

ABSTRAK

Radio Zora merupakan salah satu radio di Bandung, berdiri sejak tahun 2005 kemudian pada tahun 2014 beralih segmen menjadi radio anak muda dengan rentang usia 16 - 23 tahun. Radio Zora sebagai radio komunitas anak muda di Bandung memiliki beberapa *special program*, pemilihan program tersebut mewakili komunitas besar ada di Bandung, seperti komunitas pencinta musik Korea, Jepang, Sunda, dan terdapat program *talk show enterprenuer* untuk membangkitkan kecintaan anak muda di Bandung untuk aktif dalam berwirausaha. Namun *special program* tersebut belum mampu membuat pendapatan Radio Zora tercapai sesuai target setiap tahunnya. Hal ini disebabkan oleh rendahnya minat pengiklan dan keberadaan Radio Zora belum begitu populer di kalangan anak muda.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebutuhan pendengar Radio Zora dengan menggunakan integrasi *Service Quality* dan Model Kano untuk meningkatkan kualitas program pada Radio Zora. Pada penelitian ini terdapat 21 atribut kebutuhan pendengar Radio Zora, selanjutnya atribut kebutuhan akan diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan. Berdasarkan hasil pengolahan data pada kuesioner *Service Quality* dan Model Kano diperoleh 10 atribut yang sudah sesuai dengan kebutuhan pendengar Radio Zora dan atribut tersebut perlu dipertahankan performansinya. Selanjutnya terdapat 11 atribut yang masih perlu dilakukan peningkatan pada performansinya sebab atribut belum dapat memenuhi kebutuhan pendengar. Setelah dilakukan penelitian terhadap atribut kebutuhan yang diperlukan bagi Radio Zora, kemudian diberikan usulan rekomendasi untuk pembenahan yang dapat dilakukan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas program. Rekomendasi diperoleh berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang melibatkan siswa SMA dan mahasiswa di Bandung.

Rekomendai diperoleh berdasarkan hasil dari atribut kebutuhan pendengar yang perlu ditingkatkan sebagai *true customer needs*. Hasil dari *true customer needs* untuk Radio Zora yaitu pemutaran lagu terbaru yang sesuai dengan kriteria anak muda, program siaran memiliki acara yang sama setiap harinya, program siaran dengan tema yang menarik (sesuai dengan anak muda), informasi *light news* (berita ringan) yang terjadi di dalam dan luar negeri, penyiar kreatif dalam membawakan program siaran, kualitas suara radio jernih saat siaran berlangsung, jangkauan frekuensi radio luas, kualitas radio *streaming* stabil, adanya kuis berhadiah pada program siaran, adanya games yang melibatkan pendengar saat siaran, terdapat perbincangan (*chit-chat*) ringan dengan pendengar.

Kata Kunci: *Service Quality*, Model Kano, atribut kebutuhan, integrasi *Service Quality* dan Model Kano, *true customer needs* .