

ABSTRAK

Radio Zora merupakan salah satu afiliasi dari Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) yang berupa perusahaan jasa yang menjalankan kegiatan usaha jasa dalam bidang *broadcasting*. Bidang jasa yang dijalankan meliputi siaran radio dengan program-program yang menarik sebagai penyedia hiburan dan informasi. Salah satu program yang ditawarkan oleh Radio Zora adalah program Senja Manja. Radio Zora mengharapkan dapat mengalami kenaikan dan mencapai target pendapatan namun hal tersebut selalu sulit tercapai. Profit utama Radio Zora berasal dari pemasangan iklan pada program siaran, terutama pada program *prime time*, Maka Radio Zora harus memaksimalkan program di waktu *prime time* untuk meningkatkan jumlah pendengar sehingga nantinya akan mendatangkan *income* dari pemasangan iklan. Program Senja Manja termasuk kedalam program *prime time*, untuk itu pihak Radio Zora berencana untuk melakukan pengembangan program yang sesuai keinginan dan kebutuhan pendengar.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebutuhan pendengar program Senja Manja Radio Zora menggunakan integrasi *service quality* dan Model Kano untuk meningkatkan kualitas layanan program nantinya. Penelitian ini dilakukan dengan mengidentifikasi 23 atribut kebutuhan pendengar yang digunakan untuk menentukan atribut kebutuhan yang perlu diprioritaskan dalam pengembangan layanan program Senja Manja.

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner *service quality*, diperoleh 12 atribut kebutuhan merupakan atribut lemah dan 11 atribut kebutuhan merupakan atribut kuat. Selanjutnya, berdasarkan pengklasifikasian Model Kano diperoleh 8 atribut kebutuhan yang perlu diprioritaskan dan 5 atribut kebutuhan yang perlu ditingkatkan.

Rekomendasi dirumuskan berdasarkan hasil pengolahan data yang berisi atribut kebutuhan yang diprioritaskan dan ditingkatkan sebagai *true customer needs*. *True customer needs* yang diperoleh adalah Memberikan informasi lagu-lagu terbaru (*top hits/top chart*), Lagu yang diputar lagu-lagu bergenre semangat seperti pop, jazz, dan Rnb, Bahan perbincangan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan anak muda, Ketersediaan *Streaming Online*, Kualitas siaran jernih, Menjaga interaksi yang baik dengan pendengar, Mempunyai akun resmi di sosial media seperti twitter, facebook, Instagram, Ketersediaan *Live Online* di *social media* (*contoh: Instagram live, bigo live*), Ketersediaan jangkauan frekuensi radio yang luas hingga pelosok Bandung, Penyiar yang berwawasan luas, Penyiar kreatif dalam menghibur, Ketersediaan materi perbincangan yang beredukasi, Info yang disampaikan akurat dan aktual mengenai isu-isu Nasional maupun International.

Kata kunci: *Zora, Analisis Kebutuhan, Service Quality, Kano, Integrasi Service Quality dan Kano*