

PEMULIHAN JASA STUDI KASUS PADA BEST CITY HOTEL YOGYAKARTA

Ayu Nufita Sari

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di Best City Hotel Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemulihan jasa yang telah diterapkan pada Best City Hotel Yogyakarta. Indikator pada penelitian ini yaitu *Distributive Justice*, *Procedural Justice*, *Interactional Justice*. Metode yang digunakan dalam pengambilan data yaitu menggunakan kuesioner dimana pengambilan data tersebut melalui data komplain konsumen pada Best City Hotel Yogyakarta. Analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis uji validitas, uji reliabilitas, uji *Arithmetic Mean*. Dalam melakukan penelitian ini sampel yang digunakan yaitu sebanyak 65 responden. Setelah semua data diperoleh, kemudian penulis melakukan perhitungan data menggunakan *Statistical Package For The Social Sciences (SPSS) windows* versi 2016. Berdasarkan uji validitas yang dilakukan pada penelitian ini dinyatakan valid. Berdasarkan uji reliabilitas pada penelitian ini dinyatakan reliabel. Berdasarkan uji *Arithmetic Mean* yang dilakukan pada penelitian ini dengan memperoleh nilai rata-rata seluruh indikator yaitu sebesar 4.14 yang artinya nilai rata-rata tersebut menunjukkan kategori setuju. Terdapat rata-rata terendah yaitu sebesar 3.97 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*

Digitally signed by Ratna Listiana Dewanti, S.E., M.M.

Date: 2021.07.30

21:56:19 +07'00'

 8/9 '21



SERVICE RECOVERY CASE STUDY AT BEST CITY HOTEL YOGYAKARTA

Ayu Nufita Sari

Abstract

This research was conducted at the Best City Hotel Yogyakarta. This study aims to determine the service recovery that has been applied to the Best City Hotel Yogyakarta. The indicators in this study are Distributive Justice, Procedural Justice, and Interactional Justice. The method used in data collection is the distribution of questionnaires where the data collection is carried out through consumer complaints data at the Best City Hotel Yogyakarta. The analyzes in this research are validity test analysis, reliability test, Arithmetic Mean test. In conducting this research, the sample used is as many as 65 respondents. After all the data was obtained, the authors calculated the data using the Statistical Package For The Social Sciences (SPSS) windows version 2016. Based on the validity test conducted, this study was declared valid. Based on the reliability test, this study was declared reliable. Based on the Arithmetic Mean test conducted, this study obtained an average value of all indicators, which is 4.14, which means that the average value indicates the agree category. There is the lowest average of 3.97 which means that the time used to solve consumer problems is in accordance with what consumers need. The average indicates the agree category.

Keywords : Service Recovery

Digitally signed by Ratna Listiana Dewanti, S.E., M.M.

Date: 2021.08.05

22:24:21 +07'00'

