

## ABSTRACT

This study is conducted to understand the perception of service recovery of Lion Air during flight delay using justice theory and to understand what its influence to customers satisfaction and behavioral intention in order to develop an effective flight delay management. Other variables such as customer trust and customer tolerance of service failure are also measured as the mediator and moderator variables, respectively, within the relationship between customer satisfaction and behavioral intention. Furthermore, perception of service recovery viewing from the contractual dialog is also analyzed. Therefore, an amalgamation of quantitative and qualitative method is adopted. Online questionnaire, interviews and secondary data are used to obtain a better understanding of the case study. The questionnaires are analyzed using statistical analysis such as Factor Analysis and Multiple Regression Analysis, while for the interviews and secondary data are analyzed by using qualitative approach.

The result indicates that distributive justice is the type of justice which mostly contributes to customers satisfaction. However, it is proven that three fourths of the respondents dissatisfied with service recovery of Lion Air and half of them are reluctant to repurchase. Besides, it is discovered that customers' tolerance of service failure did not moderate the relationship between customer satisfaction and customers behavioral intention. Nonetheless, customers' trust is proven as a strong mediator between customers satisfaction and behavioral intention. From the contractual dialog, Lion Air violates several regulations from Ministry of Transportation as the regulator. Therefore, in order to make the business sustainable in the long term, Lion Air must take further actions and efforts in developing an effective service recovery management. Not only that, stakeholders within the air transport system are necessary to collaborate and work synergistically to become more market-oriented for the sake of achieving their own value and benefit.

**Keywords:** *service recovery, flight delay, justice theory, customer satisfaction, behavioral intention, market-orientation*

## INTISARI

Studi ini dilakukan dengan tujuan untuk memahami persepsi tentang pemulihan layanan (*service recovery*) Lion Air selama keterlambatan penerbangan dengan menggunakan teori keadilan dan untuk memahami apa pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen beserta niat perilakunya. Variabel lain seperti kepercayaan konsumen dan toleransi konsumen terhadap kegagalan layanan diukur sebagai variabel mediator dan moderator dalam hubungan antara kepuasan konsumen dan niat perilaku konsumen. Kemudian, persepsi *service recovery* dari sudut pandang dialog kontraktual juga dianalisis. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan perpaduan antara metode kuantitatif dan kualitatif. Kuesioner *online*, wawancara dan data sekunder digunakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih dalam terhadap studi kasus. Kuesioner dianalisis menggunakan beberapa metode statistik seperti Analisis Faktor dan Regresi Linear Berganda, sedangkan hasil wawancara dan data sekunder dianalisis menggunakan pendekatan kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keadilan distributif adalah jenis keadilan yang memberikan kontribusi paling besar terhadap kepuasan konsumen. Akan tetapi, terbukti bahwa tiga perempat dari responden menyatakan bahwa mereka tidak puas dengan *service recovery* dan setengah dari mereka enggan untuk menggunakan jasa maskapai lagi. Selain itu, ditemukan bahwa toleransi konsumen akan kegagalan layanan tidak memoderasi hubungan antara kepuasan konsumen dan niat perilaku mereka. Meskipun demikian, kepercayaan konsumen terbukti sebagai mediator yang kuat antara hubungan kepuasan konsumen dan niat perilakunya. Dalam kontraktual dialog, Lion Air juga terbukti melanggar beberapa peraturan dari Kementerian Perhubungan selaku regulator. Oleh karena itu, agar bisnis dapat berkelanjutan untuk jangka panjang, Lion Air harus mengambil tindakan lebih lanjut dalam mengembangkan manajemen *service recovery* yang efektif. Tidak hanya itu, para *stakeholder* dalam sistem transportasi udara perlu untuk bekerja sinergis dan berorientasi pasar demi memperoleh keuntungan bagi semua pihak.

**Kata Kunci:** *pemulihan layanan, keterlambatan penerbangan, teori keadilan, kepuasan konsumen, niat perilaku konsumen, orientasi pasar*