

## ABSTRAK

Nama : Arizky Yanuar Ramadhan  
NIM : 41621120021  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN PEMIRSA TERHADAP PROGRAM KOMEDI DI TRANS7 DENGAN METODE *SERVICE QUALITY*  
Pembimbing : Novera Elisa Triana, S.T.,M.T.

Program komedi Lapor Pak! yang tayang setiap hari Senin – Jumat di TRANS 7, hanya 9 kali masuk peringkat 15 besar televisi nasional selama 12 bulan terakhir, sehingga peneliti melakukan penelitian ini yang bertujuan untuk mengidentifikasi faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pemirsa terhadap program komedi Lapor Pak! dan usulan perbaikan yang dapat dilakukan. Sehingga dapat meningkatkan kualitas dan peringkat. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 32 orang serta menggunakan metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis*. Hasil penelitian ini menemukan bahwa atribut-atribut dari lima dimensi yang diteliti mempengaruhi kepuasan konsumen. Kesimpulan dari penelitian ini adalah faktor – faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan pemirsa karena memiliki nilai kepentingan yang tinggi namun nilai kepuasannya rendah, yaitu sulit mencari informasi jam tayang program komedi Lapor Pak!; lelucon pada program ini ada unsur kekerasan dan kasar; program ini masih menyinggung suku, ras, agama dan golongan dalam tayangannya; dan komedi dalam program ini masih merendahkan orang lain serta usulan untuk meningkatkan kualitas dan berdampak pada meningkatnya kepuasan pemirsa dapat meningkatkan atribut pada kuadran I, yang merupakan kuadran dengan nilai kepentingan yang tinggi namun kepuasan rendah.

**Kata Kunci** : *Service Quality, Importance Performance Analysis*, kuadran I

## ABSTRACT

Name : Arizky Yanuar Ramadhan  
NIM : 41621120021  
Study Program : Teknik Industri  
Title Thesis : ANALISIS KEPUASAN PEMIRSA TERHADAP PROGRAM  
KOMEDI DI TRANS7 DENGAN METODE *SERVICE QUALITY*  
Counsellor : Novera Elisa Triana, S.T.,M.T.

*The comedy program Lapor Pak! airs every Monday to Friday on TRANS 7, and it has only entered the top 15 national television ratings 9 times in the last 12 months. Therefore, researchers conducted this research with the aim of identifying factors that can increase viewer satisfaction with the Lapor Pak! comedy program and proposing improvements that can be made. This is to enhance the program's qualities and rankings. The research involved a sample of 32 individuals and used the Service Quality and Importance Performance Analysis methods. The results of this research found that the attributes from the five dimensions studied influence consumer satisfaction. The conclusion of this study is that the factors that significantly affect viewer satisfaction are those with high importance values but low satisfaction values. These factors include the difficulty in finding information about the airing time of the Lapor Pak! comedy program, the presence of violence and crudeness in the jokes of the program, the program still touching on ethnicity, race, religion, and groups in its broadcast, and the comedy in the program still demeaning others. The suggestion to improve quality and impact on increasing viewer satisfaction is to enhance attributes in quadrant I, which is the quadrant with high importance values but low satisfaction values.*

**Keywords:** *Service Quality, Importance Performance Analysis, quadrant I*