

ANALISIS *SERVICE RECOVERY* PADA PT CIPTA SARINA VIDY YOGYAKARTA

Ardy Satrianto

Abstrak

PT Cipta Sarina Vidi merupakan perusahaan yang bergerak di berbagai sektor usaha, salah satu sektor yang dijalani adalah jasa catering. PT Cipta Sarina Vidi memiliki tingkat kegagalan servis yang cukup tinggi. Diindikasikan perusahaan belum maksimal masih terdapat komplain dari pelanggan. Hal tersebut merupakan bentuk ketidakpuasan pelanggan terhadap servis yang diberikan, perusahaan akan lebih baik jika melakukan program *service recovery* dengan sebaik mungkin. Penelitian ini menganalisis bagaimana *service recovery* yang telah dilakukan PT Cipta Sarina Vidi dalam merespons kegagalan jasanya. Dengan menggunakan indikator dari *Service Recovery* yaitu *Distributive Justice*, *Procedural Justice* dan *Interpersonal Justice*. Dari 64 responden dapat ditarik data, rata-rata hitung dari variabel *service recovery* adalah 2,36 dengan penjabaran dari tiap indikator yaitu *Distributive Justice* memiliki rata-rata 2,48 (TS), *Procedural Justice* sebesar 2,17 (TS) dan *Interactional Justice* sebesar 2,41 (TS). Dari data tersebut mengindikasikan responden menilai pelayanan *service recovery* dari PT Cipta Sarina Vidi masih belum maksimal.

Kata Kunci : *Service Recovery, Kegagalan Jasa, Jasa*



**SERVICE RECOVERY ANALYSIS AT PT CIPTA SARINA VIDI
YOGYAKARTA**

Ardy Satrianto

Abstract

PT Cipta Sarina Vidi is a company engaged in various business sectors, one of the sectors undertaken is catering services. PT Cipta Sarina Vidi has a fairly high service failure rate. It is indicated that the company has not maximized there are still complaints from customers. This is a form of customer dissatisfaction with the services provided, the company will be better if it carries out the service recovery program as well as possible. This study analyzes how the service recovery that has been carried out by PT Cipta Sarina Vidi in responding to the failure of its services. By using indicators from Service Recovery, namely Distributive Justice, Procedural Justice and Interpersonal Justice. From 64 respondents data can be drawn, the average calculation of the service recover variable is 2.36 with the description of each indicator, namely Distributive Justice has an average of 2.48 (TS), Procedural Justice of 2.17 (TS) and Interactional Justice of 2.41 (TS). From these data, it indicates that respondents considered that the service recovery from PT Cipta Sarina Vidi was still not maximum.

Keywords : *Service Recovery, Service Failure, Service*