

***SERVICE RECOVERY* DI DEPARTEMEN *FRONT*
OFFICE GRAND PASUNDAN CONVENTION HOTEL
BANDUNG**

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mengikuti Ujian Sidang Proyek Akhir dan menyelesaikan studi Program Diploma IV pada Program Studi Administrasi Hotel, Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun oleh:

RIANDI NUGRAHA

Nomor Induk: 2021309024

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI HOTEL
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

***SERVICE RECOVERY* DI DEPARTEMEN *FRONT OFFICE* GRAND
PASUNDAN CONVENTION HOTEL BANDUNG**

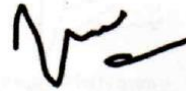
NAMA : RIANDI NUGRAHA
NIM : 2021309024
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI HOTEL

Pembimbing Utama,



Dr. ER. Ummi Kalsum, MM.Par., CHRMP.
NIP. 19730723 199503 2 001

Pembimbing Pendamping,



Drs. Rachmat Mulyawan, MM.Par.
NIP. 19620129 199203 1 001

Bandung, September 2022

Mengetahui,
Kabag. Administrasi Akademik, Kemahasiswaan, dan Kerja Sama
Politeknik Pariwisata NHI Bandung,



Dr. ER. Ummi Kalsum, MM.Par., CHRMP.
NIP. 19730723 199503 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

SERVICE RECOVERY DI DEPARTEMEN FRONT OFFICE GRAND PASUNDAN CONVENTION HOTEL BANDUNG

NAMA : RIANDI NUGRAHA
NIM : 2021309024
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI HOTEL

Pembimbing Utama,



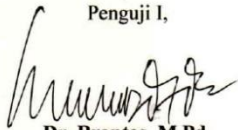
Dr. ER. Ummi Kalsum, MM.Par., CHM., CHRMP.
NIP. 19730723 199503 2 001

Pembimbing Pendamping,



Drs. Rachmat Mulyawan, MM.Par
NIP. 19620129 199203 1 001

Penguji I,



Dr. Brantas, M.Pd.
NIP. 19610716 198403 1 001

Penguji II,



Edison, S.Sos., M.M.
NIP. 19580514 199303 1 002

Bandung, 7 November 2022

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik, Kemahasiswaan,
dan Kerja Sama Politeknik Pariwisata NHI Bandung,



Dr. ER. Ummi Kalsum, MM.Par., CHM., CHRMP.
NIP. 19730723 199503 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung,



Andar Danaya L. Goeltom, S.Sos., M.Sc.
NIP. 19710506 199803 1 001

HALAMAN MOTTO

“Menjadi sholeh dan bermanfaat untuk orang lain.”

-Ibu Irma Suminar

HALAMAN PERSEMBAHAN

Proyek Akhir ini saya persembahkan untuk Ibunda tercinta, Ibu Irma Suminar, Ayahanda tercinta, Dedi Suharyadi, dan Kakak tercinta Reza Nurizki serta orang-orang tersayang yang selalu mendukung saya hingga dapat terselesaikan dengan baik.

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Riandi Nugraha
Tempat, Tanggal Lahir : Bandung, 10 April 1995
NIM : 2021309024
Program Studi : Administrasi Hotel

Dengan ini Saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul: “*SERVICE RECOVERY* DI DEPARTEMEN *FRONT OFFICE* GRAND PASUNDAN CONVENTION HOTEL BANDUNG” ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 20 September 2022

Yang membuat pernyataan,



Riandi Nugraha

NIM. 2021309024

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem *service recovery* yang dilakukan oleh departemen *Front Office* di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung. Dalam studi ini, tiga dimensi keadilan (distributif, procedural, dan interaksional) diteliti untuk mengetahui bagaimana ketiga dimensi tersebut dapat menjadi acuan ketika melakukan pemulihan jasa. Penelitian ini dilakukan melalui pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 86 responden dan diolah menggunakan alat bantu analisis *software* SPSS versi 25. Metode *purposive sampling* digunakan untuk menentukan responden dengan kriteria tamu yang pernah menginap dan mengajukan keluhan atau merasa tidak puas dengan pelayanan yang didapatkan. Data yang dikumpulkan didapatkan melalui teknik penyebaran kuesioner, wawancara dengan *Front Office Manager*, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Hasil analisis deskriptif menunjukkan nilai rata-rata yang cukup yaitu sebesar 3,12 untuk dimensi distributif, nilai 2,94 untuk dimensi prosedural, dan 3,14 untuk dimensi interaksional. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi distributif dan interaksional dirasakan sudah cukup memenuhi harapan tamu. Hanya saja, dimensi prosedural ketika karyawan menyelesaikan masalah dengan tamu yang mengeluh dilakukan sesuai prosedur dinilai menjadi dimensi yang harus lebih diperbaiki oleh manajemen hotel. Rekomendasi yang dapat diterapkan oleh Grand Pasundan Convention Hotel Bandung adalah dengan menetapkan *service standard* bagi karyawan dan melakukan pelatihan karyawan dalam menghadapi keluhan tamu.

Kata kunci: pemulihan jasa, keadilan distributif, keadilan prosedural, keadilan interaksional

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the service recovery system carried out by the Front Office department at the Grand Pasundan Convention Hotel Bandung. In this study, the dimensions of justice (distributive, procedural, and interactional) are examined to find out how these three dimensions can be used as a matrix for service recovery. This research was conducted through a quantitative approach involving 86 respondents and processed using software analysis tool, SPSS version 25. Purposive sampling method was used to determine respondents with criteria of guests who had stayed and filed complaints or were dissatisfied with the services they received. Data obtained through questionnaires, interviews with Front Office Managers, literature studies, and documentation. The results of the analysis show a good average value of 3,12 for the distributive dimension, the value of 2,94 for the procedural dimension, and 3.14 for the interactional dimension. This shows that the perceived distributive and interactional dimensions are sufficient to meet guest expectations. However, the procedural dimension when employees resolve the problem with complaining guests do as standard procedure is considered to be a dimension that must be improved by hotel management. Recommendations that can be implemented by Grand Pasundan Convention Hotel Bandung are to set service standards for employees and conduct employee training in dealing with guest complaints.

Keywords: *Service Recovery, Distributive Justice, Procedural Justice, Interactional Justice*

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur setinggi-tingginya kepada Allah swt atas nikmat yang diberikanNya penulis selesai mengerjakan Proyek Akhir yang menjadi syarat dalam menempuh kuliah dan lulus program Diploma IV Administrasi Hotel di PP NHI Bandung. Proyek Akhir ini penulis beri judul dengan nama,

“SERVICE RECOVERY DI DEPARTEMEN FRONT OFFICE GRAND PASUNDAN CONVENTION HOTEL BANDUNG”.

Saya ucapkan terima kasih sebesar-besarnya pada nama-nama di bawah ini yang membantu penulis tidak kenal lelah dan selalu memberikan waktu dan tenaganya dengan dukungan moral maupun materil. Nama – nama berikut ini penulis daftarkan sebagai berikut:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc sebagai Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Dr. ER Ummi Kalsum, M.M.Par., CHM., CHRMP., selaku Kepala Bagian Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan Sebagai Pembimbing Utama.
3. Ibu Dr. Lien Maulina, M.Pd., CHE., selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Bapak Drs. Rachmat Mulyawan, M.M.Par., selaku Pembimbing Pendamping.
5. Ibu Nina Mulyani selaku HR Manager Grand Pasundan Convention Hotel.

6. Bapak Agum Gumelar selaku FOM Grand Pasundan Convention Hotel.
7. Orang tua dan kakak penulis yang senantiasa mendukung tanpa mengenal lelah.
8. Kepada teman-teman penulis yang tidak dapat saya sebutkan satu-satu yang telah membantu sampai proyek akhir ini selesai.

Penulis sadar bahwa masih banyak kekurangan dalam mengerjakan proyek akhir ini dan juga masih banyak pihak yang luput dari daftar nama yang penulis sebutkan, maka penulis memohon maaf sebesar-besarnya tanpa menyinggung ketulusan semua pihak yang telah mendukung dan membantu sepenuh hati dalam mengerjakan proyek akhir ini.

Bandung, 20 September 2022

Riandi Nugraha

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN MAHASISWA	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Batasan Masalah.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Kajian Teori.....	10
1. Jasa	10
2. Karakteristik Jasa.....	11
3. <i>Service Delivery System</i>	13

4. <i>Service Failure</i>	14
5. <i>Service Recovery</i>	16
6. Dimensi <i>Service Recovery</i>	18
7. <i>Distributive Justice</i>	19
8. <i>Procedural Justice</i>	22
9. <i>Interactional Justice</i>	25
B. Kerangka Pemikiran	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Pendekatan Penelitian	29
B. Objek Penelitian	30
C. Populasi dan Sampel	30
1. Populasi	30
2. Sampel	30
D. Metode Pengumpulan Data	31
1. Data Primer.....	32
2. Data Sekunder	34
E. Definisi Operasional Variabel.....	34
F. Analisis Data	36
G. Jadwal Penelitian.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Hasil Penelitian	39
1. Hasil Uji Validitas.....	39
2. Hasil Uji Reabilitas	41
3. Karakteristik Responden	41
4. Jawaban Responden Mengenai Variabel <i>Service Recovery</i>	47
B. Pembahasan.....	64
1. Tanggapan Responden Terhadap <i>Distributive Justice</i>	64
2. Tanggapan Responden Terhadap <i>Procedural Justice</i>	64
3. Tanggapan Responden Terhadap <i>Interactional Justice</i>	69
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	72

A. Simpulan	72
1. <i>Distributive Justice</i> di Departemen <i>Front Office</i> GPCH	72
2. <i>Procedural Justice</i> di Departemen <i>Front Office</i> GPCH	73
3. <i>Interactional Justice</i> di Departemen <i>Front Office</i> GPCH	73
B. Rekomendasi	73
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	80

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
TABEL 1 Jumlah Kunjungan Wisatawan	2
TABEL 2 Tingkat Hunian Kamar	3
TABEL 3 Penilaian Pelanggan Terhadap GPCH Bandung	6
TABEL 4 Jumlah Total Penilaian Pelanggan.....	7
TABEL 5 Skala Likert	32
TABEL 6 Pengukuran Skor.....	33
TABEL 7 Matriks Operasional Variabel.....	35
TABEL 8 Hasil Uji Validitas	40
TABEL 9 Hasil Uji Reabilitas.....	41
TABEL 10 Menawarkan Kompensasi Yang Sebanding	48
TABEL 11 Kompensasi Yang Diterima Melebihi Harapan.....	49
TABEL 12 Menawarkan Diskon.....	50
TABEL 13 Menawarkan Pengembalian Uang	51
TABEL 14 Mendapatkan Apa Yang Dibutuhkan	52
TABEL 15 Menyelesaikan Masalah Dengan Cepat.....	53
TABEL 16 Masalah Diselesaikan Dengan Baik	54
TABEL 17 Prosedur Yang Memudahkan	55
TABEL 18 Proses Penyelesaian Masalah Dilakukan Dengan Baik.....	56
TABEL 19 Peraturan Dan Kebijakan Dilakukan Dengan Baik	57

TABEL 20 Permintaan Maaf Yang Tulus.....	58
TABEL 21 Menunjukkan Rasa Hormat	59
TABEL 22 Menunjukkan Kepedulian Yang Tulus.....	60
TABEL 23 Memberikan Penjelasan Mengapa Terjadi Kesalahan.....	61
TABEL 24 Menunjukkan Kesopanan	62
TABEL 25 Menunjukkan Kejujuran	63
TABEL 26 Pemahaman Terhadap Masalah	64
TABEL 27 Tanggapan <i>Distributive Justice</i>	65
TABEL 28 Tanggapan <i>Procedural Justice</i>	67
TABEL 29 Tanggapan <i>Interactional Justice</i>	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
GAMBAR 1 Kerangka Pemikiran.....	28
GAMBAR 2 Jadwal Penelitian	38
GAMBAR 3 Jenis Kelamin Responden	42
GAMBAR 4 Pekerjaan Responden	43
GAMBAR 5 Penghasilan Responden	44
GAMBAR 6 Asal Daerah Responden.....	45
GAMBAR 7 Pekerjaan Responden	46
GAMBAR 8 Pengulangan Berkunjung	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
LAMPIRAN 1 Kuesioner Penelitian	80
LAMPIRAN 2 <i>Output</i> SPSS Korelasi	83
LAMPIRAN 3 <i>Output</i> SPSS Uji Reabilitas dan Statistik Deskriptif.....	84
LAMPIRAN 4 Pedoman Transkrip Wawancara	85
LAMPIRAN 5 Surat Izin Lokasi Penelitian	86
LAMPIRAN 6 Surat Izin Telah Melakukan Penelitian	87
LAMPIRAN 7 Hasil Turnitin	88
LAMPIRAN 8 Riwayat Hidup	89

DAFTAR PUSTAKA

- Andrews, Sudhir. (2013). *Hotel Housekeeping Training Manual*. New Delhi: McGraw Hill Education (India) Private Limited.
- Ampong, George Oppong Appiagyei dkk. (2020). *Exploring Customer Loyalty Following Service Recovery: A Replication Study in the Ghanaian Hotel Industry*. Journal of Hospitality and Tourism Insight, Emerald Publishing Limited. DOI: 10.1108/JHTI-03-2020-0034
- Armstrong dan Kotler, dkk. (2019). *Marketing an Introduction*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Armstrong dan Kotler, dkk (2020). *Principles of Marketing*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Babin, B.J., Zhuang, W., & Borges, A. (2021). *Managing Service Recovery Experience: Effect of The Forgiveness for Older Consumers*. Journal of Retailing and Consumers Services, 58, 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102222>
- Bahri-Ammari, N. and Bilgihan, A. (2017), “*The effects of distributive, procedural, and interactional justice on customer retention: an empirical investigation in the mobile telecom industry in Tunisia*”, Journal of Retailing and Consumer Services, Vol. 37 No. 2017, pp. 89-100.
- Bhakta, Anutosh. (2011). *Professional Hotel Front Office Management*. New Delhi: Tata McGraw Hill Education Private Limited.
- Cheng, B.L., Gan, C.C. and Imrie, B.C. (2019), “*Service recovery, customer satisfaction and customer loyalty: evidence from Malaysia’s hotel industry*”, International Journal of Quality and Service Sciences, Vol. 11 No. 2, pp. 187-203.
- Del Río-Lanza, A. B., Vázquez-Casielles, R., & Díaz-Martín, A. M. (2009). *Satisfaction with service recovery: Perceived justice and emotional responses*. Journal of Business Research, 62(8),775–781. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2008.09.015>
- Erdogan, Koc. (2017). *Service Failure and Recovery in Tourism And Hospitality*. Wailingford: CAB International.
- Firmansyah. (2021). Pengaruh Distributive Justice, Procedural Justice, dan Interactional Justice terhadap Kepuasan Pelanggan. STMIK Dharmapala Riau, Kota Pekanbaru. EKONAM: Jurnal Ekonomi Vol. 03 No. 22021, Hlm: 68-75

- Gupta, S., & Zeithaml, V. (2006). *Customer metrics and their impact on financial performance*. *Marketing Science*, 25(6), 718–739. <https://doi.org/10.1287/mksc.1060.0221>
- Gursoy, D. and Chi, C. (2020). *Effects of COVID-19 pandemic on hospitality industry: review of the current situations and a research agenda*. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, Vol. 29 No. 5, pp. 527-529.
- Hadi, Wisnu. (2014). Peranan *Front Desk Agent* dalam Membentuk Citra Positif di Dunia Perhotelan. AKPAR Bina Sarana Informatika, Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu* Vol. V No. 2 September 2014
- Halim, Fitria dkk (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Indrasari, Meithiana (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Jeong, M. dan Seonjeong, A.L. (2017), “Do customers care about types of hotel service recovery efforts?”, *Journal of Hospitality Tourism Technology*, Vol. 8 No. 1, pp. 5-18.
- Johnson, Robert dkk (2012). *Service Operations Management Improving Service Delivery*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Jooyeon Ha, S. (Shawn) J. (2009). *Perceived justice in service recovery and behavioral intentions: The role of relationship quality*. *International Journal of Hospitality Management*, 28(3),319–327. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0278431908001072>
- Juliana, Amelda Pramezwarly Madeline, Nadya Valerie, Sylena Teresia Andrian, dan Venty Ventyani. (2021) *Investigating Impact of Service and Hygiene on Hotel Reputation during the COVID-19 Pandemic: A Perspective Signaling Theory*. School of Hospitality & Tourism, Pelita Harapan University, Indonesia. Doi: <http://dx.doi.org/10.30813/jhp.v7i2.2734>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). 2022. Diakses melalui <https://kbbi.co.id/arti-kata/hotel> 22 Juni 2022.
- Kotler, Philip, dkk. (2021). *Marketing For Hospitality and Tourism*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Kusmayadi, Tatang. (2012). Sistem Penyampaian Jasa (*Service Delivery*) sebagai Salah Satu Faktor Pembentuk Citra Perusahaan atau Organisasi. *Jurnal Sains Manajemen & Akuntansi* Vol. IV No. 1/Mei/2012
- Lailul, M. dan Choiriyah, I. U. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Levina, Gina, Indriani Purnamasari, dan Monika Kristanti. (2019). Pengaruh *Service Recovery* terhadap Kepuasan dan *Repurchase Intentions* Konsumen

- Restoran *Up-Scale* di Surabaya. Jurnal Program Manajemen Perhotelan, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Lovelock, C. H., & Wirtz, J. 2011. *Services Marketing: People, Technology, Strategy, 7th Edition*. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Mai, Van Nam, Quoc Nghi Nguyen, dan Du Ha Long Nguyen. (2021). *The Impact of Service Recovery on Satisfaction and Word of Mouth of International Tourists Towards Homestays: An Empirical Study in Vietnam*. Journal of Asian Finance, Economics and Business Vol 8 No 8 (2021) 0593–0600. DOI:10.13106/jafeb.2021.vol8.no8.0593
- Malhotra, N. K. dan Dash, Satyabhusan. (2016). *Marketing Research An Applied Orientation*. Uttar Pradesh: Pearson India Education Services.
- Nadiri, H. (2016), “*Diagnosing the impact of retail bank customers’ perceived justice on their service recovery satisfaction and post-purchase behaviours: an empirical study in financial centre of middle east*”, Economic Research-Ekonomiska Istrazivanja, Routledge, Vol. 29 No. 1, pp. 193-216.
- Rachmadizal, Jati Paras Ayu, Adinda Gadis Christi Bramundita, dan Fachri Adam. (2022). Strategi Pemasaran Jasa Pada Hotel di Era *New Normal*. Institut Komunikasi dan Bisnis LSPR, Jakarta, Indonesia. DOI: <https://doi.org/10.37535/104002120222>
- Raditya. (2022). Kebijakan Pemulihan Industri Perhotelan terdampak Pandemi COVID-19 di Indonesia: Studi Pendahuluan. Direktorat Kajian Strategis, Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Jurnal Inovasi Hasil Penelitian dan Pengembangan Vol. 2 No. 2 Juni 2022, p-ISSN: 2809-4042
- Raj nab, Enny M. dan Jam’an, Andi (2017). Metodologi Penelitian Bisnis. Makassar: Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Raihan. (2017). Metodologi Penelitian. Jakarta: Universitas Islam Jakarta.
- Stewart, T.A dan O’Connell P. (2016). *Service Design, Strategy, and The Art of Customer Delight*. New York: Harper Business.
- Sugiyono. (2013). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Wahyuni, H. C. dan Sulistiyowati, W. (2020). Pengendalian Kualitas Manufaktur dan Jasa. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Wu, X., Du, S., & Sun, Y. (2020). *E-tailing service recovery and customer satisfaction and loyalty: Does perceived distributive justice matter?*. Social Behavior and Personality: An International Journal, 48(5), 1-15. <https://doi.org/10.2224/sbp.9048>

Yudi, Adi dan Endang Ruswanti. (2021). *Freight Forwarding Company: The Effect of Service Failure, Recovery, Satisfaction, and Customer Loyalty*. Jurnal Manajemen Teori dan Terapan. Department of Management, Universitas Airlangga. p-ISSN: 1979-3650, e-ISSN: 2548-2149

Zarainurossalamia, Saida (2020). *Manajemen Pemasaran*. Lombok: FP. Aswaja.