***ABSTRAK***

Pengembangan dan pembangunan jaringan telekomunikasi baru telah menjadi dasar bagi penyediaan sarana komunikasi PT. Telkom, dengan tersedianya IndiHome sangat membantu PT. Telkom menjaring jumlah pelanggan, akan tetapi pada saat bersamaan PT. Telkom belum mampu menyempurnakan kinerja dari IndiHome dikarenakan masih terbatasnya jumlah BTS (*Base Transmition Station*) yang ada di wilayah Bandung, hal itu disebakan oleh sering terjadinya gagal pakai produk telpon yang ditandai dengan adanya ganguan pada sebagian pelanggan IndiHome yang sedang menggunakannya

Tujuan penelitian adalah ingin mengetahui bagaimana pelaksanaan strategi pelayanan pada PT. Telkom Kandatel Bandung, Metode yang digunakan adalah metode verifikatif dengan *explanatory survei* yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel dengan pengujian hipotesis, sehingga akan mendapatkan pembenaran terhadap pengaruh yang signifikan. Teknik pengumpulan data adalah studi kepustakaan dan studi lapangan yang terdiri dari observasi non partisipan, wawancara, dan angket.

# Dari hasil pengujian kualitatif dan kuantitatif, tentang pelaksanaan kegiatan strategi pelayanan telah dilaksanakan tetapi belum sepenuhnya mendapatkan hasil. Dalam pengaruhnya dari pengujian kuantitatif menggunakan statistika diperoleh sebesar 0,408 yaitu terdapat pada kategori sedang dan dari hasil perhitungan persentase pengaruh diperoleh hasil sebesar 16,64% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diukur. Maka dapat dikatakan bahwa pengaruh strategi pelayanan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh antara kedua variabel dan mempunyai pengaruh positif antara variabel strategi pelayanan dengan variabel kepuasan pelanggan.

Hambatan yang dialami oleh PT. Telkom adalah tidak tepatnya jumlah permintaan material oleh pegawai sehingga unit material seringkali tidak mencukupi kebutuhan pelayanan, pada sisi lain banyak persediaan material yang menumpuk di gudang yang menjadikannya barang rongsokan yang tak terpakai. Usaha yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut melalui pelatihan pegawai yang lebih baik agar sistem kerja dalam masalah ini dapat terlaksana dengan lebih terkoordinasi dan akurat, selain itu perusahaan menyediakan sistem persediaan darurat yang dapat digunakan apabila terjadinya keterlambatan pengiriman unit material.

Peneliti menyarankan agar perusahaan dapat memperhatikan dan menangani secara tepat faktor apa saja yang menghambat kinerja pegawai dalam melayani pelanggan. Sehingga pada akhirnya kinerja pegawai, khususnya pada pegawai yang berhadapan langsung dengan pelanggan betul-betul dapat mendukung tujuan yang diharapkan yaitu memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada masyarakat pelanggan.

*Kata kunci : Strategi Pelayanan.*