

ABSTRACT

This study aimed for exploring service recovery activity by RedLine Production Surabaya that customer felt.

Primary data will be used in this study. This data is get from depth interview with 6 respondent. Because of the population can not be identified, therefore non – probability sampling is going to be chosen. The type of non – probability sampling that is going to be used is Judgmental Sampling.

This study used qualitative approach. The step in data analysis after the interview will be making the interview transcript, open coding, axial coding, selective coding, describing the data, creating a summary.

The theory that going to be used is Bowen and Johnston's theory about 4 measurement for service recovery activity ; response, information, action, compensation.

The result of this study is service recovery by RedLine Production Surabaya is valued positive, and results in customer satisfaction, customer loyalty, and customer retention.

Keyword : service recovery, response, information, action, compensation, service, Customer Loyalty, Customer Retention, Customer Satisfaction

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam aktifitas *service recovery* RedLine Production Surabaya yang dirasakan oleh pelanggan.

Sumber data primer akan digunakan dalam penelitian ini. Sumber data ini didapatkan secara langsung melalui *depth interview* dengan para responden yang berjumlah 6 orang. Karena populasi tidak dapat teridentifikasi, maka digunakanlah *non – probability sampling*. Jenis *non – probability sampling* yang akan digunakan adalah *Judgemental sampling*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Langkah dalam pengolahan analisis data setelah wawancara adalah membuat transkrip wawancara, *open coding*, *axial coding*, *selective coding*, menguraikan data dan membuat rangkuman.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Bowen dan Johnston tentang 4 pengukuran aktifitas *service recovery* yaitu respons, informasi, tindakan, dan kompensasi

Temuan dari penelitian ini adalah aktifitas *service recovery* yang dilakukan oleh RedLine Production Surabaya bernilai positif dan mengakibatkan kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, dan *customer retention*.

Keyword : *service recovery*, respons, informasi, tindakan, kompensasi *service*, loyalitas, *Customer Retention*, *Customer Satisfaction*