

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 jasa tetap akan terjadi meskipun perusahaan penyedia jasa sudah berusaha untuk memberikan layanan yang terbaik untuk pelanggannya.

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

Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam bagaimana aktivitas *service recovery* yang dirasakan oleh pelanggan industri salon kecantikan Rudy Hadisuwarno 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 adalah objek dari penelitian ini, kepuasan pelanggan merupakan target dari aktivitas *service recovery*. Aktivitas *service recovery* yang dilakukan oleh salon kecantikan Rudy Hadisuwarno dan yang dirasakan oleh pelanggan dapat dibagi menjadi 4 tipe aktivitas yaitu : respon, informasi, tindakan dan kompensasi. Hasil dari penelitian ini berupa fakta-fakta bagaimana responden sebanyak 6 orang mengalami aktivitas *service recovery* yang dilakukan oleh pihak salon kecantikan sehubungan dengan masalah yang terjadi.