

## **PENGARUH DIMENSI *SERVICE RECOVERY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PLASA TELKOM KLATEN**

**Nafila Alfiani Safitri**

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *distributive justice*, *procedural justice*, *interactional justice* terhadap kepuasan pelanggan Plasa Telkom Klaten. Jenis penelitian ini menggunakan analisis data kuantitatif. Dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan secara *nonprobability sampling* dan menggunakan metode *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 48 responden yang dipilih menggunakan kriteria yaitu pelanggan yang menggunakan produk *Indihome*, pernah mengalami kegagalan produk atau *service*, pelanggan yang melakukan komplain antara bulan Juni-Agustus tahun 2020 dan sudah mendapat respon dari perusahaan, dan sudah lebih dari satu kali melakukan komplain. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dinilai menggunakan skala *likert* yang masing-masing sudah diujikan dan telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Hasil analisis regresi linier berganda dan pengujian hipotesis menunjukkan bahwa dimensi *service recovery* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci :** *Distributive Justice, Procedural Justice, Interactional Justice, Kepuasan Pelanggan*

**THE IMPACT OF SERVICE RECOVERY DIMENSION TOWARDS  
CUSTOMER SATISFACTION AT TELKOM PLAZA KLATEN**

***Nafila Alfiani Safitri***

***Abstract***

*This study aims to find out the impact of distributive justice, procedural justice, interactional justice towards customers' satisfaction at Telkom Plaza Klaten. The study conducts kind of analysis quantitative data. This study also uses nonprobability sampling and purposive sampling method to get the sample of the study. The sample of this study is 48 respondents who are the customers of Indihome user that have experienced a failure of the product or the service, those are customers that complaint the failure in June-August 2020 and have got the respons of the company, and have claimed the complaint more than once. This study used questionnaire as the intrument which is rated using likert scale that each intrument has been tested and the result of validity and reliability is valid to be used. The outcome of multiple linier regression analysis and the testing of hypothesis shows that there is a significant and positive effect of service recovery dimensions on customers' satisfaction.*

***Keyword:*** *Distributive Justice, Procedural Justice, Interactional Justice, Customers' Satisfaction*