuah produk mengalami perkembangan, seperti informasi dan lagu seiring dengan kebutuhan pasar. Kualitas pelayanan yang baik akan tertanam di benak konsumen secara positif. Kesesuaian harapan dengan kenyataan

bisa dikatakan adalah suatu bentuk kepuasan dan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya yaitu interaksi. Namun menurut data *research and development department* TRAX FM Semarang dari tahun 2011 sampai tahun 2012 justru menunjukkan adanya penurunan kepuasan yang bisa dilihat dari menurunnya interaksi pendengar dari TRAX FM Semarang itu sendiri.

### **PERUMUSAN MASALAH**

Dengan konsep radio anak muda di Semarang, TRAX FM berusaha meraih kepuasan pendengar dengan kualitas pelayanan yang dimiliki karena melihat data interaksi pendengar yang sangat menurun drastis. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan radio siaran dengan kepuasan pendengar radio TRAX FM Semarang.

### **KERANGKA TEORI**

Kualitas pelayanan itu sendiri adalah segala sesuatu yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan agar terpuaskan. Konsep teori dari faktor kualitas pelayanan menggunakan SERVQUAL dari Parasurman yang terdiri :

a. Reliabilitas dalam pelayanan (*reliability*)

Kemampuan TRAX FM untuk memberikan pelayanan program sesuai dengan apa yang dijanjikan dan terpercaya.

b. Daya tanggap dalam pelayanan (*responsiveness*)

Kesigapan TRAX FM dalam membantu dan memberikan pelayanan program secara langsung dan cepat.

c. Jaminan dalam pelayanan (*assurance*)

Adanya jaminan pelayanan pengetahuan dari TRAX FM yang memadai, kesopansantunan dan kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya para pendengar TRAX FM kepada perusahaan melalui penyiar.

d. Empati dalam pelayanan (*empathy*)

TRAX FM memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atas pribadi yang diberikan kepada pendengar dengan berupaya memahami keinginan pendengar.

e. Bukti langsung dalam pelayanan (*tangible*)

Kemampuan TRAX FM dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal yaitu pendengar dalam hal penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik.

Kepuasan pendengar mengarah kepada teori diskonfirmasi yaitu evaluasi pemakaian produk dimana perasaan kecewa atau senang yang dihasilkan adalah membandingkan kenyataan dengan harapan. Kepuasan radio bisa dilihat dalam dua hal penting, yaitu program dan airtime. Kepuasan sendiri dibagi ke dalam dua macam, yaitu : *demanding costumer satisfaction* dan *stable costumer satisfaction*. Karena kepuasan dibentuk oleh sebuah kualitas pelayanan.

## **KESIMPULAN**

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan pendengar Radio TRAX FM Semarang. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan pada penelitian ini dapat diterima. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Radio TRAX FM Semarang akan berhubungan dengan keinginan pelanggan yang semakin terpenuhi sehingga terbentuk suatu kepuasan pendengar. Kualitas pelayanan tersebut terdiri dari :

1. Reliabilitas dalam pelayanan berhubungan sangat signifikan dengan kepuasan pelanggan, yaitu dimana semakin baik reliabilitas dalam pelayanan maka akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2. Responsiveness dalam pelayanan berhubungan sangat signifikan dengan kepuasan pelanggan, yaitu dimana semakin tinggi tingkat responsive dalam sebuah pelayanan maka akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
3. Assurance dalam pelayanan berhubungan sangat signifikan dengan kepuasan, yaitu dimana semakin baik assurance dalam pelayanan maka akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
4. Empathy dalam pelayanan berhubungan sangat signifikan dengan kepuasan, yaitu dimana semakin tinggi rasa empathy dalam pelayanan maka akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

5. Tangible dalam pelayanan berhubungan sangat signifikan dengan kepuasan, yaitu dimana semakin baik faktor tangible dalam sebuah pelayanan maka akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.