

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pemulihan jasa atau *service recovery* yang dilakukan oleh bagian Pemasaran Peserta Penerima Upah BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta. *Service recovery* dilakukan setelah adanya kegagalan jasa atau *service failure*. Pemulihan jasa atau *service recovery* dapat menjadi keuntungan bagi perusahaan karena dapat meningkatkan kepuasan konsumen jika penanganannya berhasil. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan wawancara untuk mengetahui tata cara pemulihan jasa yang dilakukan oleh bagian Pemasaran Peserta Penerima Upah BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta. Selain itu juga dibagikan kuisisioner terhadap 45 peserta BPJS Ketenagakerjaan yang bertujuan untuk mengetahui adanya keluhan yang terjadi. Data yang diperoleh tersebut kemudian dikumpulkan, disusun, dan diklarifikasi untuk memperoleh hasil bagaimana pemulihan jasa yang dilakukan oleh bagian Pemasaran Peserta Penerima Upah BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta setelah terjadinya kegagalan jasa. Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh, maka didapatkan hasil bahwa masih perlu peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh bagian Pemasaran Peserta Penerima Upah BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta, terutama dalam hal tingkat ketelitian dan manajemen waktu pelayanan pemulihan jasa.

Kata Kunci : *Service Recovery*, *Service Failure*, Bidang Pemasaran Peserta Penerima Upah BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta

ABSTRACT

This study aims to find out how the service recovery made by the marketing of wage earners division BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta. The service recovery did after a service failure. The service recovery can be a benefit for the company because it can increase consumer satisfaction if handling is successful. This research is descriptive qualitative, data collected by observation and interview to knowing the procedure of service recovery by the marketing of wage earners division BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta. It also distributed questionnaires to 45 participants of BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta which aims to knowing the existence of a complaint that occurred. The data obtained are then collected, compiled, and clarified to obtain the results of how the service recovery did by the marketing of wage earners division BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta after service failure. Based on the results of data analysis obtained, then obtained the results that still need improvement service by the marketing of wage earners division BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta, especially in terms of level of thoroughness and time management of service recovery.

Keywords : *Service Recovery, Service Failure, The Marketing of Wage Earners Division BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta.*