

ABSTRAK

PT. Radio Kontinental Lintas Telekomunikasi (K-Lite radio) merupakan salah satu anak perusahaan Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) yang bergerak pada bidang penyiaran radio dengan segmen dewasa usia 25-45 tahun. K-Lite memiliki satu program yang menjadi *prime time* adalah ‘*Afternoon Lite*’. Program ‘*Afternoon Lite*’ hadir dengan *talkshow* keagamaan dan lagu lawas pada hari Senin-Jumat pukul 15.00 – 18.00. Namun, program tersebut masih belum mampu menarik banyak pendengar dan pengiklan. Sehingga, pendapatan K-Lite radio tidak pernah mencapai target. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi perbaikan program *prime time* berdasarkan 9 *true customer needs* menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). QFD dilakukan dengan dua iterasi yaitu, iterasi pertama (HoQ) yang menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam karakteristik teknis dengan mempertimbangkan kemampuan perusahaan, dan iterasi kedua (*part deployment*) untuk menentukan prioritas *critical part*.

Rekomendasi yang dibuat berdasarkan data yang diperoleh dan *concept selection* menggunakan *decision matrices*, yang dilakukan oleh perusahaan dengan memperhatikan kemampuan kompetitor untuk *benchmarking*. Rekomendasi yang dibuat yaitu kecepatan *streaming*, sistem *grounding*, daya pemancar, jarak jangkauan siaran, tahapan seleksi penyiar, frekuensi pelatihan penyiar dalam satu tahun, prosentase penyiar dalam berbicara, jumlah penyiar, jumlah operator, usia pemakaian alat, frekuensi iklan, *talkshow*, dan ragam media saluran komunikasi audiens.

Kata kunci : perbaikan program, radio, QFD, *House of Quality*.