

## ABSTRAKSI

Dalam 5 tahun terakhir ini, pertumbuhan radio-radio swasta di Jember sangat pesat, terutama pada gelombang FM (*Frequency Modulation*), sehingga hal ini menyebabkan persaingan memperebutkan pendengar antar stasiun radio semakin ketat, ditambah dengan semakin majunya teknologi *radio receiver* yang semakin memudahkan pendengar menangkap dan memindah gelombang radio. Persaingan yang ketat ini memaksa para pengelola stasiun radio menawarkan acara-acara yang menarik sesuai dengan target pendengarnya, terutama dalam pendengar dan iklan. KISS FM sebagai salah satu radio terkemuka di kota Jember, cukup peka menyadari hal itu, oleh karena itu perlu diketahui persepsi dan ekspektasi pendengarnya (khususnya anak muda) terhadap kualitas program acara KISS FM Jember dan penyiarannya, agar dapat dirumuskan strategi pemasaran yang tepat bagi KISS FM Jember dan dilakukan perbaikan-perbaikan yang dirasa perlu guna memuaskan pendengarnya.

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada anak muda pendengar radio KISS FM yang berumur 13-24 tahun di daerah Jember yang terjangkau oleh KISS FM, yang bertujuan untuk mengetahui segmentasi, perilaku mendengarkan, tingkat ekspektasi dan persepsi serta gaya hidup dari anak muda pendengar KISS FM.

Dari pengolahan data, maka didapatkan latar belakang dan perilaku mendengarkan anak muda pendengar radio KISS FM secara umum yang kemudian dapat dikelompokkan pendengar menjadi 3 segmen mayoritas yaitu segmen affluent, segmen achiever, dan segmen attention seeker. Selanjutnya dengan analisa *cross tab* didapatkan hubungan ketergantungan antar cluster dalam hal umur, pengeluaran pribadi alasan mendengarkan siaran radio dan kesediaan mengikuti acara *off-air*. Pada analisa manova didapatkan hasil bahwa beberapa variabel menunjukkan adanya perbedaan pada tingkat harapan maupun tingkat persepsi dengan ketiga segmen gaya hidup. Beberapa variabel yang menyebabkan perbedaan tingkat harapan maupun tingkat persepsi pada masing-masing cluster adalah memutar lagu-lagu baru, mengadakan acara *off-air*, sering melontarkan humor segar, ramah terhadap pendengar, dan mengerti dunia musik dan berita terbaru. Informasi lain yang bisa didapat adalah variabel-variabel yang menyebabkan ketidakpuasan pendengar terhadap radio KISS FM seperti melakukan promosi/iklan/publisitas, mengadakan acara *off-air*, memberikan banyak *request* lagu, memberikan selingan informasi terbaru dalam hal program acara, sedangkan dalam hal penyiar adalah mengerti dunia musik dan berita terbaru, ramah terhadap pendengar, sering melontarkan humor segar, menguasai beberapa bahasa asing.

Penelitian ini diharapkan bisa membantu radio KISS FM dalam memperbaiki kualitas program acara dan penyiarannya sehingga pendengar semakin betah mendengarkan radio KISS FM.