# ABSTRAK

Pangembangan sinareng pangwangunan jaringan telekomunikasi anu enggal parantos janteun dasar kanggo panyadiaan sarana telekomunikasi PT. Telkom, sinareung ayana IndiHome kawilang ngabantos PT. Telkom dina ngajaring jumlah palanggan, namun dina waktos anu sareung PT. Telkom teu acan tiasa nyampurnakeun kinerja ti IndiHome kumargi katerbatasana jumlah BTS (*Base Transmition Station*) nu aya di wilayah Bandung, hal ieu disababkeun seuringna kajanteunan gagal ngangge produk telepon anu cirina aya gangguan dina sabagean palanggan IndiHome anu nuju ngaggunakeun.

Maksad dina panalitian nyaeta hoyong terang kumaha palaksanaan strategi pelayanan di PT. Telkom Kandatel Bandung, metode anu digunakeun nyaeta metode verifikatif kanu kangge *explanatory survey* nyaeta metode anu ngajelaskeun hubungan sabab musabab antawis variabel-variabel sinareung pengajian hipotesis, sangkan ngengingkeun kautamaan anu signifikan. Teknik pangumpulan data nyaeta studi kapustakaan sareung stusi lapangan anu diantawisna tina observasi non partisipan, wawancara sinareung angket.

Tina hasil pangujian kualitatif sinareung kuantitatif, ngeunaan palaksanaan kegiatan strategi palayanan parantos dilaklsanakakeun namung teu acan sapinuhna ngengingkeun hasil. Dina pangaruh tina pangujian kuantitatif ngagunakeun statistika dikengingkeun anu ageungna 0,408 nyaeta anu aya tina kategori seudeung, sareung tina hasil perhetangan persentase pangaruh dikengingkeun anu ageungna 16,64%, sareung sesanya dipangaruhan ku variabel-variabel sejen anu teu diukur. Tiasa disebatkeun yen pangaruh strategi palayanan kanggo paningkatan kapuasan palanggan ngagaduhan pangruh antawis kadua variabel sareung ngagaduhan pangaruh positif antawis variabel strategi palayanan sareung variabel kapuasan palanggan.

Halangan anu dirandapan ku PT. Telkom nyaeta teu pastina jumlah kahoyong material ku padamel dugi ka unit material sering pisan teu nyeukapan kabutuhan palayanan, dina sisi anu sanes seueur kasiapan material anu numpuk di gudang anu ngajanteunkeun barang rongsokan anu teu dianggo. Usaha anu dilakonan tina ngarengsekeun hambatan eta yaeta ngayakeun palatihan pagawe anu langkung sae supados sistem gawe tiasa dilaksanakeun tina koordinasi anu aheng, salawasna tikitu perusahaan nyayogikeun sistem panyadiaan darurot supados katerlambatan pangiriman tiasa diupayakeun.

Panaliti nyarankeun, supados perusahaan tiasa ninggalikeun sareung nanganan kucara tepat faktor naon wae anu ngahambat kinerja padameul dina ngalayanan palanggan. Anu akhirna kinerja padameul khususna ka padameul anu manyunan langsung sareung palanggan leureus-leureus ngandung tujuan anu dihareupkeun nyaeta masihan palayanan kawilang saena ka masyarakat palanggan.

*Basa konci : Strategi palayanan.*