

PENGARUH PERSEPSI KUALITAS SIARAN DAN FORMAT SIARAN SERTA KUALITAS PENYIAR TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PENDENGAR PADA RADIO KISS FM JEMBER

Dewi Deniaty Sholihah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember (UNEJ)
dewideniaty@gmail.com

Abstract : *This study aims to determine and analyze the significant influence the perceived quality of the broadcast, the broadcast format, and the quality of the broadcaster to the satisfaction and loyalty of listeners on Radio KISS FM Jember. This research is explanatory research and using survey methods. The study population was the whole KISS FM Radio listeners who live in Jember. The number of samples in this study of 108 respondents drawn using judgment sampling technique due to the nature of a heterogeneous audience. The data analysis method used is descriptive analysis and Structural Equation Model (SEM) with AMOS software tools. The results showed that the perceived quality of the broadcast, the broadcast format, and quality broadcaster significantly affect the satisfaction and loyalty of the KISS FM Radio listeners Jember.*

Keywords: *Radio, Perceived Quality Broadcast, Broadcast Format, Broadcaster Quality, Satisfaction, Loyalty Listener.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh signifikan persepsi kualitas siaran, format siaran, dan kualitas penyiar terhadap kepuasan dan loyalitas pendengar pada Radio KISS FM Jember. Penelitian ini merupakan *explanatory research* dan menggunakan metode survey. Populasi penelitian ini adalah keseluruhan pendengar Radio KISS FM yang berdomisili di Kabupaten Jember. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebesar 108 responden dan diambil dengan menggunakan teknik *judgement sampling* dikarenakan sifat pendengar yang heterogen. Metode analisis data yang dipergunakan adalah analisis deskriptif dan *Structural Equation Model (SEM)* dengan alat perangkat lunak AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kualitas siaran, format siaran, dan kualitas penyiar berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pendengar Radio KISS FM Jember.

Kata kunci: Radio, Persepsi Kualitas Siaran, Format Siaran, Kualitas Penyiar, Kepuasan, Loyalitas Pendengar.

Pendahuluan

Industri media massa sebagai penyedia jasa informasi dan hiburan masyarakat kini mengalami gejolak persaingan yang semakin ketat. Kehadiran media digital seperti internet berpengaruh terhadap eksistensi media konvensional. Revolusi digital yang dialami industri media kini membuat manusia lebih mudah berbagi dan terkoneksi satu sama lain. Arus informasi yang begitu cepat menyebar membuat segala aktivitas sosial maupun isu-isu terbaru selalu *up to date* dalam hitungan detik. Pelaku bisnis media harus mampu merancang strategi agar tidak ditinggalkan konsumennya.

Radio adalah salah satu media konvensional yang masih bertahan hingga saat ini. Radio bersifat *auditif* (hanya bisa didengar), murah, merakyat, dan dapat dibawa atau didengarkan di mana saja. Radio berfungsi sebagai media ekspresi, komunikasi, informasi, pendidikan, dan hiburan. Percampuran antara kata, musik dan efek suara lainnya akan mempengaruhi emosi pendengar serta mengajak mereka berada dilokasi kejadian yang di komunikasikan, dan semuanya itu dikenal dengan konsep *the theatre of mind* (Masduki, 2004:16). Radio tidak sekedar berorientasi pada pendengar sebagai konsumen. Pengiklan juga merupakan konsumen dari radio yang memegang peranan penting dikarenakan bersedia membayar untuk membeli suatu program acara siaran dalam rangka mempromosikan produknya.

Sikap atau kebiasaan konsumen dalam mendengarkan radio di Indonesia secara demografis tidaklah sama. Survey yang dilakukan *AC Nielsen Media Research* pada tahun 2014 menemukan bahwa konsumen di luar Jawa tercatat lebih banyak mendengarkan radio (37%) dibandingkan dengan konsumen di Jawa (18%). Konsumen di luar Jawa rata-rata mendengarkan radio melalui pesawat radio, namun konsumen di Jawa lebih banyak mendengarkan radio melalui telepon genggam (www.nielsen.com, 2014). Pada Kabupaten Jember sendiri terdapat 13 radio yang masih beroperasi, salah satunya radio KISS FM. Fenomena yang ada pada radio KISS FM Jember saat ini terjadi penurunan jumlah iklan yang masuk di radio tersebut.

Iklan merupakan sumber pendapatan radio. Ketertarikan perusahaan dalam beriklan di suatu radio seringkali didasari oleh seberapa besar jumlah pendengar dan kesesuaian dengan segmen dan target konsumen produk mereka yang ada pada radio tersebut. Pendengar semakin bertambah apabila industri radio berhasil mengelola kualitas produk maupun layanannya. Kualitas produk yang dirasakan pelanggan akan menentukan persepsi pelanggan terhadap kinerja, yang pada akhirnya akan berdampak pada kepuasan pelanggan (Fandy, 2008:93).

Produk dari suatu radio merupakan program acara. Suatu program acara perlu merancang konsep. Program berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan (Kotler dan Armstrong, 1996:48). Perencanaan program radio mencakup pemilihan format dan isi program yang dapat menarik dan memuaskan kebutuhan audien yang terdapat pada suatu segmen audien berdasarkan demografi tertentu (Morissan, 2007:233). Tujuan penentuan format siaran adalah untuk memenuhi sasaran khayalak secara spesifik dan untuk kesiapan berkompetisi dengan radio lainnya.

Merujuk pada pernyataan Diah Yulisetiarni (2013) tombol untuk fokus pada kepuasan pelanggan, perusahaan menugaskan karyawan untuk langsung mengatur hubungan dengan pelanggan dan memberdayakan karyawan untuk mengambil beberapa tindakan yang diperlukan untuk memuaskan pelanggan. Pada industri radio, salah satu keberhasilan siaran tidak luput dari peran serta penyiar. Penyiar adalah seorang yang berkomunikasi baik secara langsung untuk menyampaikan materi siaran dan sebagai teman dekat bagi khalayak pendengarnya (Wardhana, 2009:7). Adanya kemajuan teknologi khususnya media internet, radio masih menjadi pilihan khalayak untuk dinikmati, mengingat terdapat beberapa sisi menarik dari radio yang tidak dapat tergantikan oleh media lain yakni hadirnya seorang penyiar.

Upaya perusahaan mendapatkan loyalitas sebaiknya dilakukan dengan memperhatikan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumennya. Begitu pula industri radio, pendengar yang merasa puas tentu akan memberikan efek atau dampak positif berupa keterjalinan hubungan yang baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Loyalitas pendengar terdiri dari rutin untuk selalu mendengarkan, mengenal siaran radio, tidak beralih ke frekuensi lain, dan merekomendasikan siaran ke orang lain (Hartiti, 2003).

Metodologi

Penelitian ini termasuk dalam penelitian penjelasan (*explanatory research*). Tujuan dilakukannya penelitian kuantitatif ini untuk mengetahui pengaruh persepsi kualitas siaran, format siaran dan kualitas penyiar terhadap kepuasan dan loyalitas pendengar di Radio KISS FM Jember. Populasi pada penelitian ini adalah keseluruhan pendengar Radio KISS FM Jember. Teknik pengambilan sampel berdasarkan metode non probabilitas (*nonprobability sampling design*), dimana dalam penelitian ini peneliti memilih sampel berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu sehingga diperoleh sampel pertimbangan (*judgement sampling*,) mengingat pendengar bersifat heterogen. Berkaitan dengan digunakannya uji model dengan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan menggunakan AMOS, Hair *et al.* (1998:367) menyatakan jumlah responden yang ideal untuk setiap indikator adalah 5-10. Pada penelitian ini terdapat 18 indikator, maka jumlah responden yang dijadikan sampel sebanyak 108 (=18x6) yang disesuaikan dengan kriteria sebagai berikut:

1. Pendengar berdomisili di Kota Jember (Kecamatan Kaliwates, Patrang, dan Sumpersari);

2. Pendengar berusia di atas 15 tahun (usia tersebut diasumsikan dapat menjawab kuisisioner dengan baik);
3. Pendengar mendengarkan Radio KISS FM Jember minimal 4 kali dalam satu bulan;
4. Pendengar mengetahui beberapa program dan penyiar Radio KISS FM Jember.

Pada penelitian ini yang menjadi variabel endogen (X) dan variabel eksogen (Y) antara lain:

1. Persepsi Kualitas Siaran (X_1), dengan indikator mengetahui siaran radio itu jernih ($X_{1.1}$), mengetahui siaran radio membuat untuk selalu mendengarkan ($X_{1.2}$), mengetahui siaran radio itu imajinatif ($X_{1.3}$), mengetahui jangkauan dari siaran radio ($X_{1.4}$)
2. Format Siaran (X_2), dengan indikator kreativitasan program ($X_{2.1}$) dan konsistensi penyiar ($X_{2.2}$)
3. Kualitas penyiar (X_3), dengan indikator volume suara ($X_{3.1}$), tidak gugup ($X_{3.2}$), penggunaan bahasa ($X_{3.3}$), kepribadian ($X_{3.4}$), dan pengetahuan yang luas ($X_{3.5}$)
4. Kepuasan pendengar (Y_1) sebagai variabel endogen *intervening* dengan indikator *expectation* ($Y_{1.1}$), *performance* ($Y_{1.2}$), *comparisson* ($Y_{1.3}$)
5. Loyalitas pendengar (Y_2) dengan indikator rutin mendengarkan ($Y_{2.1}$), mendengarkan melalui handphone ($Y_{2.2}$), tidak beralih ke frekuensi radio lain ($Y_{2.3}$), mereferensikan ke orang lain ($Y_{2.4}$)

Skala pengukuran data pada penelitian ini menggunakan skala *Likert* dengan dengan lima tingkat preferensi jawaban dengan skor masing-masing 1-5. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis *SEM (Structural Equation Model)* dengan alat perangkat lunak AMOS. Sebagai salah satu teknik analisis multivariat, SEM memungkinkan dilakukannya analisis terhadap serangkaian hubungan secara simultan sehingga memberikan efisiensi. Penggunaan SEM memungkinkan peneliti untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, mengkonfirmasi ketepatan model sekaligus menguji pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain.

Hasil dan Pembahasan

Pengaruh Persepsi Kualitas Siaran Terhadap Kepuasan Pendengar Radio KISS FM Jember

Merujuk pada hasil pengujian, indikator dari kualitas siaran yang berpengaruh paling dominan ialah kejernihan suara yang disiarkan dengan nilai pengaruh 0,807.

Artinya sejauh ini responden menerima dengan baik siaran Radio KISS FM Jember secara jernih atau jarang terjadi gangguan seperti *kemeresekek* dan tertumpuk dengan siaran frekuensi radio lain. Suara yang jernih ditunjang dengan program siaran yang menarik mampu membangkitkan imajinasi mereka dan menimbulkan kebiasaan untuk selalu mendengarkan. Meskipun demikian, faktor jangkauan menjadi faktor yang berpengaruh paling rendah dengan nilai pengaruh 0,743. Artinya responden merasa jangkauan siaran Radio KISS FM belum optimal untuk di wilayah Kabupaten Jember. Sebagian responden menyatakan kehilangan *signal* atau siaran dari radio tersebut ketika memasuki wilayah tertentu di Kabupaten Jember dan perbatasannya.

Responden mengaku bahwa kualitas siaran yang mereka persepsikan telah melebihi harapan/kebutuhannya dengan nilai pengaruh paling besar yaitu 0,389. Artinya sejauh ini pendengar telah puas mendengarkan siaran Radio KISS FM Jember dengan kualitas yang diberikan. Berdasarkan hasil analisis maka dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 1 yang menyatakan bahwa persepsi kualitas siaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pendengar Radio KISS FM Jember dapat diterima dengan nilai pengaruh 0,854.

Kualitas siaran dapat dikatakan sebagai kualitas layanan yang dihasilkan oleh industri radio. Hasil temuan pada kajian ini mendukung hasil penelitian Seguro (2011) dan Wahyu (2009) serta Setyo, dkk. (2014) yang menyatakan variabel persepsi kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Seiring dengan hal tersebut, hasil kajian ini juga mendukung hasil penelitian Ermayanti, dkk. (2015) yang menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pendengar.

Pengaruh Format Siaran Terhadap Kepuasan Pendengar Radio KISS FM Jember

Merujuk pada hasil pengujian menyatakan bahwa pengaruh format siaran terhadap kepuasan pendengar memiliki nilai pengaruh tertinggi dari variabel independen lainnya. Pada format siaran, indikator kreatifitas program acara memiliki nilai pengaruh lebih rendah yaitu 0,770. Artinya kreatifitasan program acara Radio KISS FM Jember telah mampu mempengaruhi kepuasan pendengarnya, namun kurang optimal. Responden menyukai adanya segmen-segmen khusus yang berbeda di setiap program acara. Meskipun demikian, beberapa responden merasa mulai jenuh dan bosan dengan format program Radio KISS FM, karena perubahan yang terjadi

pada 10 tahun terakhir ini tidak terlalu signifikan sementara penyiar telah banyak berganti.

Konsistensi penyiar Radio KISS FM Jember pada setiap programnya dipersepsikan responden dengan nilai sebesar 0,875. Artinya pendengar menyukai konsistensi penyiar, baik berupa konsistensi jadwal siar, gaya siaran, materi siarnya, lagu yang diputar, dan lain lain. Konsistensi penyiar dalam penelitian ini berupa kesesuaian dan ketepatan penyiar memandu program acara. Responden menyatakan bahwa nyawa setiap program acara bergantung pada penyiar tetap yang membawakannya. Konsistensi penyiar Radio KISS FM Jember dalam beberapa waktu terakhir ini seringkali mengalami perubahan, sehingga hal ini dapat menciptakan kesenjangan kepuasan di benak pendengar. Berdasarkan hasil analisis, maka dengan demikian Hipotesis 2 yang menyatakan bahwa format siaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pendengar Radio KISS FM Jember dapat diterima dengan nilai pengaruh 0,593.

Hasil temuan pada kajian ini mendukung teori Geller (2007:35) yang menyatakan bahwa audien menyukai format yang terstruktur. Artinya pendengar menyukai suatu siaran radio dapat dikarenakan format dan juga penyiar yang menyampaikan materi siarnya. Selain itu hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Marhamah (2014) yang menemukan bahwa format siaran berpengaruh terhadap kepuasan pendengar.

Pengaruh Kualitas Penyiar Terhadap Kepuasan Pendengar Radio KISS FM Jember

Hasil pengujian menyatakan bahwa pengaruh kualitas penyiar terhadap kepuasan pendengarmemiliki nilai pengaruh yang paling rendah dari nilai variabel independen lainnya. Responden merasa peran penyiar sangat penting untuk menumbuhkan rasa kepuasan di benaknya. Namun kualitas penyiar Radio KISS FM Jember belum memberikan kepuasan secara optimal. Responden menilai wawasan penyiar Radio KISS FM Jember berpengaruh cukup tinggi, dengan hasil pengaruh sebesar 0,857. Kejelasan vokal yang diucapkan penyiar berupa intonasi dan penyampaian ide atau gagasan dinilai baik. Responden juga mengaku gaya siaran penyiar Radio KISS FM natural atau tidak dibuat-buat. Gaya siaran yang kekinian, enerjik, penuh semangat, dan ceria menjadi ciri khas dari penyiar Radio KISS FM. Responden juga menyatakan bahwa artikulasi penyiar Radio KISS FM tidak terlalu baik khususnya dalam pengucapan bahasa asing. Terbukti dengan hasil penelitian yang

menyebutkan bahwa indikator artikulasi penyiar memiliki nilai pengaruh paling rendah terhadap kepuasan pendengar Radio KISS FM Jember yaitu sebesar 0,708. Berdasarkan hasil analisis kajian ini, maka dengan demikian Hipotesis 3 yang menyatakan bahwa kualitas penyiar berpengaruh terhadap kepuasan pendengar dapat diterima.

Temuan dalam penelitian ini mendukung hasil penelitian Suhartono (2013), yang menyatakan peran penyiar sangatlah penting, maka dengan itu bagaimana seorang penyiar melakukan aktivitas siaran khususnya dalam bertutur sehingga pendengar merasa nyaman untuk selalu mendengarkan. Artinya jika pendengar nyaman tentu mereka puas akan kemampuan penyiar dalam menyampaikan informasi dan menghiburnya.

Pengaruh Persepsi Kualitas Siaran Terhadap Loyalitas Pendengar Radio KISS FM Jember

Nilai total pengaruh kedua variabel pada penelitian ini sebesar 0,606. Persepsi kualitas siaran berpengaruh secara langsung dengan nilai pengaruh sebesar 0,259 maupun berpengaruh secara tidak langsung dengan nilai pengaruh 0,396 terhadap loyalitas pendengar pada Radio KISS FM Jember. Artinya pendengar dapat menumbuhkan rasa loyalitas kepada Radio KISS FM Jember dari pertama kali mendengarkan atau merasakan kepuasan terlebih dahulu. Kualitas siaran yang dipersepsikan oleh pendengar ketika mendengarkan dalam jangka waktu tertentu mampu memberikan sebuah anggapan atau penilaian tersendiri di benak mereka.

Pengaruh persepsi kualitas siaran terhadap penggunaan aplikasi radio melalui *handphone / smartphone* sebagai indikator loyalitas secara tidak langsung memiliki nilai pengaruh yang cukup rendah yaitu 0,340. Pengaruh persepsi kualitas siaran juga dapat berpengaruh secara tidak langsung dan langsung terhadap loyalitas pendengar, tanpa ada hubungan kepuasan terlebih dahulu sebagai variabel intervening. Pengaruh langsung variabel persepsi kualitas siaran terhadap loyalitas pendengar memiliki nilai sebesar 0,259. Artinya dapat dikatakan bahwa kepuasan sebagai variabel intervening dapat berperan baik untuk memperkuat pengaruh variabel persepsi kualitas siaran (independen) terhadap loyalitas pendengar (variabel dependen). Berdasarkan hasil analisis maka dengan demikian Hipotesis 4 yang menyatakan bahwa persepsi kualitas siaran berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pendengar Radio KISS FM Jember dapat diterima. Temuan dalam penelitian ini mendukung penelitian Ermayanti, dkk

(2015) dan Adittama (2015) yang menyatakan bahwa persepsi kualitas siaran berpengaruh terhadap loyalitas pendengar.

Pengaruh Format Siaran Terhadap Loyalitas Pendengar Radio KISS FM Jember

Pengaruh format siaran terhadap loyalitas pendengar Radio KISS FM Jember pada penelitian ini sebesar 0,380. Format siaran merupakan variabel independen yang memiliki nilai pengaruh langsung terendah terhadap loyalitas pendengar. Artinya format siaran bukanlah prioritas utama untuk menumbuhkan rasa loyal di benak pendengar ketika pertama kali mendengarkan atau sebelum mencapai kepuasan. Format musik dan kata yang dipadu padankan Radio KISS FM Jember mampu menarik perhatian pendengar sehingga berkeinginan untuk rutin mendengarkan atau berulang. Hal ini terbukti dari hasil penelitian yang menyebutkan bahwa nilai pengaruh format siaran terhadap niat mendengarkan berulang pendengar Radio KISS FM Jember secara tidak langsung sebesar 0,274 dan lebih tinggi. Nilai pengaruh paling rendah dari format siaran terhadap loyalitas pendengar terjadi pada indikator penggunaan aplikasi/fitur *smartphone* yaitu sebesar 0,213. Artinya sejauh ini mereka cukup terpuaskan dengan pilihan lagu yang diputar, materi siaran yang disampaikan, kemasan acara, kuis atau hadiah dan lain sebagainya yang disajikan Radio KISS FM Jember sehingga membangkitkan rasa loyal di benak mereka. Meskipun demikian, mereka memilih untuk jarang atau tidak sama sekali mendengarkan siaran Radio KISS FM Jember melalui aplikasi radio di *handphone*.

Format siaran berpengaruh secara langsung dan tidak langsung terhadap loyalitas pendengar Radio KISS FM Jember. Nilai pengaruh langsung format siaran terhadap loyalitas pendengar Radio KISS FM Jember sebesar 0,029 dan nilai pengaruh tidak langsungnya sebesar 0,352. Artinya pendengar dapat memiliki tingkat loyalitas lebih tinggi apabila telah merasakan kepuasan terlebih dahulu sebagai variabel intervening Berdasarkan hasil analisis, maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 5 yang menyatakan bahwa format siaran berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pendengar dapat diterima. Temuan ini mendukung penelitian Listantyo (2013) dan Adittama (2015) yang menyatakan bahwa format siaran berpengaruh terhadap loyalitas pendengar.

Pengaruh Kualitas Penyiar Terhadap Loyalitas Pendengar Radio KISS FM Jember

Merujuk dari hasil pengujian menyatakan bahwa kualitas penyiar berpengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap loyalitas pendengar Radio KISS FM Jember. Nilai pengaruh langsung kualitas penyiar terhadap loyalitas pendengar sebesar 0,147, dengan nilai pengaruh tidak langsung kedua variabel tersebut yakni 0,254. Artinya, pengaruh kualitas penyiar terhadap loyalitas pendengar secara tidak langsung lebih unggul dan membawa pengaruh lebih besar. Kepuasan sebagai variabel intervening dalam penelitian ini berperan baik dalam meningkatkan loyalitas pendengar.

Peran penyiar masih menentukan keberhasilan Radio KISS FM Jember untuk tetap mempengaruhi pendengarnya dalam mendengarkan berulang dengan nilai 0,289, menggunakan aplikasi atau fitur radio di *handphone* dengan nilai 0,225, tidak beralih ke frekuensi radio lain dengan nilai 0,274, dan merekomendasikan ke orang lain dengan nilai 0,275. Artinya bentuk sikap loyalitas pendengar tertinggi terhadap kualitas penyiar ditunjukkan dengan rutin mendengarkan. Penggunaan aplikasi radio di *handphone* merupakan sikap loyalitas terendah dari pendengar Radio KISS FM Jember. Sebagian responden menyatakan bahwa hadirnya penyiar menjadi nilai tersendiri bagi mereka untuk tetap mendengarkan radio, karena dapat membangun kedekatan secara emosional dan persahabatan serta kekeluargaan meskipun melalui udara.

Berdasarkan hasil analisis, maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 6 yang menyatakan bahwa kualitas penyiar berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pendengar dapat diterima dengan nilai total pengaruh sebesar 0,401. Temuan dalam penelitian ini menolak hasil penelitian Listantyo, dkk (2013) yang menyatakan bahwa kualitas penyiar tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pendengar. Menariknya, hasil penelitian ini mendukung penelitian Riztanti (2013) yang menyatakan bahwa faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas pendengar ialah kualitas penyiar.

Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pendengar

Merujuk dari perilaku individu dan hasil penilaian kuisisioner, pendengar ketika puas mendengarkan siaran Radio KISS FM Jember menimbulkan niat untuk mendengarkan berulang. Terbukti dari hasil penelitian yang menyebutkan bahwa nilai pengaruh tertinggi kepuasan terhadap indikator loyalitas ada pada niat untuk

mendengarkan berulang yaitu sebesar 0,427. Responden ingin terus mendengarkan atau bahkan tidak mau melewatkan di setiap siaran atau program acaranya. Sebagian responden merasa bahwa menerima dengan baik siaran Radio KISS FM sehingga selain rutin mendengarkan juga mereferensikan Radio KISS FM Jember ke orang lain dengan nilai pengaruh 0,406, tidak beralih ke frekuensi radio lain dengan nilai pengaruh 0,404, dan yang paling rendah yaitu penggunaan aplikasi atau fitur radio di *handphone* dengan nilai pengaruh sebesar 0,333. Berdasarkan hasil analisis, maka dengan demikian Hipotesis 7 yang menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pendengar Radio KISS FM Jember dapat diterima dengan nilai total 0,593.

Temuan pada penelitian ini menolak hasil penelitian Dimiyati (2011) yang menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pendengar. Meskipun demikian, hasil penelitian ini mendukung penelitian Irreta (2011) yang menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan dan loyalitas pendengar.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut: (1) Persepsi kualitas siaran memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pendengar pada Radio KISS FM Jember. Artinya dengan meningkatkan kualitas siaran yang dipersepsikan baik oleh pendengar, maka dapat memberikan kepuasan pendengar dalam mendengarkan siaran Radio KISS FM Jember; (2) Format siaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pendengar pada Radio KISS FM Jember. Format siaran yang semakin kreatif dan inovatif, dapat menumbuhkan kepuasan dalam mendengarkan siaran Radio KISS FM Jember; (3) Kualitas penyiar berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pendengar pada Radio KISS FM Jember. Penyiar yang berkualitas dapat membawakan program acara dengan menarik sehingga pendengar merasa puas dalam mendengarkan siaran Radio KISS FM Jember; (4) Persepsi kualitas siaran berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pendengar pada Radio KISS FM Jember. Persepsi kualitas siaran yang baik, mampu meningkatkan loyalitas pendengar untuk selalu mendengarkan siaran Radio KISS FM Jember; (5) Format siaran berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pendengar pada Radio KISS FM Jember. Format siaran yang diterapkan dengan semakin menarik dan inovatif, maka mampu membangkitkan loyalitas pendengar untuk mendengarkan siaran Radio KISS FM Jember; (6) Kualitas penyiar berpengaruh

signifikan terhadap loyalitas pendengar Radio KISS FM Jember. Artinya penyiar yang profesional mampu menghidupkan acara, sehingga dapat menumbuhkan sikap loyalitas pendengar pada Radio KISS FM Jember; dan (7) Kepuasan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pendengar Radio KISS FM Jember. Artinya pendengar yang merasa telah dapat menerima informasi dan hiburan dengan baik di Radio KISS FM Jember, maka dapat membangun loyalitas pendengar dalam mendengarkan siarannya.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan saran antara lain: (1) Pihak Manajemen Radio KISS FM Jember hendaknya perlu melakukan peningkatan kualitas siaran yang baik. Hal tersebut dapat dilakukan melalui teknik penyiaran yang semakin optimal dengan meminimalisir terjadinya gangguan saat penerimaan siaran, jangkauan siaran yang semakin diperluas khususnya daerah pelosok Kabupaten Jember, dan menghadirkan program-program yang bermutu serta menarik. Program siar Radio KISS FM perlu adanya pengembangan ide-ide kreatif dan inovatif agar mampu memberikan kesan menarik, mengesankan, dan ketertarikan yang lebih mendalam bagi pendengarnya baik pendengar baru maupun yang lama; (2) Pihak Manajemen Radio KISS FM Jember hendaknya mampu memberikan perubahan yang baru dalam program siarannya. Program siar unggulan Radio KISS FM Jember rata-rata tidak mengalami banyak perubahan yang signifikan dari 10 tahun terakhir ini, seperti *Kiss Good Morning*, *Kiss Rendang*, *Relax Music*, *Galeri*, *Kiss Radio Mix*, *Channel*, dan lainnya. Gaya hidup pendengar kian berubah, begitu pula dengan bentuk kebutuhan akan informasi dan hiburan; (3) Pihak Manajemen Radio KISS FM Jember hendaknya konsisten dalam memberikan pelayanan kepada pendengarnya. Program Radio KISS FM akan lebih menarik jika konsisten dalam memberikan kemudahan komunikasi interaktif bersama pendengar. Sejauh ini Radio KISS FM Jember tidak maksimal dan optimal kembali dalam penggunaan media sosial seperti *Facebook*, *Twitter*, *Instagram*, dan lainnya, mengingat hampir seluruh kalangan masyarakat saat ini telah dekat dengan media sosial. Hal ini merupakan sebagai tanda konvergensi media yang mampu mempromosikan program acara Radio KISS FM Jember ke pendengar; (4) Pihak Manajemen Radio KISS FM Jember hendaknya perlu melakukan evaluasi terhadap kualitas penyiarannya. Peningkatan mutu kualitas dari penyiar dapat dilakukan dengan menghadirkan pelatihan khusus atau evaluasi secara

intens dalam mengelola dan membawakan suatu program acara. Kualitas penyiar yang baik akan menentukan kepuasan dan loyalitas bagi pendengarnya. Saat ini terjadi penurunan kualitas penyiar di Radio KISS FM Jember, sehingga pendengar lama merasa kecewa dan tidak tertarik untuk mendengarkannya lagi; dan (5) Pihak peneliti selanjutnya diharapkan agar dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan teknik pengambilan sampel dan variabel yang berbeda. Pengambilan sampel penelitian ini hanya berdasar kriteria tertentu dari peneliti.

Daftar Referensi

- AC Nielsen. (2014). Nielsen: Konsumsi Media Lebih Tinggi di Luar Jawa. <http://www.nielsen.com/id/en/press-room/2014/nielsen-konsumsi-media-lebih-tinggi-di-luar-jawa.html>
- Adittama, Mugi. 2015. Analisis Kualitas Siaran dan Format Siaran Terhadap Brand Awareness dan Loyalitas Pendengar (Studi Kasus Radio Prambors Semarang). Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Diponegoro
- Diah, Yulisetiarni. 2013. The Role Of Service, Price, Promotion, Place, and Comfort on Customer Satisfaction and Switching Intention in Minimarket at Jember Regency. *International Research Journal of Finance and Economics*. ISSN 1450-2887 Issue 114 September.
- Dimiyati, D. 2011. Deteksi Dampak Struktural Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pendengar Radio Swasta Di Kota Jember. *Jurnal Relasi STIE Mandala Jember*.
- Ermayanti, dkk. 2015. Efek Mediasi Kepuasan Pendengar dalam Hubungan Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pendengar Radio Cassanova Bali. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Universitas Udayana. <http://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/11750/9552>
- Fandy Tjiptono, 2008, *Strategi Bisnis Pemasaran*. Andi. Yogyakarta.
- Geller, Valerie. 2007. *Creating Powerful Radio : Getting, Keeping & Growing Audiences*. Jordan Hill Oxford : Elsevier Inc.
- Hartiti. 2003. Loyalitas Pelanggan. Bandung: Yayasan Nuansa Cendikia. Kriyantono
- Iretta, Alfazriani. 2011. *Pengaruh Kepuasan Pendengar Terhadap Loyalitas Pendengar Radio Sheba FM*. Skripsi. Fakultas Psikologi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 1996. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi V. jilid 2. Intermedia: Jakarta
- Listantyo, Daniel Dwi. Pradekso, Tandiyu. Suprihatini, Taufik. 2011. Hubungan Antara Kesesuaian Format Siaran Acara ZOOM dan Kredibilitas Penyiar dengan

- Loyalitas Mendengarkan Program Acara ZOOM di Radio Ichthus. *Jurnal Interaksi Online*. Universitas Diponegoro.
- Marhamah. 2014. Hubungan Perubahan Format Program RRI dengan Kepuasan Pendengar di Kecamatan Banda Sakti Kota Lhokseumawe. *Jurnal Pekommas*. Vol.17. No.2
- Masduki.2004, Menjadi *Broadcaster Profesional*, Pustaka Populer, Yogyakarta.
- Morissan, M.A. 2008. *Manajemen Media Penyiaran (Strategi Mengelola Radio dan Televisi)*. Jakarta : Prenada Media Group
- Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*.
- Riztanti, Gresi. 2013. Analisis Statitiska Mengenai Kepuasan Pendengar Radio Terhadap Radio Istara Surabaya.*Jurnal FMIPA*.Institut Teknologi Surabaya.
- Seguro, Wasesa. 2011. Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan : Suatu Penelitian Pada Penyedia Jasa Telepon Seluler di Jawa Barat. *Jurnal Elektronik : Universitas Gunadarma*. Vol. 13. No. 3
- Setyo, Ferry Wibowo. lin, Pusfita Sarih. Agusng, Kresnamurti. 2014. Pengaruh Perspepsi Kualitas Pelayanan dan Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Indomaret Palmerah).*Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*. Vol5. No.2
- Suhartono, Danny. 2013. Peran Penyiar Good Morning Hard Rockers Di Hard Rock FM Surabaya Dalam Menjaring Pendengar. *Jurnal E-Komunikasi*. Program Studin Ilmu Komunikasi. Universitas Kristen Petra Surabaya Vol. 1 No. 1
- Wahju, Nugroho. 2009. *Analisis Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Bus Malam Cepat Sedia Mulya*. Tesis. Universitas Sebelas Maret.