

## ABSTRAK

Meningkatnya persaingan bisnis media cetak mengakibatkan terjadinya perebutan posisi *market share leader*. Pikiran Rakyat adalah salah satu perusahaan surat kabar di kota Bandung yang hadir sejak tahun 1950 dan merupakan perusahaan yang menjadi *leader* pada bisnis surat kabar. Pada saat ini, Pikiran Rakyat mengalami penurunan *market share* yang terjadi bersamaan dengan penurunan jumlah pembaca. Hal ini disebabkan karena perusahaan pesaing dapat lebih memenuhi kebutuhan para pembaca Pikiran Rakyat. Selain itu, layanan yang tidak sesuai dengan harapan pembaca pun mengakibatkan munculnya berbagai keluhan sehingga memberikan dampak kekecewaan bagi pembaca terhadap Pikiran Rakyat. Oleh karena itu, Pikiran Rakyat perlu mengetahui kebutuhan pembaca yang sebenarnya sehingga Pikiran Rakyat dapat memberikan layanan yang sesuai atau bahkan melebihi harapan pembaca dan memberikan kepuasan bagi para pembacanya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut kebutuhan pembaca menggunakan metode Integrasi *Newspaper Service Quality* dan Model Kano sehingga dapat digunakan untuk mengembangkan dan memperbaiki layanan surat kabar Pikiran Rakyat. Penelitian ini dilakukan dengan mengidentifikasi 40 atribut kebutuhan layanan surat kabar Pikiran Rakyat yang digunakan dengan mengukur kinerja *existing* perusahaan dan mengategorikan atribut kebutuhan. Selanjutnya, ditentukan atribut kebutuhan yang perlu diprioritaskan untuk pengembangan layanan surat kabar Pikiran Rakyat.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada kuesioner *Newspaper Service Quality* diperoleh 21 atribut layanan yang telah memberikan kepuasan kepada pembaca dan 14 atribut layanan yang kinerjanya berada dibawah harapan pembaca atau belum dapat memenuhi kepuasan pembaca. Berdasarkan hasil pengolahan data pada kuesioner Model Kano, diperoleh 6 atribut yang termasuk dalam kategori *Must be*, 6 atribut yang termasuk dalam kategori *One dimensional*, 10 atribut yang termasuk dalam kategori *Attractive* dan 13 atribut yang termasuk dalam kategori *Indifferent*. Selanjutnya dilakukan integrasi *Newspaper Service Quality* dan Model Kano sehingga diperoleh 6 atribut layanan yang perlu dikembangkan dan 8 atribut layanan yang perlu ditingkatkan/diperbaiki.

Perumusan rekomendasi mengenai atribut kebutuhan yang perlu untuk ditingkatkan diperoleh berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis secara mendalam dengan memperhatikan keluhan dari pelanggan dan kondisi *existing* pada surat kabar Pikiran Rakyat. Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis, terdapat 11 *True Customer Needs* pembaca Pikiran Rakyat yang perlu dikembangkan dan ditingkatkan yaitu Ketersediaan Suplemen, Layanan Surat Pembaca, Pemilihan Berita, Kemudahan Berlangganan, Kelengkapan Iklan, Ketepatan Waktu Pengiriman, Layanan *Customer Service*, Ketersediaan Berita Olahraga, Kualitas Cetak, Ketersediaan Rubrikasi dan *Layout* Berita, Gambar dan Iklan.

Kata kunci : Analisis Kebutuhan, *Newspaper Service Quality*, Model Kano, Pengembangan Layanan.