

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN KOMPETENSI PENYIAR  
TERHADAP KEPUASAN PENDENGAR  
RADIO METROPOLIS FM KOTA METRO**

**TESIS**



**Oleh :**

**RADEN RARA WARA SOLEHATI**

**NPM : 20710039**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO  
2022**



**PENGARUH KOMUNIKASI DAN KOMPETENSI PENYIAR  
TERHADAP KEPUASAN PENDENGAR  
RADIO METROPOLIS FM KOTA METRO**

**TESIS**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Gelar  
Magister Manajemen**

**OLEH :**

**RADEN RARA WARASOLEHATI**

**NPM 20710039**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**PROGRAM PASCA SARJANA**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

**TAHUN 2022**

## ABSTRAK

Solehati, Raden Rara Wara. NPM 20710039. Pengaruh Komunikasi dan Kompetensi Penyiar Terhadap Kepuasan Pendengar Radio Metropolis di Kota Metro. Tesis. Program Pascasarjana Magister Manajemen. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) Dr. Suharto, S.E., M.M., C.R.BC. Pembimbing (II) Dr. Afdal Mazni, S.E., M.M.

Ditengah persaingan dengan radio swasta, sebagai radio berbasis pemerintah maka eksistensi Metropolis harus didukung dengan SDM tenaga penyiar yang berkualitas. Radio adalah media audio. Ini berarti semua bahan yang sudah disiapkan redaksi, baru sempurna apabila sudah disiarkan melalui penyiar. Maka tujuan riset ini adalah 1) untuk mengetahui pengaruh secara parsial komunikasi dengan tingkat kepuasan pendengar, 2) pengaruh secara parsial kompetensi penyiar dengan tingkat kepuasan pendengar, 3) pengaruh secara simultan komunikasi dan kompetensi penyiar dengan tingkat kepuasan pendengar radio metropolis di Kota Metro.

Metode riset yang digunakan dalam penelitian ini ialah kuantitatif. Dengan cara menyebarkan angket kuesioner yang sudah divalidasi berdasarkan indikator dari setiap variabel dan penyebaran angket melalui *google form*. Teknik sampling yang dipakai adalah *purposive sampling*. Sedangkan sampel yang mewakili dalam pengisian kuesioner riset ini sebanyak 100 responden pendengar radio Metropolis.

Hasil riset membuktikan bahwa Komunikasi dalam menyampaikan suatu pesan agar dapat menggunakan bahasa yang sederhana, mudah dimengerti oleh pendengar dan dapat merubah sikap orang lain meskipun melalui frekuensi radio atau media sosial lainnya. Kompetensi penyiar agar lebih memiliki karakter dalam menyampaikan komunikasi dalam berbicara serta memiliki pengetahuan yang luas dan profesional. Suatu kondisi dimana keinginan dan kebutuhan bagi pendengar radio dapat terpenuhi dan terjawab melalui penyampaian dari komunikasi yang baik serta seorang penyiar memiliki kompetensi berbicara yang profesional dan berwawasan luas.

Saran komunikasi dan penyampaian pesan dari seorang ke orang lain untuk memberi tahu dan mengubah sikap, pendapat, atau perilaku baik secara lisan maupun media sosial sudah menunjukkan hasil yang baik dan perlunya dipertahankan. Agar Kompetensi penyiar dapat meningkat maka seorang penyiar wajib memiliki karakteristik, pengalaman, pendidikan, pengetahuan yang luas, dan *skill* yang dibutuhkan dalam melaksanakan tugas jabatannya, maka penyiar tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara efektif dan optimal. Kepuasan pendengar suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pendengar dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi ataupun jasan yang diterimanya sudah menunjukkan hasil yang baik dan perlu dipertahankan.

**Kata kunci:** komunikasi, kompetensi penyiar dan kepuasan pendengar.

## **Abstract**

Solehati, Raden Rara Wara. NPM 20710039. *Effect of Communication and Broadcaster*

*Competence on Listeners of Metropolis Radio in Metro City. Thesis. Master of Management Postgraduate Program. Metro Muhammadiyah University. Supervisor (I) Dr. Suharto, S.E., M.M., C.R.BC. Supervisor (II) Dr. Afdal Mazni, S.E., M.M.*

*In the midst of competition with private radio, as a government-based radio, the existence of Metropolis must be supported by qualified human resources of broadcasters. Radio is an audio medium. This means that all materials that have been prepared by the editors will only be perfect when they have been broadcast through broadcasters. So the purpose of this research is 1) to determine the partial effect of communication with the level of listener satisfaction, 2) the partial influence of broadcaster competence with the level of listener satisfaction, 3) the simultaneous influence of communication and broadcaster competence with the satisfaction level of listeners of metropolis radio in Metro City.*

*The research method used in this research is quantitative. By distributing a questionnaire that has been validated based on the indicators of each variable and distributing the questionnaire through the google form. The sampling technique used is purposive sampling. While the representative sample in filling out this research questionnaire was 100 respondents who listened to Metropolis radio.*

*The results of the research prove that communication in conveying a message can use simple language, easily understood by listeners and can change the attitude of others even through radio frequencies or other social media. The competence of broadcasters to have more character in conveying communication in speaking and having broad and professional knowledge. A condition where the wants and needs of radio listeners can be fulfilled and answered through the delivery of good communication and a broadcaster has professional speaking competence and broad insight.*

*Suggestions for communicating and delivering messages from one person to another to inform and change attitudes, opinions, or behavior both verbally and on social media have shown good results and need to be maintained. In order for a broadcaster's competence to increase, a broadcaster is required to have the characteristics, experience, education, broad knowledge, and skills needed to carry out the duties of his position, so that the broadcaster can carry out his duties effectively and optimally. Listener satisfaction is a situation where the needs, desires, and expectations of listeners can be fulfilled through the products consumed or the services they receive have shown good results and need to be maintained.*

*Keywords: communication, broadcaster competence, and listener satisfaction .*

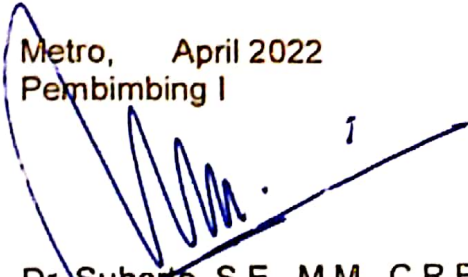
**PERSETUJUAN**

**TESIS**


**STUDI PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN (PENERIMA BANTUAN SOSIAL PANGAN PROGRAM SEMBAKO) E-WARONG KUBE KECAMATAN METRO PUSAT (DALAM RANGKA PENINGKATAN KINERJA DINAS SOSIAL KOTA METRO) DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

Oleh  
**Nanik Ratnawati**  
NPM. 20710015

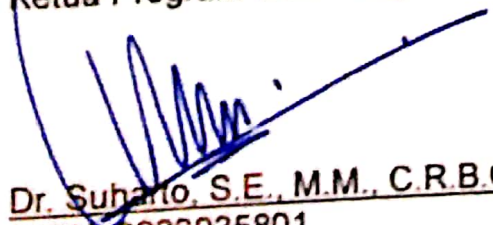
Metro, April 2022  
Pembimbing I

  
Dr. Suharto, S.E., M.M., C.R.B.C  
NIDN: 0228035801

Pembimbing II

  
Dr. Bambang Suhada, S.E., M.Si.  
NIDN: 0229077501

Menyetujui,  
Ketua Program Studi Magister Manajemen

  
Dr. Suharto, S.E., M.M., C.R.B.C  
NIDN: 0228035801

**PENGESAHAN**

**TESIS**

**STUDI PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN (PENERIMA BANTUAN SOSIAL PANGAN PROGRAM SEMBAKO) E-WARONG KUBE DI KECAMATAN METRO PUSAT (DALAM RANGKA PENINGKATAN KINERJA DINAS SOSIAL KOTA METRO) DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

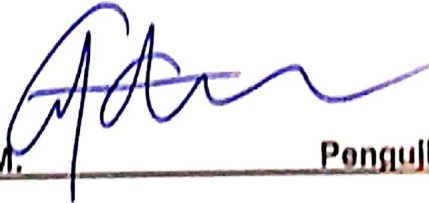
Oleh  
**Nanik Ratnawati**  
NPM. 20710015

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada Hari/Tanggal : Rabu, 20 April 2022

Tim Penguji

  
Dr. SUHARTO, S.E., M.M., C.R., D.G. Ketug  
NIDN. 0228035801

  
Dr. BAMBANG SUHADA, S.E., M.Si. Sekretaris  
NIDN. 0004126401

  
Dr. AFDAL MAZNI, S.E., M.M. Penguji Utama  
NIDN. 0331106101

Menyetujui  
Direktur Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Metro



Dr. AGUS SUTANTO, M.Si.  
NIP. 19620827 198803 1 001

## **MOTTO**

**sedekah tidak akan membuat kita kekurangan,  
perbuatan baik tidak akan menyebabkan kesulitan,  
BERBUAT BAIKLAH UNTUK MEMBAIKKAN KEHIDUPANMU.**



## **PERSEMBAHAN**

Tesis ini kupersembahkan kepada ayah ibu yang selalu ada meski telah tiada, dari mereka aku belajar memahami kehidupan .

kepada suami, anak anak dan keluarga yang tak pernah lelah selalu mendukung dan mendoakan

dan kepada para pembelajar

yang selalu haus akan ilmu pengetahuan

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Tesis dengan Judul : Pengaruh Komunikasi dan Kompetensi Penyiar terhadap Kepuasan Pendengar Radio Metropolis FM Kota Metro ini dengan baik.

Tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan tugas akhir Program Studi Magister Manajemen di Universitas Muhammadiyah Metro. Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Drs. Jazim Ahmad, M.Pd , selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro
2. Dr. Agus Sutanto, M.Si , selaku Direktur Pasca Sarjana Magister Universitas Muhammadiyah Metro
3. Dr. Suharto, M.M, C.R.B.C, selaku Ketua Program Studi Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro dan sekaligus Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan saran dan arahan serta bimbingan dengan sabar hingga terselesaikannya proposal tesis ini
4. Dr. Afdal Mazni, S.E, M.M, selaku Pembimbing II dan Dr. Bambang Suhada, S.E, M.Si Selaku Penguji Utama yang juga telah meluangkan waktu, memberikan saran dan arahan serta bimbingan dengan sabar hingga terselesaikannya proposal tesis ini banyak
5. Bapak dan Ibu Dosen serta staf Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro yang telah yang telah banyak memberikan wawasan ilmu dan dan pengalaman bermanfaat bagi penulis.
6. Teman teman seperjuangan di Prodi Magister Manajemen Angkatan tahun 2020

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam pembuatan tesis ini karena adanya keterbatasan pengetahuan dan pengalaman , untuk itu kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat diharapkan demi kesempurnaan makalah ini.

Demikian kata pengantar ini disampaikan, dengan harapan semoga apa yang penulis lakukan ini akan membawa manfaat terkhusus bagi kami pribadi maupun bagi teman teman di Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro.

Akhir kata penulis berharap semoga makalah ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Metro, April 2022

Penulis

**RADEN RARA WARA SOLEHATI**

**NPM : 20710039**

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : RADEN RARA WARA SOLEHATI

NPM : 20710039

Judul Tesis : Pengaruh Komunikasi dan Kompetensi Penjiar Terhadap  
Kepuasan Pendengar Radio Metropolis FM Kota Metro

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tesis ini hasil jiplakan, melanggar norma dan kaidah kaidah akademik, maka gelardan ijazah yang diberikan oleh Univeritas Muhammadiyah Metro yang saya terima, sewaktu waktu dapat dicabut/ditinjau kembali

Metro, 21 April 2022

Yang Membuat Pernyataan



**RADEN RARA WARA SOLEHATI**



UNIT PUBLIKASI ILMIAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
METRO

# SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)

Nomor: 2500/II.3.AU/F/UPI-UK/2022

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : RADEN RARA WARA SOLEHATI  
NPM : 20710039  
Jenis Dokumen : TESIS

## JUDUL:

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN KOMPETENSI PENYIAR  
TERHADAP KEPUASAN PENDENGAR RADIO METROPOLIS FM  
KOTA METRO**

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase  $\leq 20\%$ . Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 25 April 2022  
Kepala Unit,

**Dr. Arif Rahman Aththibby, M.Pd.Si.**  
NIDN. 0203128801

## Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116  
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota  
Metro, Lampung, Indonesia

Website: [www.upi.ummetro.ac.id](http://www.upi.ummetro.ac.id)  
E-mail: [upi@ummetro.ac.id](mailto:upi@ummetro.ac.id)

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN LOGO.....	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN .....	vi
HALAMAN PENGESAHAN .....	vii
MOTTO.....	ix
PERSEMBAHAN.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
HALAMAN PERNYATAAN .....	xii
<i>SURAT KELUARGA UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK....</i>	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	5
a) Identifikasi Masalah.....	5
b) Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II KAJIAN LITERATUR.....	7
A. Deskripsi teori.....	7
1. Pengertian Komunikasi.....	7
2. Pengertian Kompetensi.....	13
3. Kepuasan Pendengar.....	16
4. Manajemen Sumber Daya manusia berbasis Kompetensi dalam Pengelolaan Radio Siaran Pemerintah.....	18
B. Hasil Penelitian Relevan.....	21

C.	Kerangka Pemikiran.....	22
D.	Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III	METODE PENELITIAN.....	24
A.	Jenis Penelitian.....	24
B.	Obyek dan Lokasi Penelitian.....	24
C.	Metode Penelitian.....	25
1.	Operasional Variabel.....	25
a.	Definisi Konseptual.....	25
b.	Definisi Operasional.....	26
c.	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....	26
2.	Populasi dan Sampel.....	27
a.	Populasi.....	27
b.	Sampel.....	27
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	28
1.	Dokumentasi.....	28
2.	Quesioner .....	
F	Teknik Analisis Data .....	29
1.	Pengujian Persyaratan Instrumen.....	29
a.	Uji Validitas.....	29
b.	Uji Reliabilitas.....	30
2.	Pengujian Persyaratan Analisis Untuk Regresi.....	30
a.	Uji Normalitas.....	30
b.	Uji Linieritas.....	30
c.	Uji Homogenitas.....	31
3.	Analisi Multi Regresi Ganda.....	31
a.	Uji T parsial .....	31
b.	Uji F (simultan).....	32
c.	Uji R <sup>2</sup> determinasi.....	32
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
A.	Gambaran Umum Radio Metropolis FM Kota Metro.....	33
1.	Sejarah Singkat LPPL Radio Metropolis.....	34
2.	Struktur Organisasi .....	36

B.	Hasil Analisis Deskriptif.....	37
1.	Distribusi Frekuensi Komunikasi.....	37
2.	Distribusi Frekuensi Kompetensi Penyiar.....	38
3.	Distribusi Frekuensi Pendengar.....	40
4.	Uji Coba Instrumen.....	41
a.	Validitas Variabel Komunikasi.....	41
b.	Validitas Variabel Kompetensi Penyiar.....	43
c.	Validitas Variabel Kepuasan Pendengar.....	44
d.	Ringkasan Uji Reliabilitas.....	45
C.	Uji Prasyarat Analisis.....	46
1.	Normalitas Data.....	46
2.	Uji Homogenitas Y atas $X_1$ dan $X_2$ .....	47
3.	Uji Linieritas Y atas $X_1$ dan $X_2$ .....	47
4.	Hipotesis Statistik.....	48
a.	Uji Persamaan regresi Ganda dan Parsial.....	48
b.	Uji Simultan (F).....	48
c.	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	49
D.	Pembahasan.....	49
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
A.	Kesimpulan.....	52
B.	Saran.....	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

Tabel 1	Data Penyiar LPPL Radio Metropolis FM.....	3
Tabel 2	Bentuk kritik, saran dan keluhan pendengar tahun 2021	4
Gambar 1	Model Lasswell.....	9
Tabel 3	Hasil penelitian yang relevan.....	21
Gambar 2	Kerangka berfikir.....	23
Tabel 4	Kisi-kisi instrumen penelitian.....	26
Tabel 5	Kriteria skor penilaian responden.....	29
Gambar 3	Struktur organisasi Dinas Kominfo Kota Metro.....	36
Tabel 6	Distribusi frekuensi komunikasi .....	37
Gambar 3	Histogram komunikasi.....	38
Tabel 7	Distribusi frekuensi kompetensi penyiar.....	39
Gambar 4	Histogram kompetensi penyiar.....	39
Tabel 8	Distribusi frekuensi pendengar.....	40
Gambar 5	Histogram kepuasan pendengar.....	41
Tabel 9	Kesimpulan uji validitas komunikasi.....	42
Tabel 10	Kesimpulan uji validitas kompetensi penyiar.....	43
Tabel 11	Kesimpulan uji validitas kepuasan pendengar.....	44
Tabel 12	Kesimpulan hasil reliabilitas.....	45
Tabel 13	Kesimpulan uji normalitas data.....	46
Tabel 14	Kesimpulan uji homogenitas.....	47
Tabel 15	Kesimpulan uji linieritas .....	47
Tabel 16	Hasil persamaan regresi ganda dan partial (t).....	48
Tabel 17	Uji simultan (f).....	48
Tabel 18	Koefisien determinasi ( $R^2$ ).....	49