

## ABSTRAK

Radio Ardan merupakan stasiun radio yang sudah lama berdiri di Bandung sejak tahun 1977 yang berlokasi di jalan Cipaganti no 159. Pada awalnya rating Ardan pernah berada pada peringkat pertama selama 5 tahun berturut-turut yaitu pada tahun 1999-2003 berdasarkan hasil survey AC NIELSEN sebelum berdirinya 99ers yang merupakan pesaing utamanya saat ini diluar pesaing dari radio lainnya. Dan setelah 99ers berdiri selama 4 tahun sudah dapat merebut pasar Ardan sehingga 99ers berada pada peringkat pertama hingga sekarang berdasarkan hasil survey AC NIELSEN pada tahun 2009. Penurunan rating ini disebabkan karena jumlah pendengar yang menurun sehingga menyebabkan rating tersebut juga menurun yang dapat mempengaruhi pemasangan iklan pada program-program acara di Ardan. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui penyebab terjadinya penurunan jumlah pendengar tersebut dan ingin meningkatkan loyalitas para pendengar Ardan.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan pihak radio Ardan, penyebaran kuesioner pendahuluan dan kuesioner penelitian. Penentuan variabel kuesioner berdasarkan konsep *Marketing Comunication Mix*. Target pasar Ardan berdasarkan kuesioner yaitu berjenis kelamin pria dan wanita yang berusia 10-23 tahun, pekerjaan (mahasiswa dan pelajar), frekwensi mendengarkan Ardan (6-10 kali dalam seminggu), hobi (mendengarkan musik dan bermain music), pengisian kegiatan waktu luang (*Hang Out* bersama teman dan bersantai) dan jenis lagu yang disukai (Jazz dan Rock) dengan waktu mendengarkan Radio Sebelum dan setelah pukul 7 malam. Dan pihak Ardan memposisikan dirinya sebagai radio bersegmen anak muda yang *up to date* dan sesuai dengan selera anak muda serta mengikuti tren saat ini.

Metode pengolahan data menggunakan *statistika deskriptif* dari hasil bagian *Segmentation, Targeting* dan *Positioning* dalam kuesioner. Uji Hipotesis ketidakpuasan digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja Ardan menggunakan uji *z*. *Regresi Analysis* digunakan untuk mengetahui pengaruh *communication mix* terhadap loyalitas para pendengar Ardan dan *Corespondence Analysis* untuk mengetahui persaingan Radio Ardan dengan pesaing utamanya 99ers untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan Ardan dibandingkan dengan 99ers.

Dari hasil pengolahan data didapatkan beberapa usulan perbaikan yaitu diberikan untuk meningkatkan rating Ardan (variable tertinggal dan tidak puas) dan untuk mempertahankan pendengar Ardan yaitu berdasarkan prioritas perbaikan ( variabel berpengaruh) seperti dengan meningkatkan jumlah dan hadiah kuis dan dikemas dengan semenarik mungkin seperti lebih lucu, heboh , tidak garing tapi basah sehingga rerponden menjadi loyal terhadap Ardan dan untuk mempertahankan. Pihak *public relation* lebih menjalin kerjasama kepada suatu event organizer atau suatu kegiatan amal dalam membuat suatu acara agar selalu dapat berpartisipasi sehingga dapat meningkatkan loyalitas pendengar.

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	
DAFTAR LAMPIRAN.....	
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-2
1.3 Pembatasan Masalah .....	1-2
1.4 Perumusan Masalah .....	1-2
1.5 Tujuan Penelitian .....	1-3
1.6 Sistematika Penulisan .....	1-3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Jasa.....	2-1
2.2 <i>Segmentasi, Targetting dan Positioning</i> .....	2-4
2.3 Metode Pengumpulan Data.....	2-9
2.4 Teknik Sampling.....	2-10
2.5 Ukuran Sampel.....	2-14
2.6 Data Berskala.....	2-15
2.7 Tipe Skala Pengukuran .....	2-16
2.8 Validitas dan Reliabilitas .....	2-17
2.9 <i>Marketing Comunication Mix</i> .....	2-21
2.10 Regresi .....	2-25
2.11 <i>Corespondences Analysis</i> .....	2-26
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 <i>Flow Chart</i> Metodologi Penelitian .....	3-1
3.2 Keterangan <i>Flow Chart</i> .....	3-3
BAB 4 PENGUMPULAN DATA	

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	4-1
4.2 Struktur Organisasi .....	4-3
4.3 Hasil Kuesioner Pendahuluan .....	4-7
4.3.1 Faktor Kepentingan Kuesioner Pendahuluan.....	4-7
4.4 Hasil Kuesioner Penelitian.....	4-8
4.4.1 Data Mentah.....	4-9
4.4.2 Profil Responden.....	4-12
<b>BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS</b>	
5.1 Validitas dan Reliabilitas .....	5-1
5.2 Segmentasi, <i>Targeting dan Positioning</i> .....	5-5
5.3 Uji Hipotesis Berdasarkan Rataan dan Variansi.....	5-12
5.4 Uji Pengaruh variabel X terhadap Y .....	5-14
5.4.1 Model regresi .....	5-14
5.4.2 Model <i>Corespondence analysis</i> .....	5-21
5.5 Analsis Gabungan .....	5-25
5.6 Usulan Perbaikan Berdasarkan Pengolahan Data .....	5-27
<b>BAB6 KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1 Kesimpulan .....	6-1
6.2 Saran .....	6-4
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
KOMENTAR DOSEN PENGUJI	
DATA PENULIS	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
4.1	Tabel Faktor Kepentingan Kuesioner	
	Pendahuluan	4-7
4.2	Tabel Faktor kepentingan Kuesioner Penelitian	4-8
4.3	Tabel Tingkat Loyalitas Kepentingan Pendengar terhadap Ardan	4-8
4.4	Tabel Tingkat Kepentingan	4-9
4.6	Tabel Kepuasan Ardan	4-10
4.7	Tabel Kepuasan 99ers	4-11
4.8	Tabel Profil Jenis Kelamin	4-12
4.9	Tabel Profil Usia	4-13
4.9	Tabel Profil Pekerjaan	4-14
4.10	Tabel Profil jumlah mendengarkan Ardan dalam seminggu	4-15
4.11	Tabel Profil Hobi	4-16
4.12	Tabel Profil Kegiatan Menghabiskan Waktu Luang	4-17
4.13	Tabel Profil Jenis Lagu yang Disukai	4-18
4.14	Tabel Profil Waktu Mendengarkan Radio	4-19
5.1	SPSS Validitas Tingkat Kepentingan	5-2
5.2	SPSS Reliabel Tingkat Kepentingan	5-2
5.3	SPSS Validitas Tingkat Kepuasan Ardan	5-3
5.4	SPSS Reliabel Tingkat Kepuasan Ardan	5-3
5.5	SPSS Validitas Tingkat Kepuasan 99ers	5-4
5.6	SPSS Reliabel Tingkat Kepuasan 99ers	5-5
5.7	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	5-5
5.8	Tabel Target Pasar	5-10

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
5.9	Tabel Rangkuman Uji Hipotesis Kepuasan	5-13
5.10	Output SPSS	5-15
5.11	Output SPSS	5-16
5.12	Output SPSS	5-17
5.13	Tabel corelasi	5-19
5.14	Tabel Anova	5-20
5.15	Tabel Jumlah Pemilih	5-21
5.18	Keunggulan Ardan terhadap 99ers	5-24
5.19	Keunggulan 99ers terhadap Ardan	5-24
5.20	Tabel Bersaing Ardan dann 99ers	5-24
5.21	Tabel Prioritas Usulan	5-30

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian	3-1
4.1	Struktur Organisasi	4-3
5.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	5-6
5.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	5-6
5.5	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	5-7
5.4	Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Mendengarkan Ardan	5-7
5.5	Profil Responden Berdasarkan Hobi	5-8
5.6	Profil Responden Berdasarkan Kegiatan Waktu Luang	5-9
5.7	Profil Responden Berdasarkan Jenis Lagu	5-9
5.8	Profil Responden Berdasarkan Kegiatan Waktu Luang	5-10
5.9	Grafik Uji Z	5-14
5.10	Grafik <i>Correspondence Analysis (CA)</i>	5-2