

## **ABSTRAK**

Perkembangan teknologi pada bidang telekomunikasi di Indonesia saat ini semakin besar, begitu pula persaingan antar perusahaan menjadi semakin kompetitif bagi para penyedia jasa layanan komunikasi. PT. Telkom Akses Area Purwokerto adalah salah satu perusahaan penyedia layanan jasa telekomunikasi di Indonesia. Salah satu tolak ukur sudah efisienkah pelayanan pada PT Telkom Purwokerto adalah dari NPS pelanggan yang dilaksanakan setiap minggu pada bulan juli Agustus. Survei pelanggan dilakukan untuk mengetahui seberapa puaskah pelayanan Indihome untuk pelanggan. Upaya yang dilakukan PT Telkom Akses dengan membuat program Rider Best Cx yang dijalankan di seluruh wilayah di Indonesia. Dengan cara melakukan Tour lapangan, dengan car aini diharapkan teknisi menemui masalah yang menyebabkan jaringan terganggu dan menemukan solusi untuk mengatasinya. Kemudian salah satu upaya PT Telkom Akses untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan melakukan Brevet IKR untuk para teknisi mitra Telkom Akses Purwokerto.

Kata Kunci : NPS, Rider Best Cx, Tour Lapangan, Brevet