

## **ANALISIS *SERVICE RECOVERY* PADA SURYA YUDHA HOTEL BANJARNEGARA**

**Nina Fitria Afliana**

### **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan di Surya Yudha Hotel Banjarnegara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemulihan jasa yang telah diterapkan pada Surya Yudha Hotel Banjarnegara. Indikator pada penelitian ini yaitu *Distributive Justice*, *Procedural Justice*, *Interactional Justice*. Metode yang digunakan dalam pengambilan data yaitu menggunakan kuesioner dimana pengambilan data komplain konsumen terhadap Surya Yudha Hotel Banjarnegara. Analisis dalam penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji *Arithmetic Mean*. Dalam melakukan penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 57 responden. Setelah semua data diperoleh, kemudian penulis melakukan perhitungan data menggunakan *Statistical Package For The Social Scienses* (SPSS) windows versi 25. Berdasarkan uji validitas yang dilakukan pada penelitian ini dinyatakan valid. Berdasarkan uji reliabilitas yang dilakukan pada penelitian ini dinyatakan reliabel. Berdasarkan uji *Arithmetic Mean* yang dilakukan pada penelitian ini dengan memperoleh nilai rata-rata seluruh indikator yaitu sebesar 4,02 yang artinya nilai rata-rata tersebut menunjukkan kategori setuju. Terdapat rata-rata terendah yaitu sebesar 4 yang artinya bahwa waktu yang digunakan untuk mengatasi masalah konsumen sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan konsumen rata-rata tersebut menunjukkan kategori setuju.

**Kata Kunci :** *Pemulihan Jasa*



## ***ANALYSIS OF SERVICE RECOVERY AT SURYA YUDHA HOTEL BANJARNEGARA***

***Nina Fitria Afliana***

### ***Abstract***

*This research was conducted at Surya Yudha Hotel Banjarnegara, which aims to determine the service recovery that has been applied to the Surya Yudha Banjarnegara. Indicators in this study are Distributive Justice, Procedural Justice, Interactional Justice. The method used in data collection is using a questionnaire, where the data collection is through consumer complaint data at Surya Yudha Hotel Banjarnegara. The analysis in this study uses the analysis of the validity test, reliability test, and arithmetic mean test. In conducting this research the sample used is as many as 57 respondents. After all the data is obtained, then the author performs data calculations using Statistical Package For The Social Scienses (SPSS) windows version 25. Based on the validity test conducted in this study it is declared valid. Based on the reliability test in this study stated reliable. Based on the Arithmetic Mean test conducted in this study by obtaining the average value of all indicators which is 4.02, which means the average value indicates the category agree. There is the lowest average of 4 which means that the time used to solve consumer problems is in accordance with what consumers need. The average value indicates the agree category.*

***Keywords : Service Recovery***