

INTISARI

Perusahaan jasa sangat sulit untuk menghilangkan kegagalan pelayanan. Dengan adanya kegagalan pelayanan tersebut beberapa konsumen ada yang melakukan beberapa bentuk tindakan publik, melakukan beberapa tindakan pribadi dan tidak mengambil tindakan. Salah satu bentuk tindakan publik yang dilakukan oleh pelanggan yaitu mengajukan keluhan ke perusahaan. Penelitian ini mengenai penanganan keluhan pelanggan menggunakan dimensi keadilan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Studi Kasus Daop 6 Stasiun Besar Yogyakarta. Objek dari penelitian ini adalah Kepala Suburusan Komersial, Karyawan Customer Service dan 5 orang pelanggan yang pernah menyampaikan keluhan secara langsung ke perusahaan.

Kata Kunci : Penanganan Keluhan, Keadilan Prosedural, Keadilan Interaksional, dan Keadilan hasil

ABSTRAK

The service company is very difficult to eliminate service failures. With the service failure there are some consumers who do some form of public action, to do some personal actions and not take action. One form of public actions taken by customers that make a complaint to the company. This research regarding the complaint handling's customer with justice dimension in PT. Keteta Api Indosesia (Persero) case study of the Stasiun Besar Yogyakarta. The object of this study is Manager of Commercial, Employee Customer Service and 5 (fife) customer who notice the complaint directly to the company.

Keywords : complain handling, Procedural Justice, Interactional Justice, Outcome Justice.