

## **ABSTRAK**

Telkom merupakan BUMN yang bergerak di bidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan di wilayah Indonesia dan karenanya tunduk pada hukum dan peraturan yang berlaku di Indonesia. Saham Perusahaan diperdagangkan di BEI, NYSE, LSE dan Public Offering Without Listing (“POWL”) di Jepang. Dalam Hal itu Penulis ingin meneliti tentang kualitas pelayanan yang ada di PT. Telkom Indonesia Kalimantan Barat Kota Pontianak karenanya penulis ingin meneliti tentang Bagaimana kualitas Pelayanan PT Telkom Indonesia Witel Kalimantan Barat kota Pontianak dan Bagaimana persepsi pelanggan atas pelayanan PT Telkom Indonesia Witel Kalimantan Barat Kota Pontianak.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan Teknik non probability sampling dengan tipe incidental sampling, yaitu metode penetapan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja anggota populasi yang ditemui peneliti dan bersedia menjadi responden dapat dijadikan sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Alat analisis yang digunakan adalah yaitu deskriptif kualitatif.

Dari hasil penelitian ini akan menunjukkan kualitas pelanggan pada ”PT Telkom Indonesia Witel Kalimantan Barat Kota Pontianak” dengan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui wawancara yang di bantu dengan menyebarkan kuisisioner kepada responden yang akan memberikan persepsi pada penelitian ini dengan menggunakan kriteria Interpretasi skor memiliki kriteria baik pada kualitas pelayanan dan baik pada persepsi responden.

Keyword : kualitas pelayanan, PT Telkom Witel Kalimantan Barat