



**ANALISIS KEPUASAN PENDENGAR TERHADAP
LAYANAN SIARAN PROGRAM PT. CITRA DEL MANDIRI
DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

LAPORAN SKRIPSI

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
**RESNA N. LUMBANTORUAN
41621120022**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**



**ANALISIS KEPUASAN PENDENGAR TERHADAP
LAYANAN SIARAN PROGRAM PT. CITRA DEL MANDIRI
DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS***

LAPORAN SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
**RESNA N. LUMBANTORUAN
4162112002**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Resna N Lumbantoruan

NIM : 41621120022

Program Studi : Teknik Industri

Judul Laporan Kerja Praktik : Analisis Kepuasan Pendengar Terhadap Layanan
Siaran Program PT. Citra Del Mandiri dengan
Metode *Service Quality* dan *Importance
Performance Analysis*

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 29 Juli 2024

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



(Resna N. Lumbantoruan)

HALAMAN PENGESAHAN

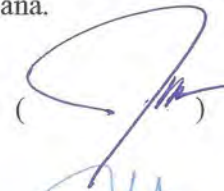
Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Resna N. Lumbantoruan
NIM : 41621120022
Program Studi : Teknik Industri
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pendengar Terhadap Layanan Siaran
Program PT. Citra Del Mandiri dengan Metode *Service Quality dan Importance Performance Analysis*

Telah berhasil dipertahankan pada sidang dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing : Sakti Aji Lesmana, ST., MMSI.
NIDN : 0322127404



Ketua Penguji : Dr. Uly Amrina, ST., M.M.
NIDN : 0304037906



Anggota Penguji : M. Isa Lutfi, ST., M.T.
NIDN : 0308047703



Jakarta, 12 Agustus 2024

UNIVERSITAS

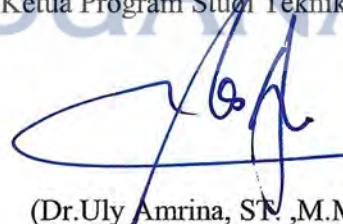
MERCU BUANA

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi Teknik Industri



(Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.)



(Dr. Uly Amrina, ST., M.M.)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan Rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan laporan Skripsi ini. Penulisan laporan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik Industri pada Fakultas Teknik Program Sarjana Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah M. Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik
3. Ibu Dr. Uly Amrina, ST., M.M. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri
4. Bapak Sakti Aji Lesmana, S.T., MMSI selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Uly Amrina, ST., M.M. selaku dosen penguji seminar proposal dan dosen penguji skripsi yang memberikan koreksi, masukan dan arahan kepada saya dalam penyusunan skripsi.
6. Bapak M. Isa Lutfi, ST., M.T. selaku sekretaris Program Studi Teknik Industri dan dosen penguji skripsi saya.
7. Pihak Manajemen dan Staf PT. Citra Del Mandiri (Radio Del FM)
8. Keluarga yang telah mendukung dan mendoakan saya dalam menyelesaikan pendidikan Sarjana Strata Satu.
9. Rekan-rekan satu kantor yang turut mendukung dan mendoakan saya.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu.

Semoga Laporan Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 12 Agustus 2024



Resna N. Lumbantoruan



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Resna N. Lumbantoruan
NIM : 41621120022
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kepuasan Pendengar Terhadap Layanan Siaran Program PT. Citra Del Mandiri dengan Metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis*

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 12 Agustus 2024

Yang menyatakan,



(Resna N. Lumbantoruan)

ABSTRAK

Nama : Resna N Lumbantoruan
NIM : 41621120022
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kepuasan Pendengar Terhadap Layanan Siaran Program PT. Citra Del Mandiri dengan Metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis*
Pembimbing : Sakti Aji Lesmana, S.T., MMSI.

Radio merupakan salah satu media komunikasi massa satu arah berupa audio yang disebarluaskan melalui transmisi dari sebuah antena pemancar ke alat penerima dalam bentuk modulasi dan radiasi elektromagnetik yang disiarkan melalui udara untuk menyampaikan informasi, musik, hiburan kepada pendengar. Untuk menjaga keberlangsungan suatu stasiun radio perlu dilakukan analisis kualitas layanan siaran program. Beberapa siaran Program Radio Del FM mengalami penurunan peringkat pada survey yang dilakukan tahun 2023 yaitu program Kede Naposo dan *Audio Book* Pembelajaran. Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi faktor penurunan peringkat siaran dan meningkatkan kualitas layanan siaran program Radio Del FM berdasarkan persepsi dan harapan pendengar dengan metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis*. Jumlah responden dalam penelitian ini 101 responden. Hasil uji validasi pada atribut persepsi program Kede Naposo dimensi *Empathy* tidak valid. Hasil analisis metode *Service Quality* adalah nilai *gap* pada program Kede Naposo dan *Audio Book* Pembelajaran secara keseluruhan bernilai negatif. Hasil metode *Importance Performance Analysis* menunjukkan prioritas perbaikan yang harus dilakukan perusahaan untuk program Kede Naposo yaitu dimensi *tangibles* pada indikator gangguan *Sound Effect* dan *Back Sound* (musik latar belakang) program, sedangkan prioritas perbaikan untuk program *Audio Book* Pembelajaran adalah dimensi *Assurance*.

Kata Kunci: Kualitas layanan siaran Radio, *Service Quality (Servqual)*, *Importance Performance Analysis*.

ABSTRACT

Name : Resna N. Lumbantoruan
NIM : 41621120022
Study Program : Industrial Engineering
Title Thesis : *Analysis of Listener Satisfaction with Broadcast Program Services of Citra Del Mandiri Ltd. with Service Quality and Importance Performance Analysis Methods*
Counsellor : Sakti Aji Lesmana, S.T., MMSi

Radio is a one-way mass communication media in the form audio that is disseminated through a transmitter from a transmitting antenna to a receiver device in the form of modulation and electromagnetic radiation broadcast through the air as radio waves to convey information, music, and entertainment to listeners. To ensure the sustainability of a radio station, it is necessary to analyze the quality of broadcast program services. Several programs on Del FM Radio have suffered a decline in rating in the survey conducted in 2023, namely the Kede Naposo and Learning Audio Book programs. This research was conducted to identify factors and improve the quality of broadcast program services at Del FM Radio based on listener perceptions and expectations with Service Quality and Importance Performance Analysis methods. The study involved 101 respondents. Validation test results on the Kede Naposo Emphaty dimension perception attribute are invalid. The results of the Service Quality method analysis are the Gap Value in the Kede Naposo program and Audio Book Pembelajaran as a whole is negative. The results of the Importance Performance Analysis method shows that the priority of improvements should be address by the company for the Kede Naposo program is the tangibles dimension concerning the Sound Effect and Back Sound indicator, while the priority for improvement for the Audio Book Pembelajaran program is the Assurance dimension.

Keywords: *Radio broadcast quality, Service Quality (Servqual), Importance Performance Analysis.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA	
ILMIAH	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Konsep dan Teori	8
2.1.1 Pengertian, Defenisi, dan Dimensi Kualitas Layanan.....	8
2.1.2 Kepuasan Konsumen.....	9
2.1.3 Radio	11
2.1.4 <i>Metode Service Quality</i>	13
2.1.5 <i>Importance Performance Analysis</i>	19
2.1.6 Uji Validitas	22
2.1.7 Uji Reliabilitas	23

2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Kerangka Pemikiran.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Jenis Data dan Informasi	33
3.2.1 Data Primer dan Data Sekunder	33
3.2.2 Variabel Penelitian	33
3.2.3 Populasi dan Sampel Penelitian	33
3.3 Metode Pengumpulan Data	35
3.4 Metode Pengolahan data dan Analisis Data.....	35
3.4.1 <i>Metode Service Quality</i>	37
3.4.2 <i>Metode Importance Performance Analysis</i>	37
3.5 Langkah-langkah Penelitian.....	38
BAB IV PEMBAHASAN.....	41
4.1 Pengumpulan Data	41
4.1.1 Kuesioner	41
4.1.2 Data Responden	49
4.2 Pengolahan Data.....	50
4.2.1 Uji Validitas	50
4.2.2 Uji Reliabilitas	50
4.2.3 <i>Metode Service Quality (Servqual)</i>	50
4.2.4 <i>Metode Importance Performance Anlysis</i>	50
4.3 Hasil Analisis Data	51
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	51
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	53
4.3.3 Hasil Nilai Persepsi	54
4.3.4 Hasil Nilai <i>Gap</i>	57
4.3.5 Hasil Analisis <i>Importance Performance Anlysis</i>	58
4.4 Pembahasan.....	60

4.4.1 <i>Service Quality</i>	60
4.4.2 <i>Importance Performance Anlysis</i>	62
KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	77



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Program Radio Del FM.....	5
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	24
Tabel 4.1. Indikator Pertanyaan Kuesioner Persepsi Pendengar Program Kede Naposo	42
Tabel 4.2. Indikator Pertanyaan Harapan Pendengar Program Kede Naposo ..	44
Tabel 4.3. Indikator Pertanyaan Persepsi Pendengar Program <i>Audio Book</i> Pembelajaran	46
Tabel 4.4. Indikator Pertanyaan Harapan Pendengar program Audiobook	48
Tabel 4.5. Hasil Uji Validasi Persepsi dan Harapan Pendengar Program Kede Naposo	51
Tabel 4.6. Hasil Uji Validasi Persepsi dan Harapan Pendengar Program Audiobook Pembelajaran	52
Tabel 4.7. Nilai Persepsi Program Kede Naposo	54
Tabel 4.8. Nilai Harapan Program Kede Naposo	55
Tabel 4.9. Nilai Persepsi <i>Audiobook</i> Pembelajaran	55
Tabel 4.10. Nilai Harapan Program <i>Audiobook</i> Pembelajaran	56
Tabel 4.11. Nilai <i>Gap</i> Layanan Siaran Program Kede Naposo	57
Tabel 4.12. Nilai <i>Gap</i> Layanan Siaran Program <i>Audiobook</i> Pembelajaran	57
Tabel 4.13. Koordinat Diagram <i>Cartesius</i> Program Kede Naposo	58
Tabel 4.14. Koordinat Diagram <i>Cartesius</i> Program Kede Naposo	59
Tabel 4.15. Nilai <i>Gap</i> Kede Naposo	60
Tabel 4.16. Nilai <i>Gap</i> Audio Book Pembelajaran	61
Tabel 4.17. Prioritas Perbaikan Siaran Program Kede Naposo	63
Tabel 4.18. Prioritas Perbaikan Program <i>Audi Book</i> Pembelajaran	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Usia Responden Pendengar 2023	3
Gambar 1.2 Persentase Pogram Harian Favorit	3
Gambar 1.3 Persentase Program Favorit akhir pecan	4
Gambar 2.1 Dasar Sistem Stasiun Radio Penyiaran Lokal	12
Gambar 2.2 Persepsi Konsumen terhadap kualitas layanan.....	14
Gambar 2.3 <i>Parasuramants Gap Models</i>	17
Gambar 2.4 Diagram Derajat <i>Cartesius</i>	21
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian.....	38
Gambar 4.1 Nilai <i>Cronbach</i> Kede Naposo	53
Gambar 4.2 Nilai <i>Cronbach Audio Book</i> Pembelajaran	53
Gambar 4.3 Diagram <i>Cartesius</i> Program Kede Naposo	58
Gambar 4.4 Diagram <i>Cartesius</i> Program <i>Audio Book</i> Pembelajaran	59

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tabel Kuesioner Persepsi Pendengar terhadap program Kede Naposo	77
Lampiran 2. Tabel Kuesioner Harapan Pendengar terhadap program Kede Naposo	79
Lampiran 3. Tabel Kuesioner Persepsi Pendengar terhadap program <i>Audio Book</i> pembelajaran	81
Lampiran 4. Tabel Kuesioner Harapan Pendengar terhadap program <i>Audio Book</i> pembelajaran	83
Lampiran 5 tabel r-Tabel df = 99	85
Lampiran 6 Surat permohonan pengambilan data	87



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

SURAT KETERANGAN HASIL *SIMILARITY*

Menerangkan bahwa Karya Ilmiah/Laporan Tugas Akhir/Skripsi pada BAB I, BAB II, BAB III, BAB IV dan BAB V atas nama:

Nama : RESNA N. LUMBANTORUAN
NIM : 41621120022
Program Studi : Teknik Industri
Judul Tugas Akhir / Tesis : ANALISIS KEPUASAN PENDENGAR TERHADAP LAYANAN SIARAN PROGRAM PT. CITRA DEL MANDIRI DENGAN METODE SERVICE QUALITY DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Telah dilakukan pengecekan *Similarity* menggunakan aplikasi/sistem *Turnitin* pada **Jum'at, 23 Agustus 2024** dengan hasil presentase sebesar **10%** dan dinyatakan memenuhi standar sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 24 Agustus 2024

Administrator Turnitin,

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Saras Nur Pratiha, S.Psi., MM

ANALISIS KEPUASAN
PENDENGAR TERHADAP
LAYANAN SIARAN PROGRAM
PT. CITRA DEL MANDIRI
DENGAN METODE SERVICE
QUALITY DAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS

by Admin PASTI

Submission date: 15-Aug-2024 08:07PM (UTC+0700)

Submission ID: 2432432078

File name: RESNA_LUMBANTORUAN_41621120022.docx (3.03M)

Word count: 15673

Character count: 97487

ANALISIS KEPUASAN PENDENGAR TERHADAP LAYANAN SIARAN PROGRAM PT. CITRA DEL MANDIRI DENGAN METODE SERVICE QUALITY DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 press.umsida.ac.id Internet Source 3%

2 isbn.perpusnas.go.id Internet Source 2%

3 Submitted to University of Wollongong Student Paper 1%

4 repository.umsu.ac.id Internet Source 1%

5 id.123dok.com Internet Source 1%

6 Dian Puteri Ramadhani, Indira Rachmawati, Cahyaningsih, Nidya Dudija et al. "Acceleration of Digital Innovation & Technology towards Society 5.0", Routledge, 2022
Publication 1%

repository.mercubuana.ac.id

<http://digilib.mercubuana.ac.id/>

7

Internet Source

1 %

8

juminten.upnjatim.ac.id

Internet Source

1 %

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On

