

**PRAKTIK *SERVICE RECOVERY* DAN DAMPAKNYA PADA KEPUASAN
PELANGGAN (STUDI PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK.
KANTOR CABANG SYARIAH YOGYAKARTA)**

**RIZKY KURNIAWAN
NIM. 141080051**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *service recovery* terhadap *satisfaction* dari persepsi '*justice*' dalam *service recovery*, serta menguji pengaruh *satisfaction* terhadap *outcome of satisfaction*. Dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan pada nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Yogyakarta. Adapun teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan kriteria sampel yaitu : telah menjadi nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Yogyakarta lebih dari 3 (tiga). Data dikumpulkan melalui survei menggunakan kuisisioner terstruktur, dari 80 kuisisioner, 15 kuisisioner tidak kembali dan 5 kuisisioner tidak lengkap. Analisis yang digunakan adalah analisis *path* dengan menggunakan metode regresi sederhana. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa *procedural justice* dan *interactional justice* berpengaruh secara parsial terhadap *satisfaction*, sedang *distributive justice* tidak berpengaruh terhadap *satisfaction*. *Satisfaction* berpengaruh terhadap *outcome of satisfaction* yang meliputi *trust* (kepercayaan), *word of mouth* dan loyalitas pelanggan (*loyalty consumer*). Hal ini menunjukkan sebaiknya bagi pihak bank untuk berusaha memberikan nasabah sebuah *merchant*, *gift*, kupon kepada nasabah pasca menangani keluhan nasabah ketika perusahaan melakukan kesalahan baik disengaja maupun tidak, karena nasabah akan mempunyai sebuah opini bahwa bank selalu menghargai nasabah.

Kata Kunci : *service recovery, satisfaction, outcome of satisfaction, path analyzed, multiple regression.*