

Analisis persepsi pelanggan pada pemulihan layanan (service recovery) SBU Garuda Sentra Medika = Costumer's perception analysis on service recovery of SBU GARUDA Sentra Medika

Yan Putra Pratama, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20318205&lokasi=lokal>

Abstrak

Skripsi ini membahas tentang bagaimana persepsi pelanggan pada pemulihan layanan (service recovery) yang dilakukan pada penyedia layanan jasa kesehatan SBU Garuda Sentra Medika. Penelitian ini menggunakan dimensi pemulihan layanan seperti interactional justice, procedural justice, dan distributive justice yang diimplementasikan oleh SBU Garuda Sentra Medika. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Data yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 50 orang responden dengan kriteria pelanggan SBU Garuda Sentra Medika yang pernah merasakan kegagalan jasa dan pemulihan layanan di SBU Garuda Sentra Medika.

Hasil dari penelitian ini menyarankan bahwa pihak penyedia layanan harus memperbaiki prosedur penanganan keluhan pelanggan yang berpihak kepada pelanggan (customer oriented), memudahkan pelanggan, membuat pelanggan lebih fleksibel dalam mengajukan suatu keluhan pelanggan, serta waktu penyelesaian keluhan yang disajikan kepada pelanggan ditangani dengan cepat dan jelas jangka waktunya, interaksi tidak hanya sekedar ramah dan sopan kepada pelanggan tetapi harus juga memiliki empati yang tinggi terhadap pelanggan, sehingga pelangganpun merasa nyaman, dan pada akhirnya hasil penanganan keluhan pun dipersepsikan oleh pelanggan dengan baik dan menciptakan kepuasan pelanggan.

.....This thesis discusses how the perception of customers on service recovery are made to the service provider's services health SBU Garuda Sentra Medika. This research uses the dimensions of the recovery services such as interactional justice, procedural justice, and distributive justice is implemented by SBU Garuda Sentra Medika. This research using quantitative descriptive analysis. Searching data through the dissemination of the questionnaire to respondents with 50 customer criteria SBU Garuda Sentra Medika ever sense the failure and restoration of services in service SBU Garuda Sentra Medika.

The results of this research suggest that the service provider must improve the procedures of handling customer complaints in favour to the customer (customer oriented), makes it easy for customers, making customers more flexible in asking a customer complaints, as well as the time resolution of the complaint presented to the customer are handled quickly and obviously, interaction duration not just friendly and courteous to customers but must also have high empathy towards the customer, so that pelangganpun feel comfortable, and in the end result of any complaint handling are perceived by customers and create customer satisfaction.