

ABSTRAK

Penelitian ini membahas analisis *service recovery Telkom* berdasarkan variabel *acknowledgement, empathy, apology, fix the problem* dan *provide compensation*. Kelima variabel tersebut diuji signifikansinya terhadap variabel *customer satisfaction* untuk mengetahui seberapa besar korelasi antara variabel tersebut dengan kepuasan pelanggan. Dari hasil pengujian hipotesis, terbukti bahwa kesemua variabel, yaitu *acknowledgement, empathy, apology, fix the problem* dan *provide compensation* memiliki hubungan positif dengan variabel *customer satisfaction*.

Dari hasil penelitian, terlihat bahwa secara umum tingkat kinerja aktual masih di bawah harapan pelanggan. Hal ini terlihat bahwa nilai tingkat kinerja aktual dengan tingkat kepentingan masih bernilai negatif untuk keseluruhan variabel, dengan nilai rata-rata *gap* secara umum adalah -1,36. Untuk nilai *gap* terendah dimiliki oleh variabel *fix the problem*, yaitu dengan nilai *gap* sebesar -1,14 dan untuk nilai *gap* tertinggi dimiliki oleh variabel *provide compensation* dengan nilai *gap* sebesar -1,89.

Berdasarkan hasil konfirmasi dengan pihak Telkom, maka program rekomendasi yang diajukan, yaitu *monitoring* dan *maintenance*, meningkatkan kualifikasi pegawai untuk tenaga *outsourc*e, audit kinerja teknisi per bulan, *follow up*, meningkatkan kualifikasi pegawai untuk tenaga *outsourc*e, audit kinerja *customer service* dan operator 147 per bulan, pembuatan *manual guide* untuk pelanggan, pemotongan biaya secara otomatis, *merchandise*, permintaan maaf yang dilakukan langsung pada saat pelanggan melakukan komplain, permintaan maaf melalui SMS ataupun telepon, klarifikasi gangguan.

Kata kunci : *handling complaint, service recovery, service satisfaction*