

ABSTRAK

Service Recovery Performance merupakan tindakan integratif perusahaan melalui upaya sistematis untuk melakukan *customer recovery*. Salah satu yang mempengaruhi *Service Recovery Performance* adalah komitmen manajemen perusahaan. Variabel-variabel yang termasuk dalam komitmen manajemen antara lain: *employee rewards*, *customer service training*, *empowerment*, dan *customer service orientation*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa tinggi komitmen manajemen yang terdiri dari *employee reward*, *customer service training*, *empowerment*, dan *customer service orientation*, seberapa baik *service recovery performance*, dan seberapa besar pengaruh komitmen manajemen tersebut baik secara simultan maupun secara parsial terhadap *service recovery performance* para pegawai *outsourse CCAN Reborn PT Telkom Akses Regional Jawa Barat*.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis jalur. Proses penghitungan analisis jalur pada penelitian ini menggunakan bantuan *software SPSS* versi 20. Populasi penelitian ini adalah karyawan PT Telkom Akses Regional Jawa Barat yang berjumlah 77 orang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah sampel jenuh. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang berisi 34 pernyataan terkait komitmen manajemen menurut Rod & Ashiill (*employee reward*, *customer service training*, *empowerment*, dan *customer service orientation*) dan *service recovery performance*.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa komitmen manajemen secara keseluruhan masuk dalam kategori tinggi, dengan nilai rata-rata persentase sebesar 76.6%. Persepsi responden terkait *employee reward* dikategorikan tinggi dengan nilai 73.6%, *customer service training* dikategorikan tinggi dengan nilai 79.9%, *empowerment* dikategorikan tinggi dengan nilai 70.5%, dan *customer service orientation* dikategorikan sangat tinggi dengan nilai 82.3%. Variabel *service recovery performance* masuk dalam kategori baik dengan nilai persentase sebesar 80.6%. Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa terdapat tiga variabel bebas yang berpengaruh signifikan terhadap *service recovery performance* (SRP) di PT Telkom Akses Regional Jawa Barat, yaitu variabel *employee reward*, *customer service training*, dan *customer service orientation*. Sedangkan variabel *empowerment* berpengaruh tidak signifikan terhadap SRP. Secara simultan, variabel *employee reward*, *customer service training*, dan *customer service orientation* berpengaruh signifikan dan sejalan terhadap SRP di PT Telkom Akses Regional Jawa Barat sebesar 82.2%. Secara parsial, *employee reward* berpengaruh signifikan sebesar 16.2%, *customer service training* berpengaruh signifikan sebesar 31.6%, dan *customer service orientation* berpengaruh signifikan sebesar 34.4%.

Kata kunci: komitmen manajemen, *service recovery performance*, *reward*, *customer service training*, *empowerment*, *customer service orientation*.