

ABSTRAK

Industri jasa sudah semakin berkembang di zaman sekarang. Kendala utama yang dihadapi oleh perusahaan penyedia jasa adalah tidak dapat memberikan layanan yang sempurna, kegagalan dalam penyampaian layanan tetap akan dapat terjadi meskipun perusahaan penyedia jasa sudah berusaha untuk memberikan layanan yang terbaik bagi pelanggannya.

Industri restoran merupakan industri jasa yang masuk dalam kategori high-contact service, dimana dalam kategori ini interaksi langsung antara penyedia jasa dengan pelanggannya sangat tinggi, sehingga semakin rawan pula terjadi suatu kegagalan dalam penyampaian layanan. Industri restoran sendiri juga merupakan suatu industri yang unik, dimana para pelanggannya sangat sensitif dan selalu membandingkan restoran yang satu dengan yang lainnya. Dengan adanya gejala diatas maka dalam aktivitas service recovery sangat diperlukan, mengingat industri restoran merupakan salah satu industri yang rawan dan pelanggannya sangat sensitif, selain itu pelayanan merupakan hal yang utama yang perlu diperhatikan dalam industri restoran. Untuk mencapai kepuasan pelanggan maka service recovery harus dilakukan karena kegagalan dalam penyampaian layanan tetap dapat terjadi.

Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam bagaimana aktivitas service recovery yang dirasakan oleh pelanggan industri restoran di Surabaya. Aktivitas service recovery tetap dilakukan atas inisiatif dari penyedia jasa sendiri, hanya saja dalam penelitian ini digunakan sudut pandang pelanggan, hal ini dikarenakan pelanggan merupakan obyek dari aktivitas ini, kepuasan pelanggan merupakan target dari aktivitas service recovery. Aktivitas service recovery yang dilakukan oleh restoran dan dirasakan oleh pelanggan dapat dibagi menjadi 4 tipe aktivitas yaitu: respon, informasi, tindakan, kompensasi. Hasil dari penelitian ini berupa fakta-fakta bagaimana responden sebanyak 8 orang mengalami aktivitas service recovery yang dilakukan pihak restoran sehubungan masalah yang terjadi.