

ABSTRAK

Radio sebagai salah satu sarana informasi memiliki segudang konsekuensi dan fungsi sosial dibidang komunikasi massa yang kian kompleks. Radio memiliki kodrat yang unik untuk mempengaruhi pendengar melalui program dan iklannya. Bahkan dalam menggeser nilai dan gaya hidup pendengarnya.

Wanita adalah target pasar yang sangat potensial, mengingat jumlah penduduk wanita lebih banyak daripada pria. Hal ini dapat terlihat dengan pertumbuhan bidang usaha yang ditujukan untuk memanjakan wanita, misalnya salon-salon, tempat spa, dan bisnis *fashion*. Semua orang membutuhkan informasi, terutama wanita. Wanita dituntut untuk beremansipasi di samping tetap mengingat kodratnya sebagai wanita. Karena menyandang peran ganda itulah maka wanita menjalani hidup yang lebih kompleks dibandingkan pria.

Hingga saat ini, di Surabaya terdapat dua stasiun radio yang mempunyai segmen program siarnya untuk wanita, yaitu radio *Metro Female* dan *Kosmonita*. Untuk dapat menghadapi persaingan yang semakin ketat diperlukan strategi untuk mempertahankan dan merebut *market share* (pangsa pasar). Salah satu strategi perbaikan yang dapat digunakan adalah dengan mengoptimalkan seluruh aset yang ada yaitu *brand* (merek) dan *customer* (pelanggan). Jika suatu perusahaan ingin memenangkan persaingan maka perusahaan tersebut harus dapat mengoptimalkan seluruh ekuitas mereknya (*brand equity*) dan ekuitas pelanggannya (*customer equity*).

Penelitian ini dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada 150 responden yang pernah mendengarkan radio *Metro Female* dan radio *Kosmonita*. Teknik sampling yang digunakan adalah *judgment sampling*. Variabel-variabel ekuitas merek yang diteliti meliputi kesadaran merek, kesan kualitas, asosiasi merek dan loyalitas merek. Sedangkan variabel ekuitas pelanggan yang diteliti meliputi *customer acquisition*, *customer retention*, dan *add on selling*.

Berdasarkan hasil yang diperoleh, diketahui bahwa radio *Metro Female* memiliki nilai ekuitas merek sebesar 2.3839 dan nilai ekuitas pelanggan sebesar 2.4781. Sedangkan radio *Kosmonita* memiliki nilai ekuitas sebesar 2.1532 dan nilai ekuitas pelanggan sebesar 2.7151. Untuk nilai total ekuitas radio *Metro Female* memiliki skor 2.48 sedangkan radio *Kosmonita* memiliki skor 2.43. Meskipun demikian, nilai total ekuitas kedua radio ini tergolong kategori ekuitas tinggi. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, usulan perbaikan yang disarankan bagi radio *Metro Female* adalah menambah program acara berkualitas, seperti info *headline news* koran hari ini, info film, dan lagu-lagu. Di samping itu, radio *Metro Female* juga dapat menambah jam siaran dan menambah program acara *off air*. Sedangkan usulan perbaikan yang disarankan bagi radio *Kosmonita* adalah menambah frekuensi memutar lagu baik itu lagu dalam negeri maupun manca negara, dan juga dapat menambah acara kuis ataupun pemberian hadiah.