

ABSTRAK

Radio K-Lite merupakan penyiaran radio swasta di Kota Bandung. Salah satu program yang dijalankan Radio K-Lite yaitu program *Good to Great*. *Good to Great* menyajikan program berupa *variety show*. Program *Good to Great* disiarkan setiap hari Senin - Jumat pada pukul 06.00 WIB – 09.00 WIB. Program *Good to Great* memiliki konten program yang terdiri dari *talk*, musik, iklan, *news*, dan *in spite of*. Selama tiga tahun terakhir dari tahun 2016 hingga tahun 2019, Radio K-Lite mengalami penurunan pendapatan. Salah satu faktor penyebab hal tersebut yaitu program yang kurang diminati sehingga menurunkan jumlah pemasang iklan *on air* yang dibuktikan dengan menurunnya pendapatan iklan *on air*. Berdasarkan wawancara mendalam kepada pendengar diketahui bahwa *Good to Great* belum sesuai dengan harapan pendengar dan masih memiliki kekurangan. Dengan belum sesuainya kebutuhan pendengar terhadap *Good to Great*, maka hal tersebut menjadi dasar bagi Radio K-Lite untuk memahami kebutuhan pendengar. Identifikasi atribut kebutuhan yang terkait program *Good to Great* dapat menggunakan integrasi *service quality* dan model kano. Adapun dimensi *service quality* yaitu, *content program*, *interaction quality*, *uniqueness*, *technical quality*, dan *access*. Dari dimensi tersebut menunjukkan dari 14 atribut kebutuhan terdapat 8 atribut sebagai *true customer needs* yang harus ditingkatkan. *True customer needs* program *Good to Great* yaitu memutar lagu baru atau lagu lama dari dalam dan luar negeri yang disukai pendengar, menyediakan berita terkini seputar kejadian lokal, nasional dan internasional dari sumber yang terpercaya, penyiar memiliki gaya siaran yang menarik, menyediakan program khusus berupa ruang diskusi mengenai isu terkini dengan narasumber yang terpercaya, menyediakan informasi mengenai isu-isu ekonomi, politik, sosial, dan budaya (lokal, nasional, atau internasional), jangkauan frekuensi radio luas, fasilitas streaming radio stabil, tersedia berbagai macam social media yang mudah diakses oleh pendengar radio (Whatsapp, Instagram, Facebook, dan Twitter). Rekomendasi atribut kebutuhan berdasarkan integrasi *service quality* dan model kano.

Kata Kunci: *Good to Great*, *Variety Show*, *Service Quality*, Model Kano, *True Customer Needs*