

ABSTRAK

Pertumbuhan pengguna internet secara global menunjukkan peningkatan yang signifikan. Pertumbuhan pengguna internet juga berdampak pada pertumbuhan pengguna media sosial dan mobile. Berkaitan dengan kebutuhan dan permintaan internet semakin tinggi di Indonesia, dibutuhkan jaringan yang memiliki bandwidth tinggi dan memiliki akses jaringan yang tinggi untuk memaksimalkan pemenuhan kebutuhan internet. PT. Telekomunikasi Indonesia sebagai salah satu operator telekomunikasi terbesar di Indonesia ingin meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan visi dan misinya dengan infrastruktur yang menggunakan media sebagai media transmisi. Produk PT. Telekomunikasi Indonesia salah satunya adalah IndiHome. Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan strategi samudra biru yang bisa menjadi alternatif pengembangan Indihome *Marketing* di PT Telekomunikasi Indonesia Witel Bandung.

Penelitian ini meliputi penelitian deskriptif eksploratif dengan pendekatan *expose facto*, karena kondisi penyakit di atas. Teknik penyelesaian data menggunakan wawancara yang dilakukan pada manajemen PT Telekomunikasi Indonesia Witel Bandung. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan enam langkah contoh kerja dan empat strategi tindakan yang ada pada strategi samudra biru.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi samudera biru dapat menjadi rumusan alternatif untuk pengembangan Indihome Marketing di PT Telekomunikasi Indonesia Witel Bandung berdasarkan contoh kerja enam langkah yang terdiri dari melihat industri alternatif; Lihatlah kelompok strategis di industri ini; Perhatikan rantai pembeli; Perhatikan dengan seksama penawaran produk dan layanan pelengkap; Lihatlah daya tarik emosional atau fungsional pembeli; Dan lihatlah waktu; Dan strategi samudera biru bisa menjadi perumusan alternatif bagi pengembangan Indihome Marketing di PT Telekomunikasi Indonesia Witel Bandung berdasarkan empat langkah kerja yang terdiri dari eliminasi; Kurangi (r); kenaikan; membuat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah