

PENERAPAN *SERVICE RECOVERY* PADA BADAN PENGELOLA MONUMEN YOGYA KEMBALI YOGYAKARTA

Ela Saputri

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di Monumen Yogya Kembali. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *service recovery* pada Badan Pengelola Monumen Yogya Kembali menurut persepsi pengunjung. *Service recovery* adalah upaya sistematis yang dilakukan perusahaan untuk memperbaiki masalah setelah terjadi kegagalan layanan dan untuk mempertahankan niat baik pelanggan. Penelitian ini diukur dengan 3 indikator yaitu: *distributive justice*, *procedural justice*, dan *interactional justice*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang dinyatakan dalam bentuk angka dengan uji instrumen dan *arithmetic mean*. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* sejumlah 30 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pengunjung Monumen Yogya Kembali dengan cara *survey* langsung dengan skala *likert* 5. Berdasarkan hasil analisis data secara keseluruhan dari variabel *service recovery* pada Monumen Yogya Kembali, diketahui data menunjukkan rata-rata sebesar 4,08. Hal ini menunjukkan pengunjung Monumen Yogya Kembali menyatakan baik bahwa *service recovery* telah diterapkan di Monumen Yogya Kembali.

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

 26/12/22

IMPLEMENTATION OF SERVICE RECOVERY IN MANAGEMENT OF MONUMEN YOGYA KEMBALI YOGYAKARTA

Ela Saputri

Abstract

This research was conducted at the Yogya Kembali Monument. The purpose of this study was to determine the implementation of service recovery at the Yogya Kembali Monument Management Board according to visitor perceptions. Service recovery is a systematic effort by a company to fix problems after a service failure and to maintain customer goodwill. This research is measured by 3 indicators, namely: distributive justice, procedural justice, and interactional justice. This study uses a quantitative method expressed in the form of numbers with test instruments and arithmetic mean. The sampling technique used was a purposive sampling method with a total of 30 respondents. Data collection was carried out by distributing questionnaires to visitors to the Yogya Kembali Monument by means of a direct survey with a Likert scale of 5. Based on the results of the overall data analysis of the service recovery variables at the Yogya Kembali Monument, it is known that the data shows an average of 4.08. This shows that visitors to the Yogya Kembali Monument state that it is good that service recovery has been implemented at the Yogya Lagi Monument.

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