

ABSTRAKSI
STUDI DESKRIPTIF TENTANG *SERVICE ENCOUNTER* YANG
DIBERIKAN *STARBUCKS COFFEE* SURABAYA
KEPADA PELANGGAN

Di era globalisasi saat ini, jasa memiliki peranan penting bagi organisasi atau perusahaan. Salah satu industri jasa yang perkembangannya meningkat adalah industri pariwisata. Industri pariwisata adalah bagian dari industri jasa yang tingkat kontak antara penerima jasa dan penyedia jasa yang tinggi, sehingga *service* yang diberikan kepada pelanggan harus mendapat perhatian lebih, salah satunya *service encounter* yang banyak berpengaruh terhadap kualitas layanan dan juga memberikan keuntungan bagi perusahaan jasa.

Service encounter merupakan bagian yang penting dari proses pemberian *service*, karena memberikan dampak kepada evaluasi pelanggan terhadap pengalaman dalam penggunaan suatu *service*. Adanya peranan penting *service encounter* dalam industri jasa khususnya *Starbucks Coffee* Surabaya menyebabkan perlunya dilakukan penelitian lebih mendalam. *Service encounter* diukur berdasarkan dimensi-dimensi *service encounter* yaitu: *recovery, adaptability, spontaneity, coping*.

Jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif. Variabel yang diteliti adalah variabel *service encounter*. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Target populasinya adalah responden yang pernah mengonsumsi produk *Starbucks Coffee* di Surabaya dan karakteristik populasinya adalah pria dan wanita berusia 17 tahun ke atas yang bertempat tinggal di Surabaya, responden yang mengonsumsi *Starbucks Coffee* di *Starbucks Coffee* Surabaya minimal 3 kali dalam 3 bulan terakhir, dan pernah mendapatkan permasalahan di *Starbucks Coffee* Surabaya. Sampel berjumlah 100 responden dan teknik pengambilan sampel adalah *nonprobability sampling*. Cara pengambilan sampelnya adalah *judgmental sampling*. Aras pengukuran yang digunakan adalah aras interval dan metode pengolahan data yang digunakan adalah *mean*, deviasi standar, koefisien variasi, grafik batang (*histogram*), uji validitas, uji reliabilitas.

Rekomendasi yang diberikan untuk pihak *Starbucks Coffee* Surabaya adalah memberikan pelatihan (*training*) sehubungan dengan respon karyawan terhadap masalah pelanggan, dan menyediakan layanan *call center*.

Kata kunci : *Service Encounter, Recovery, Adaptability, Spontaneity, Coping*.