

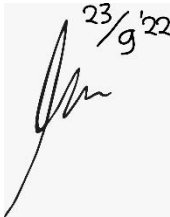
ANALISIS DIMENSI *SERVICE RECOVERY* PADA PT TELKOM INDRAMAYU

Ade Irma Rusmayanti

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengenai analisis dimensi *Service Recovery* pada PT Telkom Indramayu. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Telkom seperti IndiHome. Sampel dalam penelitian ini sejumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling*. Teknik tersebut merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, dengan cara *purposive sampling* karena dalam pengambilan anggota sampel dari populasi berdasarkan kriteria tertentu. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan wawancara. Pengujian statistik yang digunakan adalah analisis uji validitas, uji reliabilitas, *arithmetic mean*, dan *statistik deskriptif*. Dari uji validitas r hitung $> r$ tabel. Sehingga seluruh instrumen yang digunakan dalam penelitian ini valid dan dari uji reliabilitas adalah 0,968 lebih besar dari nilai minimum yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur variable penelitian ini dapat dikatakan reliabel. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa dimensi *service recovery* pada PT Telkom Indramayu keseluruhan memiliki nilai rata-rata 3,63 masuk dalam kategori setuju. Secara keseluruhan yang berarti penilaian pelanggan mengenai dimensi *distributive justice*, *procedural justice*, *interactional justice* menyatakan bahwa pelanggan setuju terkait dimensi *service recovery* seperti yang diterapkan dan dilakukan oleh PT Telkom Indramayu.

Kata Kunci: *Service Recovery*



23/9'22

ANALYSIS OF SERVICE RECOVERY DIMENSION AT PT TELKOM INDRAMAYU

Ade Irma Rusmayanti

Abstract

This study aims to determine the dimensional analysis of Service Recovery at PT Telkom Indramayu. The population in this study is Telkom customers such as IndiHome. The sample in this study amounted to 100 respondents. The sampling technique in this study used non-probability sampling. This technique is a sampling technique that does not provide equal opportunities or opportunities for each element or member of the population to be selected as a sample, by purposive sampling because in taking sample members from the population based on certain criteria. The data collection techniques were carried out through questionnaires and interviews. The statistical tests used were validity test analysis, reliability test, arithmetic mean, and descriptive statistics. The validity test shows $r_{count} > r_{table}$ so that all the instruments used in this study are valid and the reliability test is 0.968 greater than the minimum value which indicates that the research instrument used to measure the research variables can be said to be reliable. The conclusion of this study is that the service recovery dimension at PT Telkom Indramayu as a whole has an average value of 3.63 in the agree category. Overall, it means that the customer's assessment of the dimensions of distributive justice, procedural justice, and interactional justice states that the customer agrees with the dimensions of service recovery as implemented and carried out by PT Telkom Indramayu.

Keywords: *Service Recovery*