



TINGKAT KEPUASAN PENDENGAR RADIO DALAM PELAYANAN SIARAN PROGRAM 1 RRI BOGOR

@Hak cipta milik IPB University

CHAYA ANANDITA PRATAMA



**DEPARTEMEN SAINS KOMUNIKASI DAN PENGEMBANGAN MASYARAKAT
FAKULTAS EKOLOGI MANUSIA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**



PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Tingkat Kepuasan Pendengar Radio dalam Pelayanan Siaran Program 1 RRI Bogor” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2024

Chaya Anandita Pratama
NIM. I3401201087

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ABSTRAK

CHAYA ANANDITA PRATAMA. Tingkat Kepuasan Pendengar Radio dalam Pelayanan Siaran Program 1 RRI Bogor. Dibimbing oleh ANNA FATCHIYA.

Radio sebagai media massa konvensional perlu beradaptasi terhadap perkembangan zaman agar mampu bersaing dengan media baru demi terus menjaga eksistensinya. Stasiun radio sebagai penyedia layanan bertanggung jawab untuk senantiasa menyempurnakan kualitas siarannya agar mampu memenuhi pelayanan yang diharapkan pendengar. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kualitas layanan siaran yang penting bagi Pro 1 RRI Bogor sehingga dihasilkan strategi yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pendengar. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner *online* kepada 45 responden serta didukung oleh data kualitatif melalui wawancara mendalam terhadap informan. Teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah *snowball sampling*. Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan siaran yang diberikan Pro 1 RRI Bogor sesuai dengan harapan pendengar. Tingkat kepuasan pendengar berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index* bernilai 86,44 persen yakni bermakna Sangat Puas. Strategi peningkatan kualitas siaran dirumuskan dengan memprioritaskan atribut layanan yang berada pada Kuadran I dalam matriks *Importance-Performance Analysis* yaitu (1) penyelenggaraan acara *off-air*, (2) segmen interaktif, dan (3) segmen hiburan.

Kata kunci: CSI, IPA, kepuasan pendengar, kualitas layanan siaran

ABSTRACT

CHAYA ANANDITA PRATAMA. The Level of Listener Satisfaction in the Broadcast Services of Program 1 RRI Bogor. Supervised by ANNA FATCHIYA.

Radio as a conventional mass media needs to adapt to the evolving times to compete with new media and maintain its existence. Radio stations as service providers are responsible for continually improving their broadcast quality to meet listener expectations. This study aims to analyze the broadcast service quality crucial to Pro 1 RRI Bogor and develop appropriate strategies to enhance listener satisfaction. This descriptive research employs a quantitative approach by distributing online questionnaires to 45 respondents supported by qualitative data from in-depth interviews with informants. The sampling technique used is snowball sampling. The results show that the broadcast service quality of Pro 1 RRI Bogor meets listener expectations. The listener satisfaction level based on the Customer Satisfaction Index is 86,44 percent, indicating Very Satisfied. Strategies for improving broadcast quality are formulated by prioritizing service attributes in Quadrant I of the Importance-Performance Analysis matrix, namely (1) off-air events, (2) interactive segments, and (3) entertainment segments.

Keywords: CSI, IPA, listener satisfaction, broadcast service quality



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2024
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

TINGKAT KEPUASAN PENDENGAR RADIO DALAM PELAYANAN SIARAN PROGRAM 1 RRI BOGOR

CHAYA ANANDITA PRATAMA

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat

**DEPARTEMEN SAINS KOMUNIKASI DAN PENGEMBANGAN MASYARAKAT
FAKULTAS EKOLOGI MANUSIA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

- 1 Dr. Ir. Amiruddin Saleh, MS
- 2 Mahmudi Siwi, SP, M.Si



Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pendengar Radio dalam Pelayanan
Siaran Program 1 RRI Bogor
Nama : Chaya Anandita Pratama
NIM : I3401201087

@Hak cipta milik IPB University

Disetujui oleh

Pembimbing:
Dr. Ir. Anna Fatchiya, M.Si



Diketahui oleh

Ketua Departemen Sains Komunikasi dan
Pengembangan Masyarakat:
Dr. Ir. Anna Fatchiya, M.Si
NIP. 196811211997022001



Tanggal Ujian:
19 Juli 2024

Tanggal Lulus: 29 JUL 2024



PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala yang telah melimpahkan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pendengar Radio dalam Pelayanan Siaran Programa 1 RRI Bogor” dengan lancar sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana dari Departemen Sains Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat, Fakultas Ekologi Manusia, Institut Pertanian Bogor.

Dalam prosesnya, penulis banyak menerima bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat selesai. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Ir. Anna Fatchiya, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, serta motivasi kepada penulis selama proses penulisan berlangsung;
2. Bapak Dr. Ir. Amiruddin Saleh, MS dan Bapak Mahmudi Siwi, SP, M.Si selaku dosen penguji atas kesediaannya untuk menguji dan memberikan saran kepada penulis pada uji kelayakan dan sidang skripsi;
3. Kedua orang tua tercinta yaitu Yoga dan Lisna serta saudara kandung penulis yaitu Nadira dan Arya yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan memenuhi kebutuhan penulis;
4. Sudradjat *Family* selaku keluarga besar penulis yang telah menjadi tempat paling aman untuk bertukar pikiran serta menjadi “rumah” sebagai tempat pulang ternyaman bagi penulis;
5. Ibu Ida, Kak Novita, Ibu Ita, Kak Cinde dan segenap jajaran RRI Bogor yang siap sedia memberikan informasi dan mendampingi penulis selama proses penelitian berlangsung;
6. Teman-teman dekat penulis yaitu Aditya, Raisha, Natha, Salsa, Tri, Natasya, Daffa, Hamzah, Arga, dan Reihandra yang telah menjadi tempat berkeluh kesah dan mewarnai kehidupan perkuliahan penulis;
7. Teman-teman seperjuangan, FORSCHER SKPM 57, yang tidak bisa disebutkan satu persatu telah membantu dan mendukung penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, karena itu kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan untuk menyempurnakan karya ini di kemudian hari. Semoga skripsi ini dapat memberi kebermanfaatannya yang nyata bagi banyak pihak. Aamiin.

Bogor, Juli 2024

Chaya Anandita Pratama

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
II PENDEKATAN TEORITIS	5
2.1 Tinjauan Pustaka	5
2.1.1 Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia	5
2.1.2 Khalayak Radio Siaran	6
2.1.3 Aspek Penyiaran Radio	7
2.1.4 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	9
2.1.5 Kepuasan Khalayak	11
2.1.6 <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	13
2.2 Kerangka Pemikiran	14
2.3 Hipotesis Penelitian	16
III PENDEKATAN LAPANG	17
3.1 Desain Penelitian	17
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	17
3.3 Teknik Penentuan Responden dan Informan	17
3.4 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	18
3.5 Definisi Operasional	19
3.5.1 Karakteristik Pendengar	19
3.5.2 Penggunaan Media Radio	19
3.5.3 Kualitas Layanan Siaran	20
3.5.4 Tingkat Kepuasan Pendengar	22
3.6 Validitas dan Reliabilitas Instrumen	22
3.7 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	23
IV GAMBARAN UMUM	25
4.1 Sejarah Radio Republik Indonesia Bogor	25
4.2 Profil Radio Republik Indonesia Bogor	25
4.2.1 Visi dan Misi	25
4.2.2 Struktur Organisasi	26
4.2.3 Logo	26
4.2.4 Jaringan Radio	27
4.3 Lokasi Radio Republik Indonesia Bogor	28
V HASIL DAN PEMBAHASAN	29
5.1 Karakteristik Pendengar	29
5.1.1 Usia	29
5.1.2 Jenis Kelamin	30
5.1.3 Pekerjaan	30



5.2 Penggunaan Media Radio	31
5.2.1 Frekuensi Mendengarkan	31
5.2.2 Durasi Mendengarkan	32
5.3 Penilaian Kualitas Layanan Siaran	32
5.3.1 Kepentingan Pendengar	33
5.3.2 Performa Siaran	36
5.4 Analisis Perbedaan Kepentingan dan Performa Kualitas Layanan Siaran	39
5.4.1 Kualitas Konten	39
5.4.2 Interaksi	40
5.4.3 Kompetensi Penyiar	41
5.4.4 Keunikan	41
5.4.5 Aksesibilitas	42
5.5 Tingkat Kepuasan Pendengar	44
5.5.1 <i>Customer Satisfaction Index</i>	45
5.5.2 <i>Importance-Performance Analysis</i>	46
5.6 Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Siaran	50
VI PENUTUP	51
6.1 Simpulan	51
6.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	59
RIWAYAT HIDUP	81

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR TABEL

2.1	Indikator standar kualitas konten (KPI 2019)	8
3.1	Teknik pengumpulan, data terkumpul, dan jenis data	18
3.2	Definisi operasional karakteristik pendengar	19
3.3	Definisi operasional penggunaan media radio	20
3.4	Definisi operasional kualitas layanan siaran	20
3.5	Definisi operasional tingkat kepuasan pendengar	22
3.6	Nilai <i>customer satisfaction index</i> (CSI)	24
4.1	Profil Programa 1 (RRI Bogor 2024)	28
5.1	Jumlah dan persentase responden berdasarkan karakteristik pendengar Programa 1 RRI Bogor tahun 2024	29
5.2	Jumlah dan persentase responden berdasarkan penggunaan media radio dalam mendengarkan Programa 1 RRI Bogor tahun 2024	31
5.3	Jumlah, persentase, dan rata-rata skor penilaian responden berdasarkan kepentingan pendengar Programa 1 RRI Bogor	33
5.4	Jumlah, persentase, dan rata-rata skor penilaian responden berdasarkan performa siaran Programa 1 RRI Bogor	36
5.5	Hasil uji beda kualitas layanan siaran yang diharapkan (kepentingan) dan diterima (performa) responden berdasarkan dimensi kualitas konten	39
5.6	Hasil uji beda kualitas layanan siaran yang diharapkan (kepentingan) dan diterima (performa) responden berdasarkan dimensi interaksi	40
5.7	Hasil uji beda kualitas layanan siaran yang diharapkan (kepentingan) dan diterima (performa) responden berdasarkan dimensi kompetensi penyiar	41
5.8	Hasil uji beda kualitas layanan siaran yang diharapkan (kepentingan) dan diterima (performa) responden berdasarkan dimensi keunikan	42
5.9	Hasil uji beda kualitas layanan siaran yang diharapkan (kepentingan) dan diterima (performa) responden berdasarkan dimensi aksesibilitas	43
5.10	Analisis kesenjangan (<i>gap analysis</i>)	43
5.11	Tingkat kepuasan pendengar Programa 1 RRI Bogor	45
5.12	Peringkat kepuasan per atribut layanan siaran Programa 1 RRI Bogor	46

DAFTAR GAMBAR

2.1	Kesenjangan dalam pelayanan jasa (Parasuraman <i>et al.</i> 1985)	10
2.2	Model <i>expectancy values</i> (Kriyantono 2009)	11
2.3	Model kepuasan pelanggan (Tse dan Wilton 1988)	12
2.4	Matriks <i>importance-performance analysis</i> (Martilla dan James 1977)	14
2.5	Kerangka pemikiran	16
4.1	Struktur organisasi RRI Bogor (RRI Bogor 2024)	26
4.2	Logo RRI (<i>Website</i> RRI)	27
5.1	Grafik program siaran yang didengarkan responden	35
5.2	Hasil pemetaan atribut kualitas layanan siaran Programa 1 RRI Bogor	47

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



DAFTAR LAMPIRAN

1	Lokasi penelitian	60
2	Jadwal penelitian	61
3	Daftar responden	62
4	Kuesioner penelitian	64
5	Transkrip wawancara mendalam dengan informan	69
6	Catatan harian lapang	74
7	Hasil uji validitas dan reliabilitas	76
8	Perhitungan rentang skala <i>customer satisfaction index</i> (CSI)	77
9	Hasil <i>output</i> SPSS	78
10	Dokumentasi penelitian	79

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.