

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis apakah terdapat pengaruh teknik kepemimpinan (teknik pematangan/penyiapan pengikut dan teknik human relation) Kepala Kantor daerah Telekomunikasi Indonesia terhadap kualitas pelayanan, penelitian ini menggunakan metode Analisis Deskriptif. Penelitian dilakukan di kantor PT. Telekomunikasi Indonesia Centrum Supratman Kota Bandung. Analisis data dan pengujian hipotesis digunakan model analisis jalur (*Path analysis*), untuk menganalisis pengaruh secara simultan dan parsial terhadap kualitas pelayanan pada PT. Telekomunikasi Indonesia Centrum Supratman Kota Bandung.

Hasil penelitian dan pengujian hipotesis menunjukkan bahwa teknik pematangan/penyiapan pengikut dan teknik human relation secara simultan dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Telekomunikasi Indonesia Centrum Supratman Kota Bandung.

Kata kunci : Teknik kepemimpinan, pematangan/penyiapan pengikut, *human relations*

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze whether there is influence of leadership techniques (techniques of maturation / follower and technical preparation of human relations) Head Office of the Telecommunications Indonesia to service quality, this research using descriptive analysis method. Research conducted at the office of PT. Telekomunikasi Indonesia, Bandung Supratman Centrum. Data analysis and hypothesis testing model used path analysis (path analysis), to analyze the effect of simultaneously and partially on the quality of service at PT. Telekomunikasi Indonesia, Bandung Supratman Centrum.

The results of research and hypothesis testing indicate that the maturation techniques / preparation follower and human relations techniques simultaneously and partially positive and significant effect on the quality of service at PT. Telekomunikasi Indonesia, Bandung Supratman Centrum.

Keywords: Technical leadership, development / preparation of followers, human relations