

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi tanggapan pelanggan tentang aktivitas *service recovery* yang dilakukan Indosat M2 di Surabaya.

Penelitian ini menggunakan teknik wawancara secara mendalam (*depth interview*) terhadap responden berdasarkan pertanyaan-pertanyaan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap aktivitas *service recovery* yang dilakukan Indosat M2 di Surabaya. Responden yang digunakan adalah pria maupun wanita, berpendidikan terakhir minimal SMU atau sederajat, berdomisili di Surabaya, dan merupakan pelanggan Indosat M2 pasca bayar selama minimal 6 bulan terakhir yang pernah melakukan komplain dan telah mendapatkan *service recovery* dalam kurun waktu 1 tahun terakhir.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa elemen-elemen *service recovery* ditemukan pada responden dengan berbagai bentuk elemen empiris yang berbeda, yaitu: (1) Respons dalam bentuk: Pemberitahuan tentang terjadinya masalah; Permohonan maaf; Empati; Respons yang cepat; dan Keterlibatan manajemen, (2) Informasi dalam bentuk: Penjelasan atas kegagalan; Mendengarkan harapan pelanggan; Memberikan solusi; Jaminan tidak akan ada lagi kesalahan; dan Permohonan maaf tertulis, (3) Tindakan dalam bentuk: Koreksi atas kegagalan atau kesalahan; Langkah-langkah perbaikan; dan Pemeriksaan lanjutan, (4) Kompensasi dalam bentuk: *Token compensation* (poin, kenang-kenangan); Pengembalian uang; dan Bonus. Serta beberapa temuan baru yaitu: bekerja sama dengan pelanggan untuk memperbaiki masalah dan bekerja tanpa mengharapkan imbalan.

Kata kunci : *service recovery*