

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK,
DAN KEPUASAN PENDENGAR TERHADAP
LOYALITAS PENDENGAR WEEKEND
RADIO 103.1 GEN FM SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen



Oleh :

PRAVESTA AVIANTO
NIM : 2008210517

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2015**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK, dan
KEPUASAN PENDENGAR TERHADAP LOYALITAS
PENDENGAR WEEKEND RADIO 103.1 GEN FM
SURABAYA DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

PRAVESTA AVIANTO
2008210517

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 28 Agustus 2015



(Dr. Basuki Rachmat, SE.,MM)

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK,
DAN KEPUASAN PENDENGAR TERHADAP
LOYALITAS PENDENGAR WEEKEND
RADIO 103.1 GEN FM SURABAYA**

Disusun oleh:

PRAVESTA AVIANTO
NIM: 2008210517

Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada tanggal 28 Agustus 2015

Tim Penguji

Ketua : Dr. Ronny S.Kom., M.Kom.,



Sekretaris : Dr. Basuki Rachmat, SE.,MM



Anggota : Laila Saleh Marta' S.Psi, MMT



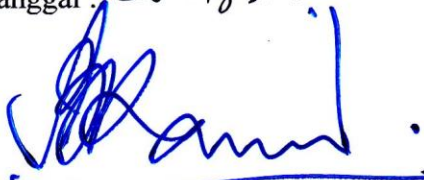
PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Pravesta Avianto
Tempat, Tanggal Lahir : Pontianak, 10 Mei 1989
N.I.M : 2008210517
Jurusan : Manajemen
Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Pemasaran
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Kepuasan Pendengar terhadap Loyalitas Pendengar Weekend Radio 103.1 Gen Fm Surabaya.

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing

Tanggal : 28 Agustus 2015



(Dr. Basuki Rachmad, SE., MM.)

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Tanggal : 28 Agustus 2015



(Dr. Muazaroh, SE., MT.)

MOTTO

**“ LAWAN MALASMU,
MAKA KESUKSESAN AKAN MENGHAMPIRIMU ”**

**“ HIDUP ITU PILIHAN,
MEMILIH ATAU DIPILIH ”**

-----PERSEMBAHAN-----

ALLAH SWT

KELUARGA, Mama & Papa, Gilang & Eliesia

Dosen wali, Linda Purnama Sari, SE, M.Si

Dosen penguji, Dr. Basuki Rachmad, SE., MM.

Tim Penguji,

Laila Saleh S.Psi.,MM

Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., MH

Drs.Ec.Harry Widyantoro, M.Si

KESAYANGAN,

Widia Hidayati Bachwal

SAHABAT,

*Poascom, Pasukan Gorong – Gorong, Members of Cak Mail,
Members of coldit, Members of Koproll*

SPECIAL THANKYOU,

*Ibu Laila saleh, Pak Basuki, dosen STIE Perbanas,kampus STIE
Perbanas, septian putra, Ryo A, Emel, chintya, merlin pesek,
Members of “Skripsi kekinian”, Radio 103.1 Gen FM Surabaya &
barisan para mantan...*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, dan Kepuasan Pendengar Terhadap Program Weekend 103.1 Gen FM Surabaya”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Studi Strata Satu Jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Adapun penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta dukungan dari semua pihak. Oleh karena itu, Peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Lutfi S.E, M.Fin selaku Rektor STIE PERBANAS Surabaya.
2. Ibu Dr. Muazaroh, SE, M.T. selaku Ketua Program Studi Strata Satu Jurusan Manajemen STIE PERBANAS Surabaya yang telah banyak memberikan kemudahan untuk proses penelitian skripsi ini.
3. Bapak Dr. Basuki Rachmat, SE.,MM selaku dosen pembimbing yang berperan banyak atas selesainya penelitian skripsi ini karena banyak meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Linda Purnama Sari S.E, M.Si selaku dosen wali yang telah membimbing Peneliti selama menempuh studi di STIE PERBANAS Surabaya.
5. Kedua orang tua Peneliti yang telah memberikan dukungan sepenuhnya, menuntun Peneliti dengan sabar serta doa restu yang selalu diberikan kepada Peneliti.

6. Bapak Ibu Dosen Pemasaran Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu kepada Peneliti selama proses pembelajaran.
7. Seluruh Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Akhirnya, Peneliti berharap agar skripsi ini dapat menjadi kontribusi yang baik untuk kedepannya. Berharap terdapat saran-saran yang membangun agar dapat melahirkan berbagai motivasi kepada orang lain serta dapat memberikan kontribusi yang jauh lebih baik bagi Peneliti.

Surabaya, 2 November 2015

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan Skripsi	ii
Halaman Lulus Skripsi.....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Motto.....	v
Persembahan	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran	xiii
Abstrak	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Landasan Teori	20
2.2.1 Kualitas Layanan.....	20
2.2.2 Citra Merek	22
2.2.3 Kepuasan Konsumen.....	24
2.2.4 Loyalitas Konsumen	26
2.2.5 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen	27
2.2.6 Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen	28
2.2.7 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen	29
2.3 Kerangka Pemikiran	29
2.4 Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	31
3.2 Batasan Penelitian	32
3.3 Identifikasi Variabel	32
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	33
3.4.1 Definisi Operasional	33
3.4.2 Pengukuran Variabel.....	35
3.5 Instrumen Penelitian.....	36
3.6 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	39
3.6.1 Populasi.....	39

3.6.2	Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	39
3.7	Data dan Metode Pengumpulan Data.....	41
3.7.1	Data	41
3.7.2	Metode Pengumpulan Data.....	41
3.8	Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian.....	42
3.8.1	Uji Validitas	42
3.8.2	Uji Reabilitas.....	42
3.9	Teknik Analisis Data	42
3.9.1	Analisis Deskriptif	42
3.9.2	Analisis Regresi Linear Berganda.....	43
3.9.3	Pengujian Hipotesis.....	44
3.9.4	Uji t	44
BAB IV	GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
4.1	Gambaran Subyek Penelitian	46
4.1.1	Data Karakteristik Responden	46
4.2	Analisis Data	49
4.2.1	Analisis Data Deskriptif.....	49
4.2.2	Uji Validitas	54
4.2.3	Uji Reliabilitas	55
4.2.4	Regresi Linear Berganda.....	56
BAB V	PENUTUP	
5.1	Kesimpulan.....	65
5.2	Keterbatasan Penelitian	65
5.3	Saran	65
DAFTAR PUSTAKA		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian Sekarang dengan Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.5	Kisi-Kisi Kuesioner	37
Tabel 4.1	Karakteristik Responden	47
Tabel 4.2	Kategori Mean Variabel Bebas dan Tergantung	49
Tabel 4.3	Tanggapan responden terhadap variabel Kualitas Layanan	50
Tabel 4.4	Tanggapan responden terhadap variabel Citra Merek.....	51
Tabel 4.5	Tanggapan responden terhadap variabel Kepuasan Pendengar	52
Tabel 4.6	Tanggapan responden terhadap variabel Loyalitas Pendengar	53
Tabel 4.7	Hasil Pengujian Validitas pada Variabel Penelitian.....	54
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Reliabilitas pada Variabel Penelitian.....	56
Tabel 4.9	Koefisien Regresi Linier Berganda	57
Tabel 4.10	Koefisien Determinasi Simultan	58
Tabel 4.11	Hasil Uji t	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Pendengar Radio di Surabaya dan sekitarnya	3
Gambar 1.2	Penelitian internal saat ini tentang 103,1 Gen FM Surabaya	5
Gambar 1.3	Radio di Surabaya berdasarkan pendengar Kumulatif	5
Gambar 1.4	Radio di Surabaya berdasarkan lama waktu mendengarkan	7
Gambar 1.5	Pendengar weekdays dan weekend 2014	8
Gambar 1.6	Pendengar weekdays dan weekend 2015	9
Gambar 2.1.1	Kerangka Pemikiran Yu – Te Tu et al.....	15
Gambar 2.1.2	Kerangka Pemikiran Samraz Hafezz et al	16
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran Pravesta Avianto, 2015.....	29

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Data
- Lampiran 3 Data Responden
- Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 Hasil Output Regresi SPSS
- Lampiran 6 Tanggapan dan Karakteristik Responden

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, TRADEMARK IMAGE,
SATISFACTION OF LISTENER OF WEEKEND PROGRAM**

103.1 GEN FM SURABAYA

ABSTRACT

In this modern era, the need of information is very important. The need can be satisfied through many media, such as TV, newspaper and even radio. And each media has certain characteristics, but they have one similarity that is giving information and also as media to advertise certain product and service. In the modernization era with globalization as today, the existence of radio seems to decrease. However, several innovation and creative strategy performed continuously by every radio companies, especially with the speed of information owned by radio, every employees and students in several big cities keeps enjoying radio broadcasting. There is phenomena at numbers of weekdays and weekend listeners. In this study, the number of weekend listeners decrease because have not been feel satisfied according to the result taken from respondents by using spss 20.0 for windows. Similarity modeling style and all assumptions has been confirmed. In the study, the result of service quality and trademark image able to improve listeners loyalty. And listeners satisfaction has influence but not significant on listeners loyalty.

Keyword : *Service Quality, Trademark Image, Listeners Satisfaction, Listener Loyalty*