

ABSTRAK

Radio adalah media yang memiliki jangkauan selektif terhadap suatu segmen pasar dan dapat menjawab kebutuhan untuk meyakinkan komunikasi yang dapat memacu perubahan masyarakat. Persaingan di dunia radio sekarang termasuk yang mengalami perkembangan terlihat dengan banyaknya radio-radio yang muncul dan membuat ketatnya persaingan antar radio. Dalam hal ini, maka membuat para pelaku media massa terutama radio harus meningkatkan strategi promosi dan kesadaran merk agar merk mereka dikenal oleh konsumen. Untuk mendapatkan loyalitas dari pendengar, sebuah perusahaan radio sebaiknya memperhatikan faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pendengar. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pendengar yaitu kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan radio tersebut.

Melalui penelitian ini akan dilakukan pengukuran penilaian pendengar terhadap variabel kualitas pelayanan (X) diantaranya Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik dan Loyalitas Pelanggan (Y). selain itu, penelitian ini mengevaluasi pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pendengar radio Zora 90.1 FM.

Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisioner, email dan kunjungan kepada 100 pendengar radio. Dari kuisioner yang disebar diperoleh 100 kuisioner yang valid. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SPSS 20.

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa penilaian pelanggan terhadap variabel Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik menunjukkan nilai yang berada pada kategori baik. Sedangkan variabel Loyalitas Pendengar berada pada kategori tinggi. Berdasarkan perhitungan di atas, dapat di peroleh nilai t hitung sebesar 17,868. Karena nilai t hitung ($17,868 > t \text{ table } (1,985)$), maka H_0 ditolak. Artinya, Kualitas Layanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pendengar Radio Zora FM Bandung.

Berdasarkan hasil penelitian, maka Radio Zora 90.1 FM Bandung agar terus meningkatkan dan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk para pendengarnya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pendengar