**ANALISIS *SERVICE RECOVERY* PADA JASA KATERING**

**PT CIPTA SARINA VIDI YOGYAKARTA**

**Armadani Destia Pratiwi**

# Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil *service recovery* pada jasa katering PT Cipta Sarina Vidi Yogyakarta. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *purposive sampling* sejumlah 56 responden dengan kriteria konsumen jasa katering PT Cipta Sarina Vidi Yogyakarta yang pernah melakukan komplain. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan dengan metode kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari data-data yang diperoleh dari internet, literatur, dan jurnal. Analisis dilakukan dengan karakteristik *service recovery* yang terdiri dari *distributive justice*, *procedural justice*, dan *interactional justice*. Hasil analisis data yang diperoleh PT Cipta Sarina Vidi Yogyakarta dinilai mampu menerapkan *service recovery* dengan baik. Berharap PT Cipta Sarina Vidi Yogyakarta mampu mempertahankan pelayanan maupun pemulihan layanan yang sudah dinilai baik oleh konsumen. PT Cipta Sarina Vidi Yogyakarta perlu memperhatikan dan memperbaiki hal-hal yang pernah dikomplain, memberikan apa yang sepantasnya diterima oleh konsumen, serta waktu penyelesaian masalah yang dilakukan kepada konsumen ditangani dengan cepat dan jelas jangka waktunya.

**Kata Kunci:** *Service Recovery*, *Distributive Justice*, *Procedural Justice* dan *Interactional Justice*



***ANALYSIS OF SERVICE RECOVERY AT CATERING SERVICES***

***PT CIPTA SARINA VIDI YOGYAKARTA***

**Armadani Destia Pratiwi**

# *Abstract*

*This study aims to determine the results of service recovery at catering services PT Cipta Sarina Vidi Yogyakarta. The method used in taking the sample is purposive sampling with a number of 56 respondents using the criteria of consumers catering services PT Cipta Sarina Vidi Yogyakarta who had made a complaint. The primary data collection in this study was conducted using a questionnaire method, while the secondary data was obtained from data obtained from the internet, literature, and journals. The analysis is carried out with the characteristics of service recovery consisting of distributive justice, procedural justice, and interactional justice. The results of data analysis obtained by PT Cipta Sarina Vidi Yogyakarta is considered capable of implementing service recovery well. Hopefully PT Cipta Sarina Vidi Yogyakarta is able to maintain service and service recovery that has been considered good by consumers. PT Cipta Sarina Vidi Yogyakarta needs to pay attention to and fix things that have been complained about, provide what consumers deserve, and the time for solving problems made to consumers is handled quickly and with a clear timeframe.*

***Keywords:*** *Service Recovery*, *Distributive Justice*, *Procedural Justice* *and* *Interactional Justice*