

ANALISIS *SERVICE RECOVERY* PADA GRAND SERELA HOTEL YOGYAKARTA

Nazila Fitri Suria Utami

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di Grand Serela Hotel Yogyakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil penerapan *service recovery* yang dilakukan oleh Grand Serela Hotel Yogyakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Pengunjung Grand Serela Hotel Yogyakarta yang melakukan komplain dan sudah dipulihkan merupakan populasi pada penelitian ini, dengan jumlah sampel 68 responden dan menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Metode pengumpulan data berupa kuesioner, analisis dalam penelitian ini menggunakan metode *arithmetic mean*. Hasil analisis penelitian ini menyimpulkan bahwa Grand Serela Hotel Yogyakarta mampu menerapkan *service recovery* dengan tepat bagi semua pengunjung yang komplain.

Kata Kunci: *Service Recovery*

 13/10 '23

**AN ANALYSIS OF SERVICE RECOVERY AT GRAND SERELA HOTEL
YOGYAKARTA**

Nazila Fitri Suria Utami

Abstract

This research was conducted at the Grand Serela Hotel Yogyakarta. This research aims to find out the results of implementing service recovery carried out by the Grand Serela Hotel Yogyakarta. The method used in this research is a quantitative method. Visitors to the Grand Serela Hotel Yogyakarta who made complaints and have been recovered constitute the population in this study, with a total sample of 68 respondents and using a purposive sampling technique. The data collection method is in the form of a questionnaire, the analysis in this study uses the arithmetic mean method. The results of the analysis of this study concluded that the Grand Serela Hotel Yogyakarta was able to implement service recovery appropriately for all visitors who complained.

Keywords: *Service Recovery*