

ABSTRAKSI

Pelayanan jasa seringkali tidak dihantarkan secara sempurna bahkan gagal mencapai harapan konsumen. Dalam hal ini, penyedia jasa harus melakukan *service recovery* untuk memperbaiki kualitas pelayanan sehingga meningkatkan kepuasan konsumen. Jasa pelayanan penerbangan merupakan bidang jasa yang berpotensi besar mengalami *service failure*, oleh karenanya perlu strategi *service recovery* yang baik agar tingkat kepuasan pelanggannya tinggi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh *service recovery* pada kepuasan pelanggan maskapai Lion Air. Menguji pengaruh kepuasan pelanggan pada kepercayaan terhadap maskapai Lion Air. Menguji pengaruh kepuasan pelanggan pada loyalitas terhadap maskapai Lion Air. Menguji pengaruh kepuasan pelanggan pada *word-of-mouth* terhadap maskapai Lion Air.

Subyek penelitian ini adalah penumpang Lion Air yang komplain karena *service failure*. Total 100 penumpang Lion Air digunakan sebagai data sampel. Analisis regresi digunakan sebagai alat analisis untuk menguji hipotesis.

Service recovery yang diukur melalui aspek *procedural justice*, *distributive justice* dan *interactional justice* memiliki pengaruh positif pada tingkat kepuasan konsumen. Tingkat kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif pada kepercayaan konsumen pada layanan yang diberikan. Tingkat kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif pada loyalitas konsumen dalam menggunakan layanan. Tingkat kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif pada perilaku konsumen terkait WOM.

Kata kunci: *Service recovery*, kepuasan konsumen, komplain

ABSTRACT

Services are often not delivered perfectly even failed to reach the expectations of customers. In this case, the service provider should perform service recovery to improve the quality of services that improve customer satisfaction. Flight services is the services sector which has great potential to experience service failure, therefore, need a good recovery service strategy that customer satisfaction levels high.

The purpose of this study was to determine the effect of service recovery on Lion Air customer satisfaction. The influence of customer satisfaction on Lion Air customer's trust. The influence of customer satisfaction on Lion Air customer's loyalty. And the influence of customer satisfaction on word-of-mouth to Lion Air services.

The subjects of this study is Lion Air passenger who complained about the service failure. A total of 100 passengers Lion Air is used as the sample data. Regression analysis was used as an analysis tool to test the hypothesis.

Service recovery is measured through procedural justice, distributive justice and interactional justice has a positive effect on the level of customer satisfaction. Level of customer satisfaction has a positive effect on consumer confidence in the services provided. Level of customer satisfaction has a positive effect on customer loyalty in using the service. Level of customer satisfaction has a positive influence on consumer behavior related to WOM.

Keywords: service recovery, customers satisfaction, complain.