

Abstrak

Fenomena muncul banyaknya stasiun radio di Bandung telah memicu persaingan yang sangat ketat untuk memperebutkan kepuasan konsumen. Karena kepuasan konsumen merupakan salah satu kunci keberhasilan usaha.

Tujuan dari diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan dan untuk mengetahui tingkat kepuasan pendengar radio Zora 90.1 FM Bandung. Penelitian ini menggunakan dimensi kualitas pelayanan dengan lima variabel yaitu Keandalan (*Realibility*), Tanggapan (*Responsiveness*), Perhatian (*Emphaty*), Jaminan (*Assurance*), Bukti Fisik (*Tangibles*). Populasi dari penelitian ini adalah komunitas pendengar Zora 90.1 FM Bandung. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *non-probability sampling* yaitu *Purposive Sampling*, dan didapatkan sampel sebanyak 387 pendengar. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dan menggunakan teknik analisis data yaitu Diagram *Cartesius* dan Analisis Faktor.

Sementara itu, faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pendengar Radio Zora 90.1 FM Bandung terbagi menjadi 8 faktor yang berisi semua atribut-atribut pelayanan. Sedangkan, analisis dengan menggunakan diagram kartesius menghasilkan atribut-atribut pelayanan. Faktor-faktor tersebut meliputi : Penyiar, informasi aktual, kualitas siaran radio, pemutaran lagu-lagu, pengetahuan dan wawasan penyiar, adanya kuis hadiah, kesediaan menanggapi saran dan kritik, adanya program siaran

Kata Kunci: *Dimensi Kualitas Pelayanan, Realiability, Responsiveness, Emphaty, Assurance, Tangibles*