

ABSTRAK

PT. Radio Karang Tumaritis atau dengan nama udaranya yaitu Radio Zora merupakan salah satu radio swasta di Kota Bandung yang berada pada frekuensi 90.1 FM dan telah mengubah segmennya dari radio keluarga menjadi radio anak muda pada tahun 2014. Namun, saat ini Radio Zora mengalami permasalahan mengenai pendapatan yang tidak mencapai target karena kurangnya pendengar yang diakibatkan rendahnya *awareness* pendengar terhadap Radio Zora. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan kualitas layanan Radio Zora khususnya pada Program *Prime Time* Pagi.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang kebutuhan pendengar Program *Prime Time* Pagi Radio Zora menggunakan integrasi *Service Quality* dan Kano. Terdapat 19 atribut kebutuhan pendengar yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan, tingkat harapan dan tingkat kenyataan layanan, mengklasifikasikan atribut kebutuhan, dan menentukan atribut kebutuhan yang dijadikan sebagai *True Customer Needs*. Berdasarkan hasil pengolahan *Service Quality* didapatkan sepuluh atribut kuat dan sembilan atribut lemah, sedangkan berdasarkan pengklasifikasian Kano diperoleh lima atribut yang diprioritaskan dan enam atribut yang perlu dikembangkan.

Rekomendasi dirumuskan berdasarkan hasil pengolahan data yang berisi atribut kebutuhan yang diprioritaskan dan dikembangkan sebagai *True Customer Needs*. *True Customer Needs* yang diperoleh adalah penyiar memahami selera anak muda, penyiar mampu memberikan informasi dengan cara unik, informasi yang disampaikan *up to date*, informasi yang disampaikan dapat memberikan manfaat, lagu yang diputarkan yang *up to date*, topik perbincangan yang disampaikan ringan, sinyal penyiaran radio yang kuat, tersedianya *mobile application* radio pada *smartphone*. fasilitas *streaming* radio secara *online* mudah diakses, layanan kontak langsung mudah dihubungi dan memberikan tanggapan terhadap pendengar yang melakukan kontak langsung.

Kata Kunci: Radio Zora, Atribut Kebutuhan, Integrasi *Service Quality* dan Kano, *True Customer Needs*