

ABSTRAKSI

Semakin ketatnya persaingan di dunia bisnis dan perkembangannya yang cepat menyebabkan perusahaan harus memikirkan strategi baru untuk dapat bersaing meningkatkan bisnis. Kondisi ini juga terjadi dalam industri telekomunikasi. Banyak operator telekomunikasi yang ingin memberikan produk layanan dengan kualitas yang dapat memenuhi harapan konsumen atau bahkan lebih dari yang diharapkan konsumen.

PT Excelcomindo adalah perusahaan telekomunikasi yang menempatkan pelanggannya sebagai pusat dari aktifitas layanannya. PT Excelcomindo juga menyadari bahwa memelihara pelanggan dalam jangka panjang akan menciptakan keunggulan bagi perusahaan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Bowen and Johnston yaitu 4 aktifitas *Service Recovery*, respon : tanggapan perusahaan atas kegagalan yang terjadi; informasi : penjelasan yang diberikan perusahaan atas kegagalan yang terjadi, kemudian perusahaan mendengarkan pandangan pelanggan atas solusi yang diharapkan, menyepakati solusi, menjamin bahwa masalah yang sama tidak akan terulang lagi, dan perusahaan perlu menyampaikan permohonan maaf secara tertulis bila diharuskan; tindakan : tindakan koreksi atau perbaikan yang dilakukan oleh perusahaan atas kesalahan yang terjadi dan mengambil langkah – langkah perbaikan seperti mengubah prosedur untuk mencegah terulangnya kesalahan di kemudian hari; kompensasi : pemberian

kompensasi oleh perusahaan kepada pelanggan baik itu berupa *token compensation* (kompensasi kecil, misalnya : minuman gratis), kompensasi ekuivalen (kompensasi yang setara atau lebih dengan kerugian yang dirasakan oleh pelanggan) atau pengembalian uang.

Jenis penelitian adalah studi eksploratori. Sumber data yang digunakan adalah data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung melalui *depth interview* (wawancara mendalam) dengan responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability sampling* karena populasi teridentifikasi. Jenis *probability sampling* yang dipergunakan adalah *sample random sampling*, yaitu cara pengambilan elemen – elemen dari populasi sedemikian rupa sehingga setiap elemen mendapat kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Dari penelitian ini ditemukan hasil penelitian dari aktifitas *Service Recovery* di PT Excelcomindo Surabaya yang mempengaruhi persepsi pelanggan PT Excelcomindo.