

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telkom Indonesia, Tbk Bandung, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan *customer service* Plasa Telkom Cabang Lembong Bandung, apakah kualitas pelayanan *customer service* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Plasa Telkom Cabang Lembong Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Metode analisis penelitian menggunakan uji validitas, reliabilitas, normalitas.

Hasil dari penelitian ini berdasarkan kinerja variabel X (kualitas pelayanan *customer service*) pada pelanggan Plasa Telkom Cabang Lembong Bandung berada pada kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil skor presentase dari variabel kualitas pelayanan *customer service* sebesar 77,53%. Berdasarkan kinerja pada variabel Y (kepuasan Pelanggan) pada pelanggan Plasa Telkom Cabang Lembong Bandung berada pada kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil skor presentase dari variabel kepuasan pelanggan sebesar 77,04%. Dengan nilai *R square* sebesar 0,273 maka pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan pelanggan sebesar 27,3% sisanya sebesar 72,7% dipengaruhi oleh faktor lain seperti kualitas produk dan harga.

Kata Kunci :Kualitas Pelayanan *Customer Service*, KepuasanPelanggan