

SERVICE RECOVERY PADA BENGKEL PT. NASMOCO BENGAWAN MOTOR (TOYOTA) SOLO BARU

Putu Nelly Iranty

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengenai *service recovery* menurut persepsi pelanggan pada Bengkel PT Nasmoco Bengawan Motor (Toyota) Solo Baru. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Bengkel PT Nasmoco Bengawan Motor (Toyota) Solo Baru yang pernah melakukan komplain dan telah menerima pemulihhan jasa. Sampel dalam penelitian ini sejumlah 75 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling*, teknik tersebut merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, dengan cara *judgement sampling* karena dalam pengambilan anggota sampel menggunakan suatu kriteria tertentu. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Pengujian statistik yang digunakan adalah analisis uji validitas, uji reliabilitas, dan uji *arithmetic mean*. Dari uji validitas r hitung $> r$ tabel atau r hitung $> 0,30$. Sehingga seluruh instrumen yang digunakan dalam penelitian ini valid dan dari uji reliabilitas adalah 0,887 lebih besar dari r tabel 0,60. Bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dapat dikatakan reliabel. Kesimpulan dari penelitian ini: bahwa *service recovery* pada Bengkel PT Nasmoco Bengawan Motor (Toyota) Solo Baru secara keseluruhan memiliki nilai rata-rata sebesar 4,17. Artinya keseluruhan indikator *service recovery* pada Bengkel PT Nasmoco Bengawan Motor (Toyota) Solo Baru disetujui oleh pelanggan Bengkel PT Nasmoco Bengawan Motor (Toyota) Solo Baru.

Kata Kunci: *Service Recovery*

Digitally signed by RatnaListiana Dewanti, S.E., M.M.

Date: 2021.08.12

17:33:46 +07'00'

8/9 '21



SERVICE RECOVERY AT PT. NASMOCO BENGAWAN MOTOR (TOYOTA) SOLO BARU WORKSHOP

Putu Nelly Iranty

Abstract

This study aims to find out about service recovery according to customer perceptions at the PT Nasmoco Bengawan Motor (Toyota) Workshop Solo Baru. The population in this study are the customers of PT Nasmoco Bengawan Motor (Toyota) Solo Baru Workshop who have complained and have received service recovery. The sample in this study was 75 respondents. The sampling technique used in this study is probability sampling. This technique is a sampling technique that provides equal opportunities for each member of the population to be selected as a member of the sample, by means of judgment sampling because the sampling uses certain criteria. The data collection was done through a questionnaire. The statistical tests used were analysis of validity test, reliability test, and arithmetic mean test. From the validity test $r \text{ count} > r \text{ table}$ or $r \text{ count} > 0.30$. All instruments used in this study are valid because they have a reliability test value of 0.887 which is greater than $r \text{ table}$ 0.60 so that the instrument used to measure the variables of this study can be said to be reliable. The conclusion of this study is that the service recovery at the PT Nasmoco Bengawan Motor (Toyota) Solo Baru Workshop as a whole has an average value of 4.17. This means that the overall service recovery indicators at the PT Nasmoco Bengawan Motor (Toyota) Solo Baru Workshop are approved by the customers of the PT Nasmoco Bengawan Motor (Toyota) Solo Baru Workshop.

Keywords: Service Recovery

Digitally signed by Ratna Listiana Dewanti, S.E., M.M.
Date: 2021.08.12
17:34:11 +07'00'

