



Abstract

This research entails the effect of compensation timing and severity of failure on post-recovery satisfaction, and repurchase intention after service failure occurs. The empirical result found that there is no significant relationship between compensation timing on post-recovery satisfaction and repurchase intention. On the other hand, the severity of failure plays a major role in determining the level of post-recovery satisfaction and repurchase intention. It is crucial for the managers and business to understand the variables in order to find an effective recovery strategy. As in some cases, some of the variables might have different outcomes in a different setting. Managers must be aware of what might work and what might not work to strive for an adequate recovery strategy.

Key words: On the Spot Compensation, Delayed Compensation, Repurchase Intention, Post-Recovery Satisfaction, Airline. Supervisor: Jean-Pierre Thomassen, Seminar: Service Guarantee.

Intisari

Penelitian ini mempelajari mengenai pengaruh waktu kompensasi dan tingkat keparahan kegagalan pada kepuasan pasca-pemulihan, dan niat pembelian kembali setelah kegagalan layanan terjadi. Hasil dari penelitian menemukan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara waktu kompensasi pada kepuasan pasca-pemulihan dan niat pembelian kembali. Di sisi lain, tingkat keparahan kegagalan memainkan peran utama dalam menentukan tingkat kepuasan pasca-pemulihan dan niat pembelian kembali. Sangat penting bagi para manajer dan bisnis untuk memahami variabel untuk menemukan strategi pemulihan yang efektif. Seperti dalam beberapa kasus, beberapa variabel mungkin memiliki hasil yang berbeda dalam pengaturan yang berbeda. Manajer harus menyadari apa yang mungkin berhasil dan apa yang mungkin tidak berhasil untuk mencapai strategi pemulihan yang memadai.

Kata Kunci: Kompensasi ditempat, Kompensasi tertunda, Niat Pembelian, Kepuasan Pasca-Pemulihan, Perusahaan Penerbangan. Dosen Pembimbing: Jean-Pierre Thomassen, Seminar: Service Guarantee