

STRATEGI HUMAS RADIO HIDAYAH103.4 FM PEKANBARU DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PENDENGAR

Rizka Annisa Andhani¹, Evawani Elysa Lubis, M.Si²

^{1,2}Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Riau, Pekanbaru, Indonesia

Email : rizkaannisaandhani@yahoo.com

Diterima : 5 Juli 2023 Direvisi : 1 September 2023 Disetujui : 30 September 2023

Abstrak

Radio Hidayah 103.4 FM merupakan radio dakwah di kota Pekanbaru yang mempunyai divisi humas bertugas membuat strategi untuk mempertahankan loyalitas pendengarnya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Subjek penelitian terdiri dari lima orang yang berkaitan langsung dengan strategi humas. Studi ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Untuk mencapai keabsahan data dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik triangulasi sumber. Hasil dari penelitian ini menunjukkan, dari tujuh jenis strategi humas hanya empat jenis strategi yang diterapkan oleh humas Radio Hidayah 103.4 FM Pekanbaru dalam mempertahankan loyalitas pendengar yaitu: publikasi, *event* (acara), *corporate identity* (citra perusahaan), dan *corporate social responsibility* (CSR). Evaluasi dari strategi yang diterapkan oleh humas Radio Hidayah 103.4 FM dalam mempertahankan loyalitas pendengar dilakukan secara keseluruhan satu bulan sekali dengan berkumpul bersama kepala dan penyiar Radio Hidayah. Tujuannya untuk kekurangan atau kesalahan dari strategi yang sudah diterapkan sebelumnya, agar diperbaiki dan menjadi pertimbangan untuk kedepannya.

Kata Kunci : Strategi Humas, Radio, Loyalitas Pendengar

Abstract

Radio Hidayah 103.4 FM is a da'wah radio in the city of Pekanbaru which has a public relations division tasked with making strategies to maintain the loyalty of its listeners. This study used qualitative descriptive research method. The subjects of the study consisted of five people directly related to the public relations strategy. The study used data collection techniques through interviews, observation and documentation. To achieve the validity of the data in this study, the authors used the source triangulation technique. The results of this study show, of the seven types of public relations strategies, only four types of strategies are applied by Radio Hidayah 103.4 FM Pekanbaru public relations in maintaining listener loyalty, namely: publications, events, corporate identity, and corporate social responsibility (CSR). The evaluation of the strategy applied by the public relations of Radio Hidayah 103.4 FM in maintaining listener loyalty is carried out as a whole once a month by gathering with the head and broadcaster of Radio Hidayah. The goal is to lack or errors from strategies that have been applied before, so that they are corrected and become a consideration for the future.

Keywords : Public Relations Strategy, Radio, Listener Loyal

PENDAHULUAN

Hubungan masyarakat atau biasa disingkat humas adalah rancangan aktifitas yang terencana dan saling berkaitan untuk mempertahankan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara sebuah organisasi dan khalayaknya. Aktifitas humas mencakup semua aspek organisasi, baik organisasi komersial maupun organisasi non komersial. Pada umumnya, setiap organisasi / perusahaan pasti memiliki humas. Humas terdiri dari segala bentuk komunikasi yang berlangsung antar organisasi yang bersangkutan dengan siapapun yang menjalin kontak dengannya. Tujuan dari humas adalah terbentuknya saling pengertian antara organisasi dengan khalayak yang berkepentingan. (Panuju, 2019)

Keberadaan humas sangat dibutuhkan oleh setiap perusahaan maupun organisasi. Humas berfungsi melihat dan mendengar apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen, dengan melakukan *research*. Dalam melakukan *research*, humas berkomunikasi langsung dengan publik perusahaan. Sehingga dapat menjalin hubungan yang harmonis dengan publik dan mempertahankan reputasi yang baik bagi perusahaan. Pada dasarnya perusahaan memiliki strategi dalam menjalankan bisnisnya, namun dalam mengkaji strategi perusahaan perlu diketahui bentuk strategi tersebut. (Ridha, 2014).

Seperti halnya radio sebagai media massa yang juga membutuhkan praktisi humas untuk menjalani fungsi manajemen dan mempertahankan eksistensinya di mata masyarakat. Radio bertujuan untuk memberikan hiburan, menyampaikan pesan atau informasi serta pendidikan bagi para pendengarnya. (Akbar, 2021). Radio Hidayah merupakan radio dakwah di kota

Pekanbaru yang bertujuan untuk menyebarkan dakwah islam dan memberikan informasi ilmu agama islam dengan kajian-kajian ilmiah yang murni sesuai dengan tuntunan Rasul dan para Sahabatnya. Radio Hidayah 103.4 FM Pekanbaru beralamat di Jalan Merak Sakti, Komplek Sekolah Al-Bayyinah, Panam, Kota Pekanbaru dan pertama kali mengudara sekitar bulan Safar 1429 Hijriyah atau kira-kira bertepatan pada bulan Februari tahun 2008 Masehi.

Peneliti melakukan wawancara ke beberapa pendengar Radio Hidayah, salah satunya Bapak Ismail seorang karyawan RAPP. Beliau menyatakan alasannya mendengar Radio Hidayah karena banyaknya program dakwah yang disiarkan disana sehingga banyak ilmu-ilmu tentang islam yang didapatkannya.

Selanjutnya, wawancara dengan Ibu Linda seorang Guru SMPIT Al-Ittihad Pekanbaru. Beliau mengatakan sudah lebih dari 4 tahun menjadi pendengar setia Radio Hidayah. Ibu Linda juga sudah berkali-kali menghadiri program *off-air* yang diadakan Radio Hidayah. Sebagai seorang guru di sekolah islam terpadu, beliau sering menghimbau murid-muridnya untuk mendengarkan Radio Hidayah dan sesekali memberikan pekerjaan rumah seperti membuat rangkuman isi kajian yang mewajibkan muridnya menghadiri langsung kajian tersebut. (Sumber: wawancara dengan pendengar loyal Radio Hidayah, 22 Desember 2022)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, Radio Hidayah mempunyai pendengar dari berbagai kalangan. Selain mendengarkan program *on-air*, para pendengar juga mengikuti program *off-air* yang di tawarkan Radio Hidayah. Hal ini membuktikan bahwa Radio Hidayah memiliki pendengar yang

loyal. Untuk mendapatkan loyalitas pendengar seperti ini tentu tidak mudah. Maka dari itu peneliti ingin mengetahui strategi humas yang dilakukan Radio Hidayah dalam mempertahankan loyalitas pendengar.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka dapat dirumuskan masalah “Bagaimana Strategi Humas Radio Hidayah 103.4 FM Pekanbaru Dalam Mempertahankan Loyalitas Pendengar”.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data dan fakta yang berhubungan dengan permasalahan yang Untuk mengetahui penerapan strategi humas Radio Hidayah 103.4 FM Pekanbaru dalam mempertahankan loyalitas pendengar Dan Untuk mengetahui evaluasi dari strategi yang diterapkan humas Radio Hidayah 103.4 FM Pekanbaru dalam mempertahankan loyalitas pendengar.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti merupakan metode deskriptif kualitatif. Metode ini menggambarkan bagaimana keadaan yang timbul langsung dari masyarakat dan mendapatkan hasil pemahaman yang lebih kompleks. Penelitian kualitatif merupakan metode yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti kondisi obyek alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. (Sugiyono, 2018)

Penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Pada tahap orientasi atau deskripsi peneliti mendeskripsikan apa yang dilihat, didengar, dirasakan, dan ditanyakan. Data dalam

penelitian kualitatif adalah data deskriptif yang umumnya berbentuk kata-kata, gambar-gambar, atau rekaman. Kriteria data dalam penelitian kualitatif adalah data yang pasti. Data yang pasti adalah data yang sebenarnya terjadi sebagaimana adanya, bukan data sekedar terlihat, terucap, tetapi data yang mengandung makna di balik yang terlihat dan terucap tersebut. (Sugiarto, 2015)

Lokasi penelitian menunjukkan pada tempat atau lokasi sosial penelitian yang dicirikan oleh adanya unsur yaitu pelaku, tempat dan kegiatan yang dapat di observasi. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Radio Hidayah Pekanbaru.

Subjek dalam penelitian ini adalah:

1. Humas Radio Hidayah Pekanbaru
2. Kepala penyiar Radio Hidayah Pekanbaru
3. Tiga orang pendengar loyal Radio Hidayah Pekanbaru (Bapak Ismail seorang karyawan RAPP, Ibu Linda seorang guru SMPIT Al-Ittihad, dan Ibu Dian seorang Ibu Rumah Tangga)

Sedangkan objek dalam penelitian ini adalah strategi humas radio hidayah 103.4 FM dalam mempertahankan loyalitas pendengar.

Teknik pengumpulan data menggunakan beberapa cara sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan mengamati hal-hal yang berkaitan mengenai ruang, tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda, waktu, peristiwa, tujuan, dan perasaan (Ghony dan Fauzan, 2016).

Observasi dalam penelitian ini peneliti mengamati secara langsung suatu objek untuk melihat dengan dekat kegiatan yang dilakukan objek tersebut. Dalam hal ini peneliti melakukan kunjungan langsung ke

lokasi penelitian yaitu di Radio Hidayah Pekanbaru.

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara (*interview*) adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara (*interviewer*) dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai (*interviewee*) melalui komunikasi langsung. (Yusuf, 2014)

Tipe wawancara yang peneliti gunakan ialah wawancara tidak terstruktur. Adapun alat pengumpul data wawancara ini peneliti tujukan kepada Hubungan Masyarakat (humas) Radio Hidayah Pekanbaru.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan oleh subjek penelitian dan merupakan pelengkap dari observasi dan wawancara. Tujuan dari dokumentasi adalah untuk memperoleh sudut pandang orisinal dari kejadian situasi nyata. (Rasyid, 2019)

Dalam penelitian ini dokumentasi bisa berbentuk catatan lapangan, foto, rekaman suara, video dan lainnya. Metode ini digunakan untuk melengkapi data yang berhubungan dengan gambaran umum atau objek yang diteliti, dan dokumentasi yang diharapkan dapat diperoleh adalah berupa sejarah berdirinya, data-data mengenai profil, visi, misi, dan struktur organisasi Radio Hidayah Pekanbaru.

Analisis data merupakan suatu proses sistematis pencarian dan pengaturan transkrip wawancara, observasi, catatan lapangan, dokumen, foto, dan material lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang data yang telah dikumpulkan, sehingga memungkinkan temuan penelitian

dapat disajikan dan dinformasikan kepada orang lain. (Yusuf, 2014)

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model alir dari Miles & Huberman untuk menganalisis data hasil penelitian. Tahapannya yaitu:

1. Pengumpulan Data
2. Reduksi Data
3. Penyajian Data
4. Penarikan Kesimpulan

Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik triangulasi sumber. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau perbandingan terhadap data itu Norman K. Denkin mendefinisikan triangulasi sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda. (Mamik, 2015)

Dalam penelitian untuk mendapatkan hasil penelitian yang akurat peneliti melakukan perbandingan hasil observasi dengan hasil wawancara sehingga hasil yang didapat lebih dalam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti mendeskripsikan dan memaparkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai langkah-langkah penerapan strategi humasyang dilakukan Radio Hidayah 103.4 FM Pekanbaru dalam mempertahankan loyalitas pendengar dan mengenai evaluasi dari strategiyang dilakukan oleh Radio Hidayah 103.4 FM Pekanbaru. Hasil yang akan peneliti sampaikan ini merupakan hasil analisis peneliti berdasarkan data yang sudah diperoleh melalui wawancara dengan informan, observasi secara langsung, serta

dokumentasi selama proses penelitian.

Menerapkan strategi bagi humas stasiun radio sangatlah diperlukan untuk membentuk loyalitas pendengar baru maupun mempertahankan loyalitas pendengar yang sudah ada. Untuk mempertahankan loyalitas pendengarnya, humas Radio Hidayah merancang strategi sesuai dengan konsep strategi humas menurut Cutlip dan Center yang terdiri dari *fact finding*, *planning*, *communication*, dan *evaluation*.

1. *Fact Finding*

Pada tahap ini, Radio Hidayah melakukan survey ke pendengar melalui program calling saat siaran berlangsung. Pada saat telfon berlangsung, penyiar akan meminta saran kepada pendengar mengenai materi yang diinginkan atau dibutuhkan pendengar untuk diangkat menjadi tema kajian. Penyiar akan menampung dan mencatat semua saran dari pendengar agar nantinya bisa dipertimbangkan. Selain penyiar melakukan survey langsung ke pendengar melalui telfon, humas Radio Hidayah juga melakukan survey ke media sosial mencari tau tentang fenomena apa yang sedang ramai dibicarakan masyarakat.

2. *Planning*

Setelah mengumpulkan data, humas Radio Hidayah membuat rencana dengan menentukan narasumber yang akan menyampaikan dakwah nantinya. Dalam dalam tahap ini humas Radio Hidayah juga menentukan dimana kajian tersebut akan dilaksanakan, apakah masuk ke dalam program *on-air* atau *off-air*, dan lainnya.

3. *Communication*

Setelah menyusun rencana dengan baik, humas Radio Hidayah berkomunikasi dengan kepala penyiar Radio Hidayah membahas bagaimana program tersebut akan dilaksanakan berdasarkan kebijakan yayasan dan disesuaikan dengan kepentingan publik. Pada tahap ini, penyiar akan menyebarluaskan informasi kepada para pendengar mengenai program yang akan diselenggarakan melalui siaran radio.

4. *Evaluation*

Setelah semua program selesai dilaksanakan, humas Radio Hidayah mengadakan evaluasi kegiatan yang telah dilakukan. Humas Radio Hidayah bersama kepala penyiar dan para penyiar akan berkumpul di studio membahas program yang sudah dilaksanakan untuk mengetahui berhasil atau tidaknya program tersebut. Evaluasi dilakukan secara rutin setiap akhir bulan agar kedepannya menjadi lebih baik.

Menerapkan strategi bagi humas stasiun radio sangatlah diperlukan untuk membentuk loyalitas pendengar baru maupun mempertahankan loyalitas pendengar yang sudah ada. Untuk mempertahankan loyalitas pendengarnya, humas Radio Hidayah merancang strategi sesuai dengan konsep strategi humas menurut Cutlip dan Center yang terdiri dari *fact finding*, *planning*, *communication*, dan *evaluation*.

Penerapan Strategi Yang Dilakukan Humas Radio Hidayah 103.4 FM Pekanbaru Dalam mempertahankan Loyalitas Pendengar

Dalam penerapannya, humas Radio Hidayah menggunakan beberapa strategi dalam mempertahankan loyalitas pelanggan yaitu:

1. Publikasi

Publikasi sangat penting bagi humas untuk menyebarkan informasi kepada khalayaknya. Radio Hidayah 103.4 FM mempunyai banyak program untuk disiarkan secara *on-air* & *off-air* sehingga memerlukan publikasi untuk menginformasikan program-program yang akan dilaksanakan. Humas Radio Hidayah mempublikasikan suatu acara melalui radio di frekuensi 103.4 FM dan di media sosial seperti *Facebook* dan *Instagram* Media sosial berperan bagi Radio Hidayah menjadi alternatif bagi pendengar yang ketinggalan informasi di radio.

Selain media sosial, Radio Hidayah juga memasang baliho di beberapa titik di kota Pekanbaru sebagai media publikasi untuk menginformasikan kajian dari program *off-air*.

Strategi publikasi melalui media sosial dan baliho yang diterapkan humas Radio Hidayah menjadi media untuk mempromosikan program-program yang dibuat Radio Hidayah agar dapat menarik pendengar yang baru dan mempertahankan loyalitas pendengar yang lama.

2. *Event* (Acara)

Acara yang diadakan oleh humas Radio Hidayah adalah program *off-air* Radio Hidayah itu sendiri. Humas Radio Hidayah membuat program *off-air* seperti kajian akhir pekan dan program kajian rutin pembahasan kitab secara bergantian setiap minggunya di masjid Abu Darda. Selain itu, sesekali humas Radio Hidayah mengundang ustad-ustad besar dari seluruh Indonesia untuk mengadakan kajian dakwah akbar di masjid-masjid di Pekanbaru.

Evaluasi Dari Strategi Yang Diterapkan Humas Radio Hidayah 103.4 FM Pekanbaru Dalam mempertahankan Loyalitas Pendengar

Humas Radio Hidayah selalu melakukan evaluasi secara berkala saat menerapkan strategi-strategi yang telah dilaksanakan. Hal ini dilakukan guna mengetahui kekurangan dan kesalahan agar kedepannya dapat diperbaiki dan ditingkatkan. Penjelasan mengenai hal ini tampak pada wawancara peneliti dengan humas Radio Hidayah 103.4 FM Pekanbaru.

Evaluasi ini juga dilakukan untuk melihat perkembangan Radio Hidayah dengan kepala penyiar dan para penyiar setiap bulannya. Kepala penyiar Radio Hidayah menjelaskan bahwa setiap bulan pendengar Radio Hidayah terus meningkat.

Meskipun sangat sulit memastikan jumlah pendengar setia Radio Hidayah saat ini, tapi kepala penyiar Radio Hidayah menyebutkan di lihat dari banyaknya pendengar yang melakukan *call* saat siaran radio setiap bulannya bisa menjadi tolak ukur meningkatnya pendengar RadiHidayah. Berikut pernyataan kepala penyiar Radio Hidayah dalam wawancara.

Selain peningkatan pendengar siaran radio, humas Radio Hidayah menyadari media sosial juga mengalami peningkatan setiap bulannya. Seperti naiknya jumlah *followers* di *instagram*, jumlah *subscribers* di *youtube*, dan meningkatnya jemaah yang datang ke kajian *off-air* setiap bulannya. Humas Radio Hidayah juga sepakat hal ini bisa menjadi tolak ukur meningkatnya pendengar Radio Hidayah.

Dari ketiga pendengar setia yang sudah peneliti wawancara yaitu Bapak Ismail, Ibu Linda dan Ibu Dian, ketiganya dapat dikatakan sebagai pendengar yang aktif. Untuk Pak Ismail, beliau setiap hari selalu mendengarkan siaran Radio Hidayah.

Pada dasarnya perusahaan memiliki strategi dalam menjalankan bisnisnya, namun dalam mengkaji strategi perusahaan perlu diketahui bentuk strategi tersebut. Sebuah media massa penyiaran radio juga perlu melakukan berbagai strategi untuk dapat melihat dan menetapkan target pasar yang dimaksudkan agar dapat mempertahankan loyalitas pendengar. Dalam melaksanakan programnya, humas Radio Hidayah merancang strategi dimulai dengan mengumpulkan data terlebih dahulu, kemudian melakukan perencanaan, lalu dilanjutkan dengan mengkomunikasikan perencanaan tersebut dengan internal, dan terakhir melakukan evaluasi.

Berdasarkan hasil penelitian, adapun strategi humas yang diterapkan Radio Hidayah 103.4 FM Pekanbaru dalam mempertahankan loyalitas pendengar adalah publikasi sebagai langkah pertama. Publikasi sangat penting bagi humas Radio Hidayah untuk menginformasikan program *on-air* dan *off-air* yang akan dilakukan. Humas Radio Hidayah mempublikasikan program-programnya melalui radio di frekuensi 103.4 FM, di media sosial seperti *Facebook* dan *Instagram*, dan memasang baliho yang tersebar di beberapa titik di Kota Pekanbaru.

Strategi kedua yang diterapkan humas Radio Hidayah 103.4 FM Pekanbaru adalah mengadakan *event* (acara). Humas Radio Hidayah membuat program *off-air* seperti kajian akhir pekan, kajian rutin pembahasan kitab, kajian remaja khusus perempuan, dan kajian dakwah akbar dengan mengundang ustad-ustad besar dari luar kota. Program-program tersebut dilaksanakan di mesjid-mesjid besar Kota Pekanbaru seperti mesjid Abu Darda dan mesjid Raudhatul Jannah.

Strategi ketiga yang diterapkan humas Radio Hidayah 103.4 FM Pekanbaru adalah *corporate identity* (citra perusahaan). Radio Hidayah mempertahankan citranya sebagai radio dakwah satu-satunya di Kota Pekanbaru agar ada radio yang komitmen selalu menyiarkan syariat agama islam setiap hari di Kota Pekanbaru. Tujuannya agar pendengar yang sudah berhijrah menjadikan Radio Hidayah sebagai media informasi andalan mereka sehingga kelojalannya tetap terjaga. Strategi keempat yang diterapkan humas Radio Hidayah 103.4 FM Pekanbaru dalam mempertahankan loyalitas pendengar adalah *corporate social responsibility* (CSR).

Humas Radio Hidayah melakukan evaluasi secara keseluruhan satu bulan sekali. Setiap akhir bulan, humas Radio Hidayah berkumpul dengan kepala penyiar dan para

penyiar Radio Hidayah membahas program-program yang sudah dilaksanakan, membahas peningkatan jumlah pendengar, interaksi dengan pendengar radio, publikasi, durasi siaran, *budgeting*, kendala dan solusi juga. Evaluasi dilakukan dengan tujuan agar tau apa saja kekurangan atau kesalahan dari strategi yang sudah diterapkan sebelumnya, supaya bisa diperbaiki dan menjadi pertimbangan untuk kedepannya.

Hasil evaluasi dari strategi publikasi, meningkatnya pendengar Radio Hidayah setiap bulannya. Hal ini diukur oleh humas Radio Hidayah dari bertambahnya pendengar yang melakukan calling selama siaran radio, bertambahnya 9 *followers* di *instagram* menjadi 5820 *followers* dan bertambahnya 13 *subscribers* di *youtube* menjadi 2810 *subscribers* pada bulan ini. Hasil evaluasi dari strategi *event* (acara) yaitu meningkatnya jemaah yang datang ke kajian *off-air* setiap bulannya. Program *off-air* kajian dakwah akbar yang dilaksanakan di mesjid Abu Darda bulan lalu meningkat jadi sekitar 600 jemaah yang datang dibandingkan dengan bulan Maret sekitar 500 jemaah yang datang.

Dari pembahasan diatas, dapat disimpulkan bahwa strategi yang diterapkan humas Radio Hidayah 103.4 FM dalam mempertahankan loyalitas pendengar dianggap sudah baik dan dapat memenuhi harapan, dilihat dari pandangan humas Radio Hidayah maupun pendengar loyal Radio Hidayah.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka peneliti menarik kesimpulan dari penelitian mengenai Strategi Humas Radio Hidayah 103.4 Fm Pekanbaru Dalam mempertahankan Loyalitas Pendengar sebagai berikut:

1. Penerapan strategi yang diterapkan oleh humas Radio Hidayah 103.4 FM dalam mempertahankan loyalitas pendengar ialah: (1) Publikasi (2) Acara (3) Citra Perusahaan (4) *Corporate Social Responsibility/CSR*.
2. Evaluasi dari strategi yang diterapkan oleh humas Radio Hidayah 103.4 FM dalam mempertahankan loyalitas pendengar dilakukan secara keseluruhan satu bulan sekali. Setiap akhir bulan, humas Radio Hidayah berkumpul

Adapun saran dan masukan yang ingin peneliti sampaikan kepada Radio Hidayah 103.4 FM dalam menerapkan Strategi Humas Radio Hidayah 103.4 Fm Pekanbaru Dalam mempertahankan Loyalitas Pendengar adalah sebagai berikut: Diharapkan dalam menerapkan strategi-strategi, sebaiknya humas Radio Hidayah menambah strategi *community involvement* (hubungan dengan khalayak). Agar dapat menjaga hubungan yang baik dengan pendengar yang loyal sehingga bisa terus mempertahankan loyalitas pendengar. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Akbar, M. fikri, dkk. 2021. *Public relations*. Bantul: Penerbit Ikatan Guru Indonesia (IGI)
- Ghony, M. Djunaidi dan Fauzan Almanshur. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Mamik. 2015. *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher
- Panuju, Redi. 2019. *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Prenada Media

- Rasyid, Anuar. 2019. *Metode Penelitian Komunikasi*. Pekanbaru: UR Press
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiarto, Eko. 2015. *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta: Suaka Media.
- Yusuf, A. Muri. 2014. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenada Media.

Skripsi dan Jurnal

- Ridha, Wahyu. 2014. *Strategi Public Relations Dalam Membangun Citra Perusahaan Pada Excellent Islamic School (Exiss) A Ba Ta Srengseng Jakarta Barat*. Skripsi. Jakarta: Jurusan Komunikasi Dan Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri.