

**TINGKAT KEPUASAN PENDENGAR TERHADAP
ACARA ZONA UKDW RADIO PETRA FM
SKRIPSI**



Disusun oleh :

MIKE KRISTINA

NIM : 11074610



**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

2011

**TINGKAT KEPUASAN PENDENGAR TERHADAP
ACARA ZONA UKDW RADIO PETRA FM
SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat

Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi

Disusun oleh :

MIKE KRISTINA

NIM : 11074610

Jurusan : Manajemen



**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

2011

HALAMAN PERSETUJUAN



Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh,

Dosen Pembimbing Skripsi

Agustini Dyah Respati, Dra, MBA..

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi
Program Studi Manajemen
Universitas Kristen Duta Wacana
Diterima Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat
Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi
Pada tanggal

31 JAN 2021

Mengesahkan

Dekan,



Cidion Putra Adirinekso SE, M.Si

Dewan Penguji:

1. Agustini Dyah Respati, Dra, MBA

2. Elok Pakaryaningsih, SE., M.Si

3. Ari Christiani, SE, M.SM

.....

.....

.....

HALAMAN MOTTO

Yohanes 14 : 14 “ Jika kamu meminta sesuatu kepadaKu dalam namaKu Aku akan melakukannya ”

1 Korintus 10 : 13 “Pencobaan – pencobaan yang kamu alami ialah pencobaan – pencobaan biasa yang tidak melebihi kekuatan manusia. Sebab Allah setia dan karena itu Ia tak akan membiarkan kamu dicobai melampaui kekuatanmu. Pada waktu kamu dicobai Ia akan memberikan kepadamu jalan keluar, sehingga kamu dapat menanggungnya”



HALAMAN PERSEMBAHAN



Kupersembahkan kepada :

Tuhan Yesus Kristus Allahku

Kedua orang tua, Mami dan Papi

Samuel Kristian Adikku

Almamaterku Duta Wacana

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus yang selalu membimbing, menyertai, dan memberikan kekuatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “TINGKAT KEPUASAN PENDENGAR TERHADAP PROGRAM ACARA ZONA UKDW RADIO PETRA FM” Penulis berharap, laporan tugas akhir ini bukan hanya merupakan kelengkapan dan pemenuhan dari salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, tetapi juga berguna bagi semua pihak.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini tidak lepas dari, banyaknya bantuan, bimbingan, saran, masukan dan perhatian yang telah diberikan. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak. Ucapan terimakasih yang sangat tulus ini, disampaikan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang merupakan sumber kekuatan, perlindungan, kepintaran, kemampuan, dan pengharapan bagi penulis, agar mampu mengerjakan dan menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Kedua orang tua tercinta mami dan papi terima kasih atas nasehat, teguran, kasih sayang, serta dukungan doa, moral maupun materi selama menempuh bangku perkuliahan sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dan kuliah dengan baik. *(Mam... Pap ... Mike sayang banget sama mami papi...)*
3. Buat adik tersayang Samuel Kristian makasih ya buat doa dan supportnya kepada penulis. *(Sam banyak belajar ya biar cepet nyusul Ci Mike)*

4. Ibu Dra Agustini Dyah Respati, MBA. selaku dosen pembimbing yang telah segenap hati memberikan bimbingan, pengarahan dukungan, dan semangat serta bersedia meluangkan waktu untuk menerima konsultasi dalam penyusunan tugas akhir ini dari awal hingga akhir.
5. Ibu Dra Purwani Retno Andalas, M.M selaku atasan juga dosen yang telah banyak membagi ilmu pengetahuan yang sangat berharga bagi penulis (*Makasi ya Bu., atas pekerjaan, atas semua ilmu, semua sharing cerita yang dibagi, semua merupakan pengalaman yang berharga dan sangat menyenangkan, kesehatannya dijaga ya Bu, I love you Mother...*)
6. Semua Dosen Fakultas Ekonomi yang dengan sabar membimbing dan memberikan pengarahan kepada penulis selama menuntut ilmu di Universitas Kristen Duta Wacana (*Makasih Pak, Bu*) semua staff Fakultas Ekonomi (*Mbak Lilis, Mbak Maxi, Pak Ngadiyo makasih ya, atas segala bantuannya*).
7. Buat teman - teman seperjuangan dalam suka duka mengerjakan skripsi Fryscka Saleky, Melda Rosanna Br Sipayung, Jones Parlindungan Nadapdap, (*thank's teman – teman buat segala semangat dan bantuannya yak...*).
8. Buat sahabat yang pernah mengisi hari - hari penulis Fiany J Sisilia Mamarimbing, Martina Chandra Tisnawati, Ayu Sekar Rini, Vicky Maharani, Erinna Soesanto, Nimas Christina, Melisa Natalia, Febriyanti Lesmana , Mardyan Wahyuningtyas, Adisty. S.H.Caraen, dengan segala tawa, canda, susah and senang yang sudah kita bagi dan lalui bersama. Semoga kenangan itu melekat

dalam hati kita masing - masing (*Kalian adalah teman - teman terbaikku.. I love you friends..*).

9. Teman - teman prodi Informatika angkatan 2006 serta Manajemen angkatan 2005, 2006, 2007 dan adik – adik angkatan 2008 dan 2010, skripsi ini tak cukup menampung nama kalian, namun kalian adalah teman-teman yang tidak mungkin aku lupakan... (*Terima kasih frends.*)

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini tentunya tidak luput dari kekurangan dan keterbatasan yang jauh dari sempurna. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca sekalian, sehingga suatu saat penulis dapat menciptakan karya yang lebih baik dan bermanfaat.

Akhir kata, penulis ingin meminta maaf sebesar-besarnya bila ada kesalahan dalam penyusunan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat berguna bagi kita semua.



Yogyakarta, 17 Januari 2011

Mike Kristina

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengajuan.....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Abstrak	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Perumusan Masalah	3
1.3.Tujuan Penelitian	3
1.4.Manfaat Penelitian	3
1. Bagi Peneliti	3
2. Bagi Universitas	4
3. Bagi Pembaca	4
1.5. Batasan Penelitian	4

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Pemasaran	6
2.1.1. Konsep Pemasaran	7
2.1.2. Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.3. Konsep Kepuasan Konsumen	8
2.1.4. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	10
2.2. Komunikasi Pemasaran (<i>Marketing Communication</i>)	11
2.2.1. Proses Komunikasi	13
2.2.2. Tujuan Komunikasi.....	13
2.3. Zona UKDW RADIO PETRA FM	15

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Data Penelitian	16
3.1.1 Jenis Data.....	16
3.1.2 Metode Pengumpulan Data.....	17
3.2 Populasi dan Sampel	18
3.3 Definisi Variabel dan Pengukuran	19
3.4 Pengujian Instrumen.....	20
3.4.1. Uji Validitas	20
3.4.2. Uji Reliabilitas	22
3.5. Alat Analisis.....	23
3.5.1. Analisis Prosentase	23
3.5.2. Analisis Indeks kepuasan Konsumen	23

BAB IV ANALISIS DATA

4.1. Hasil Uji Instrumen	24
4.1.1. Hasil Uji Validitas	25
4.1.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	27
4.2. Metode Analisis Data.....	28
4.2.1. Analisis Prosentase	28
4.2.2. Analisis Indeks Kepuasan Konsumen.....	34

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	38
5.2. Saran.....	40

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



UKDW

DAFTAR TABEL

4.1. Hasil Uji Validitas	26
4.2. Hasil Uji Reliabilitas	28
4.3. Prosentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
4.4. Prosentase Responden Berdasarkan Usia	30
4.5. Prosentase Responden Berdasarkan Status di UKDW	31
4.6. Prosentase Responden Berdasarkan Status Pendidikan	32
4.7. Prosentase Responden Berdasarkan Area Pendengaran	33
4.8. Hasil Indeks Kepuasan Konsumen	34



UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Ijin Penelitian

Lampiran 2 : Kuesioner

Lampiran 3 : Tabel Distribusi R

Lampiran 4 : Uji Vaiditas dan Reliabilitas

Lampiran 5 : Analisis Deskriptif

Lampiran 6 : Indeks Kepuasan Konsumen



ABSTRAK

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pendengar terhadap Acara Zona UKDW Radio Petra FM. Tidak lepas dengan fungsinya sebagai media informasi, Zona UKDW merupakan salah satu program acara Radio Petra FM untuk berbagi informasi mengenai UKDW yang bertujuan untuk mempromosikan Universitas Kristen Duta Wacana dan juga melatih mahasiswa yang mempunyai ketrampilan dibidang penyiaran untuk mengembangkan bakatnya.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pendengarnya menggunakan alat analisis indeks kepuasan konsumen. Populasi penelitian adalah warga UKDW yaitu dosen, karyawan juga mahasiswa. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling. Metode pengumpulan data primer dengan menyebarkan kuesioner sedangkan untuk data sekunder diperoleh dari studi pustaka.

Berdasarkan analisis data disimpulkan bahwa pendengar Acara Zona UKDW Radio Petra Fm mayoritas adalah mahasiswa perempuan manajemen dengan umur 20 tahun hingga 25 tahun, sementara area pendengaran di luar area UKDW yaitu 2 -5 KM. Melalui hasil perhitungan IKK dapat ditarik kesimpulan bahwa pendengar merasa puas terhadap Acara Zona UKDW Radio Petra FM.

Kata kunci : Kepuasan Pendengar Radio, Pendengar Radio, Kepuasan Pendengar

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Media elektronik telah menjadi senjata dalam era sekarang dan yang akan datang. Seiring dengan perkembangan jaman, informasi semakin cepat berkembang dan berubah hanya dalam hitungan detik. Fenomena ini terlihat ketika kebutuhan masyarakat terhadap kebutuhan informasi dirasakan semakin besar. Hal ini dapat diketahui dengan semakin banyaknya media yang berlomba - lomba untuk memperoleh kesempatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mengakses informasi yang terbaru.

Salah satunya adalah radio yang juga merupakan sarana untuk mendapatkan informasi yang efektif. Disebut efektif karena radio dapat digunakan di mana saja dan kapan saja. Sumarsono (1999:141) mengatakan bahwa radio memiliki karakter tersendiri yang berbeda dengan media lain. Radio mempunyai kekuatan untuk memilah – milah khalayak dalam segmen – segmen kecil, kelompok umur, perolehan media “*half ears media*” artinya mendengarkan radio sambil melakukan kegiatan lain. Saat mengemudikan kendaraan, saat bersantai, ataupun di saat melakukan rutinitas kerja.

Jasa penyiaran radio disamping sebagai media hiburan juga berfungsi sebagai media informasi dan pendidikan. Kelangsungan usaha ini sangat tergantung pada kemampuan untuk memberikan materi – materi siaran yang diinginkan oleh para pendengar sebagai konsumennya. Dengan terpenuhinya

keinginan mereka diharapkan akan menimbulkan loyalitas atau lebih sering disebut dengan “pendengar setia”.

Salah satu strategi penting dalam bisnis radio adalah program acara yang disiarkan oleh stasiun radio yang bersangkutan. Acara yang berkualitas, program yang mengikuti permintaan pasar (*market oriented*), suguhan acara yang berbeda dengan radio siaran lain. Kemampuan dalam menyiarkan acara sesuai kebutuhan pasar akan menjadi prospek cerah dalam pembentukan citra sebuah radio yang didukung oleh pendengarnya.

Tidak lepas dari kaitannya sebagai media yang efektif untuk membagi informasi. Oleh pihak Universitas Kristen Duta Wacana radio juga digunakan sebagai media membagi informasi mengenai UKDW yang bertujuan untuk mempromosikan Universitas Kristen Duta Wacana dan juga melatih mahasiswa yang mempunyai ketrampilan dibidang penyiaran untuk mengembangkan bakatnya. Hingga pada bulan April 2010 Acara Zona UKDW Radio Petra FM pun dapat mengudara. Semua topik yang diangkat menyetengahkan tentang Universitas Kristen Duta Wacana.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pendengar Zona UKDW Radio Petra FM. Yang berkaitan juga dengan fungsinya sebagai media promosi UKDW dan manfaat informasi yang diterima oleh pendengar Zona UKDW Radio Petra FM. Maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul “TINGKAT KEPUASAN PENDENGAR TERHADAP ACARA ZONA UKDW RADIO PETRA FM”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah : Bagaimana tingkat kepuasan pendengar terhadap Acara Zona UKDW Radio Petra FM?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui profil pendengar pada acara Zona UKDW Radio Petra FM.
2. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pendengar terhadap Acara Zona UKDW Radio Petra FM.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk menerapkan teori yang telah dipelajari selama berada di bangku perkuliahan dan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai tingkat kepuasan pendengar Radio. Juga menjadi sarana pelatihan bagi penulis untuk mendefinisikan masalah, menganalisa situasi, serta mengadakan penelitian yang bersifat formal untuk menjawab permasalahan yang ada.

2. Bagi Universitas

Laporan penelitian ini dapat menjadi masukan dan juga sebagai bahan evaluasi untuk dapat menambah kualitas penyiaran Acara Zona UKDW berkaitan dengan tingkat kepuasan pendengar Zona UKDW Radio Petra FM.

3. Bagi Pembaca

Dapat menambah pengetahuan mengenai manajemen komunikasi pemasaran dan khususnya tingkat kepuasan pendengar terhadap program acara radio. Penelitian ini diharapkan dapat memacu penelitian yang lebih baik.

1.5. Batasan Penelitian

Agar masalah yang diteliti tidak terlalu luas, maka penelitian dibatasi pada tanggapan pendengar Acara Zona UKDW Radio Petra FM mengenai atribut Acara Zona UKDW Radio Petra FM berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan responden, antara lain sebagai berikut :

1. Zona UKDW yaitu program acara *talk show* radio Petra FM yang mengangkat topik informasi seputar UKDW.
2. Topik yaitu materi utama atau landasan pembicaraan yang akan dibawakan.
3. Narasumber yaitu adalah ahli atau pakar yang didatangkan untuk memberikan banyak informasi mengenai topik yang sedang dibawakan.

4. Responden penelitian adalah warga UKDW yaitu dosen, karyawan, dan mahasiswa yang pernah mendengarkan dan atau berinteraksi terhadap Acara Zona UKDW Radio Petra FM.
5. Profil konsumen dibatasi pada jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan.
6. Komunikasi penyiar yaitu kejelasan informasi yang disampaikan dalam proses komunikasi yang terjadi antara penyiar dan pendengar.
7. Aspek teknis penyiaran yaitu menyangkut kemudahan pencarian frekuensi, dan kemudahan berinteraksi.
8. Kepentingan menyangkut seberapa penting variabel penelitian yaitu menurut responden.
9. Kepuasan menyangkut penilaian atas performa yang telah diberikan kepada responden



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan penulis.

5.1. Kesimpulan

- 1) Berdasarkan hasil analisis data, karakteristik responden adalah sebagai berikut:
 - a. Berdasarkan karakteristik jenis kelamin, pendengar mayoritas Acara Zona UKDW Radio Petra Fm adalah perempuan, dengan prosentase sebesar 55%.
 - b. Berdasarkan kelompok usia, mayoritas pendengar acara Zona UKDW Radio Petra FM berusia 20 - 25 tahun, dengan prosentase sebesar 81%. Dapat disimpulkan bahwa, mayoritas pendengar Acara Zona UKDW Radio Petra FM adalah kaum muda.
 - c. Berdasarkan karakteristik status di UKDW, mayoritas responden yang menjadi obyek dalam penelitian ini adalah mahasiswa dengan prosentase sebesar 84%. Mayoritas pendengar Acara Zona UKDW Radio Petra FM adalah para mahasiswa.
 - d. Berdasarkan karakteristik pendidikan, mayoritas pendengar Zona UKDW Radio Petra FM adalah mahasiswa dengan program studi manajemen yang memiliki prosentase sebesar 48%.

- e. Berdasarkan area pendengaran Acara Zona UKDW Radio Petra FM, mayoritas responden mendengarkan Acara Zona UKDW ini pada area antara 2 KM – 5 KM dari UKDW dengan prosentase sebesar 52%.

Dapat diambil kesimpulan bahwa, rata-rata pendengar Zona UKDW Radio Petra FM adalah mahasiswa, dengan program studi Manajemen dengan area pendengaran Acara Zona UKDW antara 2 KM – 5 KM dari UKDW.

- 2) Berdasarkan Uji indeks Kepuasan Konsumen, dapat disimpulkan bahwa:

Dari hasil uji IKK, dapat dilihat bahwa terdapat variabel narasumber mempunyai tingkat tertinggi, penyiar berada pada tingkat terakhir, sementara variabel aspek penyiaran berada di antara narasumber dan penyiar. Dengan hasil uji IKK sebesar 17.7800 untuk variabel narasumber, 16.9124 untuk variabel aspek teknis penyiaran, 16.5055 untuk variabel penyiaran, sementara letak posisi indeks kepuasan konsumen terletak pada skala range antara interval puas, dengan demikian dapat disimpulkan pendengar Zona UKDW Radio Petra FM merasa PUAS terhadap Acara Zona UKDW Radio Petra FM.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan, maka diberikan saran yang mungkin dapat digunakan sebagai masukan bagi penanggungjawab Acara Zona UKDW Radio Petra FM, yang mungkin bermanfaat sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kepuasan pendengarnya.

a. Narasumber

Untuk variabel narasumber, diharapkan pihak penanggungjawab Acara Zona UKDW Radio Petra FM dapat mempertahankan dan bahkan meningkatkan kompetensi narasumber yang didatangkan sebagai pakar ahli dalam setiap acara. Narasumber sebagai pakar ahli mampu memberikan banyak informasi yang dibutuhkan pendengar, sehingga dengan banyaknya informasi yang diberikan akan membuat para pendengar lebih puas dan selalu ingin kembali mendengarkan Acara Zona UKDW.

b. Penyiar

Pendengar sudah merasa puas atas performa penyiar Acara Zona UKDW Radio Petra FM. Namun agar dapat lebih meningkatkan kepuasan pendengarnya pihak penanggungjawab Acara Zona UKDW Radio Petra FM dapat memberikan pelatihan pada penyiar supaya kemampuan penyiar dalam hal berkomunikasi dengan pendengarnya akan dapat berkembang.

c. Aspek Teknis Penyiaran

Variabel aspek teknis penyiaran, merupakan variabel yang turut berperan penting dalam Acara Zona UKDW Radio Petra FM. Pendengar sudah merasa puas terhadap variabel aspek teknis. Namun melalui pertanyaan

terbuka banyak responden yang memberikan saran mengenai perbaikan frekuensi yang terkadang hilang.

d. Saran lain

Berdasarkan kolom saran dari responden dapat dikatakan bahwa topik yang diangkat dapat ditingkatkan melalui topik-topik unik dari UKDW, seperti bagaimana kehidupan sosial mahasiswa diluar kehidupan akademik, seperti acara band bersama, seperti peliputan kerjasama antara pihak-pihak yang mungkin dapat memajukan UKDW. Topik-topik yang diangkat pun diharapkan tidak hanya tentang UKDW misalnya tentang perkembangan teknologi, bisnis, hobi, dengan mendatangkan para pakar yang berpengalaman, sehingga kepuasan pendengar semakin meningkat, serta memicu meningkatnya pula promosi *word of mouth* (dari mulut ke mulut) dari pendengar riil ke konsumen potensial, dimana hal tersebut akan turut meningkatkan promosi UKDW.



DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Undip
- Hair Jr., J. F. R. E. Anderson, R. L, Tatham , & W. C. Black. 1998. **Multivariate Data Analysis: With Reading** (5th ed). New Jersey: Prentice Hall.
- Husein, Umar. 2002, **Riset Pemasaran**, Edisi 1, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Jogiyanto HM, Prof. 2008. *Metode Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Kotler, Philip. 1991. *Manajemen Pengantar*. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip and Amstrong, Gary. 1997. *Dasar – Dasar Pemasaran*. Jilid 1& 2. Edisi 7, Peneliti Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran (millennium edition)*. Jakarta : Prenhallindo,
- Kotler, P. & Amstrong, G. 2003. *Dasar – Dasar Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Bahasa Indonesia dari *Principles of Marketing*, terjemahan oleh Alexander Sindoro. Jakarta : Indeks.
- Kotler, P & Amstrong. G. 2004. *Dasar – dasar Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Kesembilan, Jakarta : Kelompok Gramedia.
- Murdan, 2003, *Statistik Pendidikan dan Aplikasinya*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Yogyakarta : Global Pustaka Utama.
- Santoso, S., & Tjiptono, F., 2001. **Riset Pemasaran**. Jakarta: Elek Media Komputindo.
- Santoso, Singgih. 2001. **Buku Latihan SPSS Statistik Parametik**. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Stanton, W., 1996. **Prinsip Pemasaran**. Jilid I, Edisi Ketujuh. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono, Dr. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabet.

Suharyadi & Purwanto S, K. 2004. *Statistika Untuk Ekonomi & Keuangan Modern*. Jakarta: Salemba Empat.

Tjiptono, Fandy. 1995. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Tjiptono, Fandy, 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit ANDI

(<http://www.petrafm.com>)

© UKDW