

ABSTRAK

PT. Kontinental Lintas Telekomunikasi (Radio K-Lite) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang penyiaran radio dengan segmentasi usia 25-45 tahun kelompok pekerja dan wirausaha. K-Lite memiliki program *prime time* yaitu, ‘*Afternoon Lite*’ yang menyajikan informasi mengenai teknologi dan *ICT (Information and Communication Technology)* diselingi dengan musik, hadir setiap hari Senin-Jumat pukul 15.00-18.00 WIB dan *talkshow* mengenai religi setiap hari Senin, Rabu, dan Jumat pukul 16.30-17.30 WIB serta *talkshow* dengan topik beragam pada hari Selasa dan Kamis. Walaupun radio K-Lite memiliki program *prime time* dimana waktu tersebut terdapat banyak pendengar yang mendengarkan suatu program, terdapat penurunan pendapatan pada tahun 2016.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebutuhan pendengar radio K-Lite program ‘*Afternoon Lite*’ untuk memperbaiki kualitas layanan menggunakan integrasi *Service Quality Model* dan Model Kano. Terdapat 17 atribut kebutuhan pendengar radio K-Lite program ‘*Afternoon Lite*’ yang akan dikelompokkan kedalam 5 dimensi. Penelitian menggunakan kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan, harapan, dan kenyataan layanan serta pengkategorian setiap atribut.

Berdasarkan hasil pengolahan data *Service Quality Model* didapatkan 9 atribut lemah dan 8 atribut kuat. Berdasarkan klasifikasi kategori Kano terdapat 9 atribut yang akan ditingkatkan. Kemudian dilakukan integrasi hasil olah data kuesioner *Service Quality Model* dan kuesioner Model Kano sehingga didapatkan 9 atribut yang menjadi *True Customer Needs* dan dilakukan analisis terhadap masing-masing atribut kebutuhan.

Rekomendasi diperoleh berdasarkan hasil pengolahan data yang berisi atribut kebutuhan yang akan ditingkatkan sebagai *True Customer Needs*, yaitu penyiar memiliki gaya siaran yang menarik, menyediakan informasi akurat seputar kejadian nasional dan internasional dari sumber yang dapat dipercaya, menyediakan informasi tentang lalu lintas dari sumber yang dapat dipercaya, tersedia berbagai alternatif saluran komunikasi (telepon, *sms*, dan media sosial), jangkauan siaran radio yang luas, tersedia fasilitas *streaming* yang stabil, menyediakan kuis berhadiah, mengundang narasumber tamu untuk *talkshow*, tersedia rekaman program yang dapat didownload di *website* radio K-Lite.

Kata Kunci: Atribut Kebutuhan, *Service Quality Model*, Model Kano, Integrasi *Service Quality Model* dan Model Kano, *True Customer Needs*.