ABSTRAK

Tesis dengan judul Mengukur Kepuasan Pemirsa TV9 Surabaya. Judul tesis ini dilatar belakangi oleh kondisi minimnya survei mengenai pemirsa TV lokal terutama di wilayah Surabaya. TV lokal yang dipilih adalah TV9 Surabaya, sebab TV9 Surabaya memiliki keunikan dibandingkan TV lokal lainnya yang berada di Surabaya. Keunikan tersebut merupakan keunggulan kompetitif media *channel* TV9 yang bisa dikembangkan. Namun untuk melakukan pengembangan akan potensi media TV9 maka membutuhkan adanya penelitian awal yang mencakup informasi yang berkaitan dengan deskripsi respon pemirsa TV9 selama ini terkait dengan hal-hal apa saja yang merupakan harapan pemirsa serta hal-hal apa saja yang telah terpuaskan dari tayangan TV9. Oleh karena itu, penelitian ini mengangkat judul "Mengukur Kepuasan Pemirsa TV9 Surabaya" dengan rumusan masalah yang diangkat adalah bagaimana harapan serta kepuasan masyarakat Surabaya dalam menonton TV9 Surabaya. Tujuan dari tesis ini adalah mengetahui kondisi apa saja yang sudah terpuaskan dan yang belum terpuaskan dari tayangan-tayangan di TV9 Surabaya. Penelitian ini merupakan survei kepuasan pemirsa dengan menggunakan metode kuantitif deskriptif. Pengumpulan data disebar dengan menggunakan angket kepada 100 responden yang memenuhi kriteria sebagai pemirsa TV9 dan memiliki identitas NU dengan cara *purposive sampling*. Metode pengolahan data dengan menggunakan uji beda *wilcoxon* untuk mengetahui kesenjangan antara harapan dan kepuasan, *cross tabulation* dan statistik frekuensi dalam menjelaskan informasi karakteristik pemirsa. Hasil penelitian ini menemukan item-item dari indikator yang diukur membutuhkan perbaikan agar dapat memuaskan harapan pemirsa TV9 Surabaya. Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya diharapkan mampu menggali dan mengembangkan potensi televisi lokal yang ada di Surabaya terutama TV9 pada khususnya.

Kata kunci : Kepuasan, Pemirsa, *Uses and Gratifications*, TV9 Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ABSTRACT

The title of this thesis is motivated by the lack of a survey on the condition of the local TV viewers, especially in the area of Surabaya. Local TV is selected TV9 Surabaya, because TV9 Surabaya is unique compared to other local TV in Surabaya. The uniqueness of a media channel TV9 competitive advantage that could be developed. But to make the development of the potential of the TV9 media requires initial research that includes information relating to the description TV9 audience response over time with regard to things what are the expectations of viewers as well as things that have satisfied any of impressions TV9. Therefore, this study raised the title "Measuring the Audience Satisfaction TV9 Surabaya" with the formulation of the issues raised is how the expectations and satisfaction of the people watching TV9 Surabaya in Surabaya. The purpose of this thesis was to determine what conditions are already satisfied and unsatisfied of broadcasts on TV9 Surabaya. This study is a survey of viewers' satisfaction by using descriptive quantitative method. Collecting data using a questionnaire distributed to 100 respondents who meet the criteria as TV9 viewers and have an identity NU by purposive sampling. Data processing method using Wilcoxon different test to determine the gap between expectations and satisfaction, cross tabulation and frequency statistics in explaining the characteristics of audience information. The results of this study found items of the indicators measured in need of improvement in order to satisfy the expectations of viewers TV9 Surabaya. Recommendations for further research are expected to be able to explore and develop the potential of local television in Surabaya especially TV9 in particular.

Keywords: Satisfaction, Audience, Uses and Gratification, TV9 Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id