

ABSTRAK

PT. Radio Kontinental Lintas Telekomunikasi disebut juga Radio K-Lite adalah perusahaan penyiaran radio swasta berlokasi di Kota Bandung. Radio K-Lite merupakan bagian perusahaan Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) yang bergerak pada bidang penyiaran radio dengan segmen dewasa muda. Radio K-Lite memiliki program *request lagu* yang menjadi andalan sejak 32 tahun silam yaitu '*Tell to Tell*'. Program '*Tell to Tell*' disiarkan dengan memberikan lagu sesuai *request* pendengar dan informasi menarik seputar *trending topic* pada hari Senin-Jumat pukul 12.00 – 15.00. Sejak tahun 2018 hingga 2020 pendapatan Radio K-Lite terus mengalami penurunan. Hal ini disebabkan turunnya minat pemasang iklan, sehingga pendapatan Radio K-Lite tidak pernah mencapai target. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi perbaikan program *Tell to Tell* agar dapat lebih berkontribusi terhadap pendapatan Radio K-Lite berdasarkan 8 *true customer needs* menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

QFD dilakukan dengan dua iterasi yaitu, iterasi pertama (HOQ) yang menerjemahkan kebutuhan pelanggan menjadi karakteristik teknis dengan mempertimbangkan kemampuan perusahaan, dan iterasi kedua (*part deployment*) untuk menentukan prioritas dari *critical part*. Rekomendasi dibuat berdasarkan data yang diperoleh dan *concept selection* menggunakan *decision matrices*, yang dilakukan oleh perusahaan dengan memperhatikan kemampuan kompetitor untuk *benchmarking*, sehingga hasil akhir pada tugas akhir ini berupa rekomendasi perbaikan meliputi komponen seleksi penyiar, frekuensi pelatihan penyiar dalam setahun, komponen konten, jenis pembawaan program siaran, dan jenis media komunikasi dengan pendengar.

Kata kunci: Radio, *Quality Function Deployment*, *True Customer needs*, *House of Quality*