

**HUBUNGAN PROGRAM SIARAN “RELIGI PENYEJUK HATI”  
DI KLOJEN TV JEMBER DENGAN LOYALITAS PELANGGAN  
TV KABEL PT. KLOJEN JEMBER**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**RIZKI RAMADHAN IRIANSYAH**

**1310521018**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**2018**

**HUBUNGAN PROGRAM SIARAN “RELIGI PENYEJUK HATI”  
DI KLOJEN TV JEMBER DENGAN LOYALITAS PELANGGAN  
TV KABEL PT. KLOJEN JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Muhammadiyah Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan  
Program Sarjana Ilmu Komunikasi



**OLEH :**

**RIZKI RAMADHAN IRIANSYAH**

**1310521018**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**2018**



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah memberikan saya nikmat sehat dan kepercayaan diri kepada saya, dan apa yang akan terjadi pada diri saya semua atas kehendak-Mu. Terimakasih Ya Allah SWT telah kau berikan kesempatan melewati suatu kehidupan dengan cara seperti ini. Dengan ketulusan hari dan rasa terimakasih, saya persembahkan skripsi ini untuk :

1. Untuk keluarga tercinta, bapak Muslih Abadi dan ibu Satya Budhi Harini, Dimas Ar Ridwan, MH. Gading Pamungkas, dan nenek Sani Rohati, serta keluarga besar yang selalu memberikan semangat dan do'a yang tak terbatas kepada penulis. Semoga Allah SWT selalu melindungi dan memberi umur yang berkah, memberikan kesehatan jasmani dan rohani serta melimpahkan rizki dan kebahagiaan dunia maupun akhirat. Aamiin.
2. Seluruh guru dan dosen sejak taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan dan mengajarkan ilmu-ilmunya yang sangat bermanfaat dan berguna serta membimbing dengan penuh kesabaran.
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember, ibu Dr. Emy Kholifah R., Kaprodi Ilmu Komunikasi, bapak Suyono, S.H., M.I.Kom, dosen pembimbing skripsi bapak Ir. H.M. Thamrin, M.Si, yang telah meluangkan waktu, pikiran, serta tenaga untuk membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini hingga selesai. Juga untuk bapak Drs. Itok Wicaksono, M.Si, bapak Baktiawan Nusanto, S.IP, M.Si, bapak Drs. Hery B. Cahyono, M.Si, bapak Donny Dellyar Noor, S.H., dan ibu Dra. Juariyah, M.Si, yang telah memberikan saran dan masukan kepada penelitian penulis.
4. Untuk Prili Aprilia Salam yang telah memberikan semangat serta motivasi setiap waktu, setiap saat kepada penulis. Tak lupa juga untuk kawan-kawan seperjuangan khususnya, Muchamad Chozinatul Mukhlisin, Nourma Septi Aini, Nidhom Binaul Haq, Yossy Ananda, dan kawan-kawan Ilkom 13, Ilkom 14, UKM musik "Gudang Production" UMJ, serta karyawan PT. Klojen Jember serta kru KJTV Jember yang juga selalu memberikan semangat kepada penulis untuk segera menyelesaikan kuliah.
5. Almamater, Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember yang sangat saya banggakan dan saya junjung tinggi.

Semoga amal dan kebaikan ini dicatat sebagai sebuah ibadah yang penuh berkah oleh Allah SWT. Aamiin.

Jember, 23 Juli 2018

Penulis

## MOTTO

*“Lihatlah orang-orang dibawahmu dalam urusan harta dunia, dan jangan sekali-kali melihat yang diatasmu, supaya kamu tidak meremehkan karunia Allah SWT yang diberikan kepadamu”*

**- HR Bukhari -**

*“Jihad yang paling baik, adalah menaklukkan diri sendiri”*

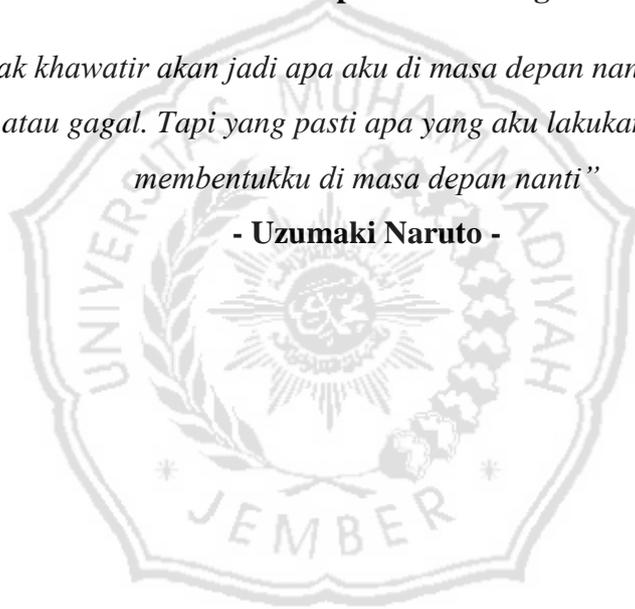
**- HR Bukhari -**

*“Kegagalan hanya terjadi bila kita menyerah”*

**- Gotthold Ephraim Lessing -**

*“Aku tidak khawatir akan jadi apa aku di masa depan nanti, apa aku akan berhasil atau gagal. Tapi yang pasti apa yang aku lakukan sekarang akan membentukku di masa depan nanti”*

**- Uzumaki Naruto -**



## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rizki Ramadhan Iriansyah  
NIM : 1310521018  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil-alihan, tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan/plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi ata perbuatan tersebut, termasuk pencabutan gelar akademik saya.

Jember, 23 Juli 2018

Pembuat pernyataan,

Rizki Ramadhan Iriansyah

NIM. 1310521018

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul : **HUBUNGAN PROGRAM SIARAN “RELIGI PENYEJUK HATI” DI KLOJEN TELEVISI JEMBER (KJTV JEMBER) DENGAN LOYALITAS PELANGGAN TV KABEL PT. KLOJEN JEMBER**

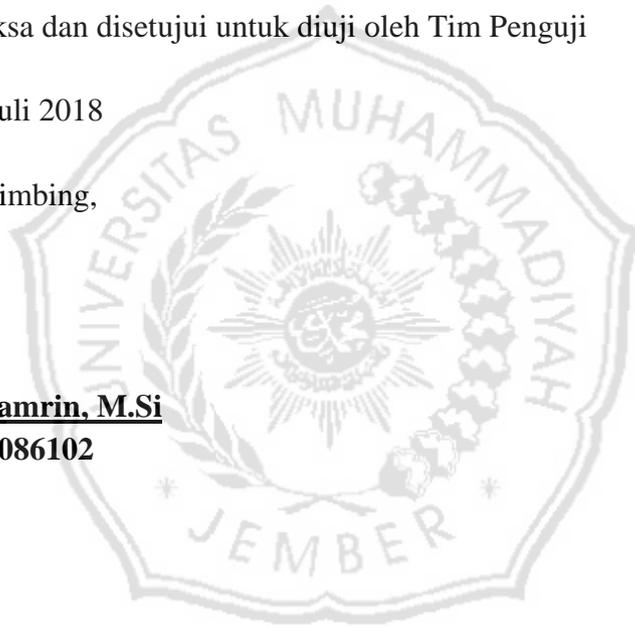
Oleh :  
Rizki Ramadhan Iriansyah  
NIM. 1310521018

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh Tim Penguji

Jember, 24 Juli 2018

Dosen Pembimbing,

**Ir. H.M. Thamrin, M.Si**  
**NIDN. 0028086102**



## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi oleh Rizki Ramadhan Iriansyah, NIM 1310521018 ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 26 Juli 2018

Tempat : Gedung B Lt. 3 Universitas Muhammadiyah Jember

### Tim Penguji :

Ketua,

Sekretaris,

**Suyono, SH, M.I.Kom**  
NIDN. 0705086503

**Drs. Hery B. Cahyono, M.Si**  
NIDN. 0713046301

Anggota,

**Ir. H.M. Thamrin, M.Si**  
NIDN. 0028086102

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Jember,

**Dr. Emy Kholifah R., M.Si**  
NIDN. 0725036702

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademis Universitas Muhammadiyah Jember, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rizki Ramadhan Iriansyah  
NIM : 1310521018  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Jember

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Jember **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : HUBUNGAN PROGRAM SIARAN “RELIGI PENYEJUK HATI” DI KLOJEN TELEVISI JEMBER (KJTV JEMBER) DENGAN LOYALITAS PELANGGAN TV KABEL PT. KLOJEN JEMBER.

Dibuat di : Jember  
Pada Tanggal : 23 Juli 2018  
Yang Menyatakan,

Rizki Ramadhan Iriansyah  
NIM. 1310521018

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, segala puja dan puji syukur penulis panjatkan pada Allah SWT Tuhan semesta alam, yang telah melimpahkan segala rahmat, taufiq, hidayah, dan inayahnya. Sehingga penulis berhasil menyusun tugas akhir skripsi dengan judul : **HUBUNGAN PROGRAM SIARAN “RELIGI PENYEJUK HATI” DI KLOJEN TELEVISI JEMBER (KJTV JEMBER) DENGAN LOYALITAS PELANGGAN TV KABEL PT. KLOJEN JEMBER.** Skripsi ini penulis susun guna melengkapi syarat-syarat untuk memperoleh gelar sarjana tahun 2018 pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember Pgrogram Studi Ilmu Komunikasi.

Penulis sangatlah menyadari bahwasanya skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, serta masih banyak kesalahan, dan kekurangan; walaupun penulis telah berusaha dengan sekuat tenaga dalam penyusunannya, tetapi mengingat penulis sebagai manusia biasa maka skripsi ini masih jauh dari kebenaran dan kesempurnaan tersebut. Sebagai mana pepatah menyebutkan *”Tak ada Gading Yang Tak Retak”* maka dari itu kritik, saran, maupun masukan dari pihak manapun akan penulis terima dengan lapang dada. Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Dr. Emy Kholifah R, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Suyono, S.H., M.I.Kom, selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Ir. H.M. Thamrin, M.Si, selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan meluangkan waktu, pikiran, serta tenaga untuk meberikan bimbingan dan motivasi dalam penulisan skripsi ini dengan penuh kesabaran.
4. Kepada bapak Ahmad Dwi Handoko, selaku Produser Eksekutif Klojen Televisi Jember (KJTV Jember) sebagai informan, atas waktu, informasi, dan data yang diberikan kepada penulis penelitian skripsi ini.

5. Kepada bapak Suhadi, selaku Produser Program “Religi Penyejuk Hati” sebagai informan, atas waktu, informasi, dan data yang diberikan kepada penulis penelitian skripsi ini.
6. Semua responden yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah meluangkan waktunya sebagai informan, sehingga dapat tersusun skripsi ini.
7. Kepada seluruh dosen, staff, dan karyawan di lingkungan Universitas Muhammadiyah Jember atas segala jasa dan kebaikannya selama penulis menimba ilmu di kampus tercinta ini.

Demikian sedikit pengantar dari penulis, semoga skripsi yang masih jauh dari sempurna dan sederhana ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan dan bisa memenuhi apa yang diharapkan. Kemudian juga dapat bermanfaat bagi yang membacanya.

Jember, 23 Juli 2018



Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN LOGO FAKULTAS</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	vi
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vii
<b>HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>ABSTRAK DALAMA BAHASA INDONESIA</b> .....	x
<b>ABSTRAK DALAM BAHASA INGGRIS</b> .....	xii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
1.5. Hipotesis .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Komunikasi .....	7
2.1.1. Pengertian Komunikasi .....	7
2.1.2. Fungsi Komunikasi .....	7
2.1.3. Tujuan Komunikasi .....	8
2.2. Televisi Sebagai Media Massa.....	9
2.3. Konsep Program Siaran.....	9
2.3.1. Pengertian Program Siaran.....	10
2.3.2. Jenis Program Siaran.....	10

2.4. Loyalitas Pelanggan .....	12
2.4.1. Pengertian Loyalitas .....	12
2.4.2. Pengertian Pelanggan .....	14
2.4.3. Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	14
2.4.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan .....	15
2.4.5. Indikator Loyalitas Pelanggan.....	17

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1. Jenis Penelitian.....	18
3.2.Sasaran, Lokasi dan Waktu Penelitian .....	18
3.2.1. Sasaran Penelitian .....	18
3.2.2. Lokasi Penelitian .....	19
3.2.3. Waktu Penelitian .....	19
3.3. Populasi dan Sampel .....	19
3.3.1. Populasi .....	19
3.3.2. Sampel.....	19
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	20
3.4.1. Data Primer .....	21
3.4.2. Data Sekunder .....	23
3.5. Teknik Analisis Data.....	23

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	24
4.1.1. PT. Klojen Jember.....	24
4.1.2. Klojen Televisi Jember (KJTV) .....	24
4.1.3. Program Acara “Religi Penyejuk Hati” .....	24
4.2. Hasil Penelitian .....	25
4.2.1. Ada hubungan antara program siaran “Religi Penyejuk Hati” di Klojen Televisi Jember (KJTV Jember) dengan loyalitas pelanggan TV Kabel PT. Klojen Jember .....	25
4.2.2. Faktor kemasan acara, faktor durasi acara, dan faktor kualitas peralatan produksi berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan TV kabel PT. Klojen Jember .....	30

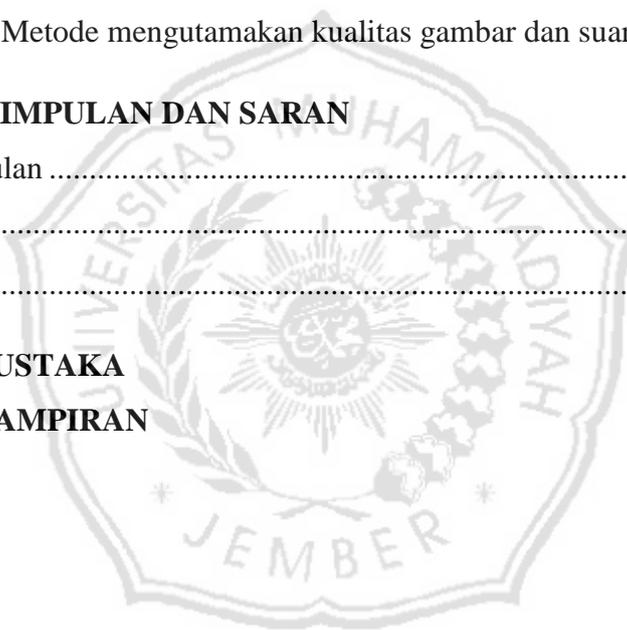
4.2.2.1. Faktor kemasan acara.....	30
4.2.2.2. Faktor durasi acara.....	33
4.2.2.3. Faktor kualitas peralatan produksi.....	36
4.2.3. Metode menghadirkan tokoh ulama yang cukup dikenal, memberikan materi yang bermanfaat dengan dikemas secara simple dan mudah dipahami, mengutamakan kualitas gambar dan suara adalah metode yang berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan TV kabel PT. Klojen Jember .....	39
4.2.3.1. Metode menghadirkan tokoh ulama yang cukup dikenal .....	39
4.2.3.2. Metode memberikan materi yang bermanfaat dengan dikemas secara simpel dan mudah dipahami .....	42
4.2.3.3. Metode mengutamakan kualitas gambar dan suara .....	46

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

I. Kesimpulan .....	50
II. Saran .....	50
III. Penutup.....	51

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **DAFTAR LAMPIRAN**



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Muhidin & Somantri. 2011. *Dasar-Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Pustaka Setia.
- Burton, Graeme & Schultze, Quentin. J. 1985. *Sebuah Pengantar Kajian Televisi*. Jakarta: Jalasutra.
- Cangara Hafied. 2008. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : Raja grafindo. Persada.
- Dharmayanti, Diah. 2006. *Analisa Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah*. Jurnal Ilmiah Universitas Petra. Surabaya.
- Djokosantoso Moeljono & Steve Sudjatmiko. 2007. *Corporate Culture*. Jakarta : Alex Media Komputindo.
- Effendy, Onong Uchjana. 1986, *Dinamika Komunikasi*. Bandung : Remadja karya.
- Effendy, Onong Uchjana. 1993. *Televisi Siaran Teori & Praktek*. Bandung : Mandar Maju.
- Effendy, Onong. 2000. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung : PT. Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchjana. 2011. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Prakteknya*., Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty*. Jakarta : Erlangga.
- Hidajanto Djamal dan Andi Fachruddin. 2011. *Dasar- Dasar Penyiaran*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Hurriyati, Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kholilurrahman. 2007. *Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Prabayar simPATI, Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi*. Universitas Negeri Malang.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Rakhmat.
- Mahmudah. 2010, *Pengantar Psikologi*. Jogjakarta: Graha Ilmu.

- McQuail, Dennis. 1987. *Teori Komunikasi Massa*. Jakarta: Erlangga.
- Moleong, Lexy J. 2007 *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Morrison. 2008. *Manajemen Media Penyiaran Strategi Mengelola Radio & Televisi*. Jakarta : PT. Remaja Rosdakarya.
- Muda, Deddy Iskandar. 2005. *Jurnalistik Televisi, Menjadi Reporter Profesional*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nurudin. 2007. *Pengantar Komunikasi Massa*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Mukhtar, Prof. Dr, M.Pd. 2013. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. REFERENSI. Jakarta.
- Rianse, Usman dan Abdi. 2011. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi: Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Robinette, S & Brand, C. 2001. *Emotion Marketing : The Hallmark Way of Winning Customers for Life*.
- Rofiq, Ainur. 2009. *Peranan Ekuitas Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Industri Telepon Seluler*. Jurnal Universitas Brawijaya.
- Schultz D, 1986. *Psychoanalytic approach: Sigmund Freud in Theories of Personality*. California: Brooks/Cole Publishing Company.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Saefullah, Aris. 2008. *Peran Agama Sebagai Sarana Mengatasi Frustrasi dan Depresi: Sebuah Telaah Psikologis*. Jurnal Dakwah Dan Komunikasi. Vol.2 No.2. STAIN Purwokerto.
- Suprpto Tommy. 2006. *Pengantar Teori Komunikasi*. Yogyakarta: Agromedia Pustaka.
- Trisno, Musanto. 2004. *Faktor-Faktor Kepuasan dan Loyalitas :Studi Kasus pada CV Sarana Media Advertising Surabaya*. Jurnal Manajemen & Kewirausahaan.Vol.6, No. 2. Universitas Kristen Petra.
- Umi Narimawati. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Agung Media.

Yazid, 2006, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas*. Vol 8, hal 113-127.  
Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

