

**Pengaruh *Service Recovery* Pada Kepuasan Pelanggan Kartu As Pada Grapari
Telkomsel Padang
Skripsi S1 oleh Ridho Rahmat Wijaya
Pembimbing : Dr. Yuliasri SE, MBA.**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *service recovery* pada kepuasan pelanggan kartu As. Secara khusus membahas Pelanggan yang melakukan komplain langsung ke provider jasa. Penelitian ini berfokus menguji persepsi “keadilan” dari dimensi *service recovery* yaitu keadilan prosedural, interaksional dan distributif terhadap kepuasan pelanggan. Data diperoleh melalui penyebaran kuisioner, dimana menggunakan sebanyak 115 responden, dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *service recovery* melalui dimensi *procedural justice*, *interactional* dan *distributive justice* berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan. Hasil *T-test* mengindikasikan bahwa responden secara keseluruhan mendapatkan kepuasan setelah dilakukan *service recovery* oleh provider jasa.

Kata Kunci : ***Service Recovery, Kepuasan Pelanggan, Komplain***

