

STUDI EKSPLORATORI AKTIVITAS *SERVICE RECOVERY* YANG DIRASAKAN OLEH PELANGGAN KLINIK KECANTIKAN DI NATASHA *SKIN CARE* SURABAYA

Oleh :

Rony Febriyanto Limono

ABSTRAK

Di era globalisasi saat ini setiap perusahaan berusaha memberikan layanan yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya, akan tetapi meskipun telah berusaha untuk memberikan yang terbaik, *service failure* atau kegagalan jasa tetap dapat terjadi. Proses pemulihan jasa akibat adanya kegagalan jasa inilah yang disebut *service recovery*. Dalam penelitian ini membahas aktivitas *service recovery* yang dirasakan oleh pelanggan klinik kecantikan di *Natasha skin care* Surabaya.

Untuk dapat membahas aktivitas *service recovery* yang dirasakan oleh pelanggan klinik kecantikan di *Natasha skin care* Surabaya maka penelitian ini menggunakan Jenis penelitian yang bersifat eksploratori. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggali bagaimana aktivitas *service recovery* yang dirasakan pelanggan, dimana tiap-tiap pelanggan mempunyai pengalaman dan harapan yang berbeda dan unik satu sama lain. Target populasinya adalah pelanggan *Natasha skin care* di Surabaya yang pernah melakukan pernyataan keluhan dan pernah mendapat *service recovery*. Karakteristik populasinya, pria/wanita, pendidikan minimal SMU, merupakan pelanggan *Natasha skin care* di Surabaya, pernah melakukan pernyataan keluhan dan mendapat *service recovery* minimal satu kali.

Dari hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa pada *Natasha skin care* Surabaya melakukan aktivitas *service recovery*. Tidak semua responden merasakan semua aktivitas *service recovery* yang dilakukan oleh *Natasha skin care*. Dampak dari aktivitas *service recovery* ini menurut para responden merupakan hal sangat penting yang perlu dilakukan di klinik kecantikan ketika terjadi komplain. Menurut beberapa responden jika komplain dari pelanggan ditanggapi, maka ada kemungkinan pelanggan akan merasa puas, sehingga mereka mau kembali lagi.

Kata kunci : *service recovery*.