

Jurnal Pijar
Studi Manajemen dan Bisnis

<https://e-journal.naureendigiton.com/index.php/pmb>

Vol. 1 No. 2, 2023, Hal. 333 - 341

ISSN 2963-0606 (Online)

ISSN 2964-9749 (Print)

**ANALISA PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA MASKAPAI LOW COST CARRIER DI INDONESIA**

Adam Reynaldi¹, Teguh Ariebowo²

**D4 Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan,
Yogyakarta**

Abstrak

Riset ini bertujuan mengidentifikasi seberapa besar hubungan (asosiasi) variabel *Service recovery* maskapai bertarif rendah di Indonesia terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode kuantitatif. 100 orang yang pernah mengalami kegagalan layanan dan mendapatkan *Service recovery* pada periode Juli 2022 - April 2023 di Bandara International Yogyakarta akan menjadi responden pada penelitian ini. Hasil riset menunjukkan bahwa *Procedural justice*, *Distributive justice* dan *Interactional Justice*, berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Ketiga variabel independen secara individu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa 30,9% variasi kepuasan pelanggan dapat diatribusikan kepada ketiga variabel independen yang telah diteliti dalam penelitian ini. Sementara itu, sebanyak 69,1% variasi sisanya cenderung dipengaruhi oleh beberapa indikator lain diluar lingkup penelitian. Penelitian ini menyoroti pentingnya pemulihan layanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan merekomendasikan agar maskapai penerbangan berbiaya rendah memprioritaskan implementasi keadilan dalam proses pemulihan layanan mereka.

Kata Kunci:

Low cost Carrier, *Service recovery*, *Distributive justice*, kepuasan pelanggan, *Procedural justice*, *Interactional Justice*

Abstract

The intention of this research is to use quantitative methodologies to investigate how service recovery (interactional justice, distributive justice, and procedural justice) impacts the satisfaction of customers at Indonesian low-cost carriers. This study featured a total of 100 participants, all of whom faced a service failure at Yogyakarta International Airport between July 2022 and April 2023 and afterwards received service recovery. According to the findings of the study, at the same time, procedural justice, distributive justice, and interactional justice each have a considerable impact on the attributes associated with consumer satisfaction. Furthermore, the three independent factors had an influence on consumer satisfaction. According to the coefficient of determination, the three independent variables investigated in this research account for 30.9% of the variance in customer satisfaction. Meanwhile, the remaining 69.1% of the variance is impacted by variables not included in this research. Based on these findings, low-cost airlines should prioritize creating fairness in their service recovery mechanisms if they want to boost customer happiness.

Keywords:

Service recovery, Distributive justice, Procedural justice, Interactional Justice, Customer Satisfaction, Low cost Carrier.

Alamat Korespondensi

E-mail: adamreynaldi20@gmail.com

Pendahuluan

Transportasi udara merupakan moda transportasi yang efisien dan cepat dalam menghubungkan berbagai wilayah di dunia. Dengan memanfaatkan transportasi udara, memungkinkan masyarakat dapat bepergian antar wilayah dengan cepat, mempermudah mobilitas, dan mendukung pertumbuhan ekonomi global.

Perusahaan yang menyediakan jasa dan layanan transportasi udara disebut dengan Maskapai Penerbangan. Di Indonesia terdapat maskapai dengan kebijakan bertarif rendah atau istilah lainnya disebut *Low Cost Carrier (LCC)* yang menawarkan layanan penerbangan dengan biaya lebih rendah dibandingkan dengan maskapai *Full Service* (Irawan, 2017). Dengan mengurangi fasilitas dan layanan tambahan, *LCC* mampu menawarkan tarif yang lebih terjangkau, sehingga lebih banyak masyarakat yang dapat memanfaatkan transportasi udara. Salah satu Maskapai *LCC* yang paling populer digunakan oleh warga negara Indonesia adalah Maskapai Lion Air.

Maskapai Lion Air sering mengalami keterlambatan penerbangan yang menyebabkan banyak keluhan dan kritik dari penumpang terkait kualitas penanganan *delay* yang buruk (Hawari, 2018).

Tabel 1. OAG pada bulan Agustus 2022

| AirlineCode | Airline Name | On-Time Arrivals |
|-------------|-------------------|------------------|
| GA | Garuda Indonesia | 95.10 % |
| SJ | Sriwijaya Air | 85.00 % |
| QG | Citilink | 60.60 % |
| ID | Batik Air | 59.90 % |
| QZ | Indonesia AirAsia | 52.70 % |
| JT | Lion Air | 52.20 % |

Sumber Data OAG Bulan Agustus 2022

Berdasarkan informasi data yang ditunjukkan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa Lion Air masih memiliki rekor tepat waktu di bawah standar sebesar 52,20 % persen. Jika pesawat lepas landas atau mendarat dalam waktu 15 menit dari waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan, dianggap telah dilakukan tepat waktu. Keterlambatan penerbangan Lion Air umumnya disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk strategi efisiensi operasional maskapai, masalah teknis pada pesawat yang memerlukan waktu untuk perbaikan, keterbatasan infrastruktur bandara di Indonesia, dan masalah sumber daya manusia seperti keterbatasan jumlah awak kabin, pilot, atau petugas *ground handling* (Zahra, 2019).

Delay merupakan salah satu bentuk kegagalan maskapai dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang (*service failure*). Aktivitas yang dilakukan perusahaan sebagai reaksi terhadap kegagalan layanan dikenal sebagai *Service recovery* (Zeithaml, Bitner, dan Gremler, 2010). Kau dan Loh (2006) berpendapat bahwa *Service recovery* dapat dilaksanakan oleh perusahaan dengan memperhatikan indikator pokok berikut yaitu *Interactional Justice*, *Distributive justice* dan *Procedural justice*.

Interactional Justice merujuk pada aktivitas yang berpusat mengenai keadilan yang idealnya diperoleh konsumen dalam menyampaikan pengaduan kepada *customers service* sejalan dengan ketentuan dan kebijakan perusahaan. *Distributive justice* adalah aktivitas yang berpusat dengan hasil akhir penanganan kegagalan layanan. *Distributive justice* dilaksanakan dengan membagikan restitusi atas masalah yang telah terjadi di lapangan. Restitusi yang diberikan berupa diskon,

voucher, atau hadiah gratis. *Procedural justice* adalah keadilan yang harus diperoleh pelanggan saat mengajukan pengaduan sesuai dengan peraturan dan standar perusahaan. *Service recovery* penting karena berperan sebagai strategi pokok yang bisa dimanfaatkan untuk mendorong kepuasan konsumen (*Customer Satisfaction*).

Kotler (1999) mengemukakan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat persepsi positif ataupun negatif yang dialami pelanggan setelah membandingkan dampak ekspektasinya terhadap produk dengan harapannya. Jika hasil aktual memenuhi atau memuaskan harapan pelanggan, Menurut pendapat Tjiptono (2014) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai rasa puas atau kecewa individu yang berkembang sebagai hasil dari membandingkan pengalaman aktual mereka dengan kinerja (hasil) suatu produk dengan antisipasi mereka akan seperti apa pengalaman itu nantinya.

Service recovery merupakan elemen penting dalam menjaga kepuasan pelanggan dan mempertahankan reputasi maskapai. Dalam konteks maskapai LCC di Indonesia, penting untuk menganalisis pengaruh *Service recovery* terhadap kepuasan pelanggan, mengingat persaingan yang ketat di industri penerbangan. Artikel ilmiah ini akan membahas strategi *Service recovery* yang efektif dan bagaimana implementasinya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan pada maskapai *Low cost carrier* di Indonesia.

Metode

Metode Kuantitatif merupakan metode yang akan digunakan dalam riset ini. Sampel penelitian ini merupakan penumpang maskapai Lion Air sebagai salah satu perwakilan maskapai yang menetapkan tarif berbiaya rendah di Indonesia. Peneliti melakukan survei di ruang tunggu Bandara Internasional Yogyakarta dengan memberikan kuesioner kepada 100 penumpang yang telah mengalami *service failure* dan menerima layanan pemulihan (*service recovery*) dari maskapai.

Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis, perangkat lunak digunakan SPSS versi 26. Untuk menggambarkan karakteristik sampel, analisis yang dilakukan adalah analisis deskriptif, serta uji asumsi klasik untuk memverifikasi asumsi dengan uji Normalitas, Heteroskedastitas serta Multikolinearitas. Untuk mencari pengaruh variabel independen (*Interactional Justice*, *Distributive justice*, dan *Procedural justice*) maka perlu menggunakan uji regresi linier berganda uji T, Uji F, serta koefisien determinasi agar dapat teridentifikasi parsial maupun simultan.

Hasil dan Pembahasan

Uji Instrumen Penelitian

Dalam mengevaluasi kualitas dan konsistensi alat pengukuran atau kuesioner dalam penelitian menggunakan uji instrumen validitas dan reliabilitas dig. Tujuan dari kedua uji ini adalah untuk memastikan bahwa instrumen sanggup memperoleh data dengan akurat dan dapat dipercaya. Peneliti menyebarkan ke 30 responden sebagai uji coba instrumen penelitian. Pada penelitian ini nilai 0,361 merupakan r tabel yang digunakan untuk 30 responden. Hasil r hitung dari tiga variabel *Service recovery* dan Kepuasan pelanggan, diperoleh nilai 0,361. Sehingga setiap indikator pertanyaan dinyatakan valid. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini reliabel karena hasil

crobanch alpha variabel X1 sebesar 0,803, X2 sebesar 0,673, X3 sebesar 0,923 dan Y 0,651, menunjukkan nilai lebih besar dari 0,600.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Dalam uji *One Sample Kolomogorov* menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,200 > 0,05$. Dengan data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal,

Uji Multikolinearitas

Setelah dilakukan pengolahan data, Variabel *Distributive justice* mendapatkan nilai *tolerance* sebanyak 0,868 dan *VIF* sebanyak 1,152, variabel *Procedural justice* mendapatkan nilai *tolerance* sebanyak 0,672 dan *VIF* sebanyak 1,487, sedangkan variabel *Interactional justice* mendapatkan nilai *tolerance* sebanyak 0,749 dan *VIF* sebesar 1,335 sehingga multikolinearitas tidak terdapat pada data yang digunakan dalam penelitian ini.

Uji Heteroskedastisitas

pada penelitian ini menggunakan uji glejser untuk mengidentifikasi gejala heteroskedastisitas. dimana pada variabel bebas memperoleh hasil signifikansi diatas 0,05. Dengan demikian, data dalam penelitian ini tidak mengandung gejala Heteroskedastisitas.

Analisa Deskriptif

Analisis Deskriptif Karakteristik Responden

Sebagian besar responden dalam sampel ini adalah individu muda di bawah usia 35 tahun, dengan 65% di rentang usia 17-25 tahun dan 30% di rentang usia 26-35 tahun. Profesi yang paling umum di antara responden adalah mahasiswa (54%), diikuti oleh wiraswasta (25%), pegawai negeri (11%), pengusaha (7%), dan lain-lain (3%). Mayoritas penumpang memiliki latar belakang pendidikan SMA (37%) atau Diploma (34%), sementara sisanya telah menyelesaikan S1 (26%) atau S2/S3 (3%). Secara keseluruhan, sampel ini mencerminkan populasi yang didominasi oleh individu muda dengan beragam latar belakang pendidikan dan profesi.

Analisis Deskriptif Variabel

Dari hasil penilaian 100 responden, dapat ditemukan bahwa rata-rata skor total variabel *Distributive justice* (X1) sebesar 1,92 dengan klasifikasi tidak baik, nilai rata-rata total skor variabel *Procedural justice* (X2) adalah 1,88 dengan klasifikasi tidak baik, bahwa nilai rata-rata total skor variabel *Interactional Justice* (X3) adalah 1,93 dengan klasifikasi tidak baik, bahwa nilai rata-rata total skor variabel Kepuasan Pelanggan (Y) adalah 1,8 dengan kriteria sangat tidak puas.

Uji Hipotesis

Analisis Regresi linier Berganda

Hasil kalkulasi dengan menggunakan SPSS 26.0 memiliki nilai Constant 0,265 yang memiliki arti nilai konsisten variabel kepuasan (Y) adalah 0,265. Koefisien regresi X1 dengan nilai 0,229 , X2 dengan nilai 0,293 dan X3 dengan nilai 0,169 yang menyatakan setiap 1 % penambahan, maka

nilai X1, X2 dan X3 terhadap Y bertambah sebesar 0,229, 0,293 dan 0,169 dengan koefisien bernilai positif, dengan demikian, arah pengaruh variabel X1, X2, dan X3 terhadap Y adalah positif.

Berdasarkan hasil kalkulasi data, maka dapat diperoleh persamaan regresi :

$$Y = 0.265 + 0,229 X1 + 0,293 X2 + 0,169 X3$$

Y = Kepuasan pelanggan

X1 = *Distributive justice*

X2 = *Procedural justice*

X3 = *Interactional Justice*

Uji T (Parsial)

Tabel 2. Hasil uji T

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|----------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | .265 | .819 | | .324 | .747 |
| | Distributive justice (X1) | .229 | .101 | .207 | 2.270 | .025 |
| | Procedural justice (X2) | .293 | .098 | .308 | 2.977 | .004 |
| | Interactional Justice (X3) | .169 | .079 | .210 | 2.144 | .035 |

a. Dependent Variable: Y

sumber : Data primer yang diolah

1. Pengaruh variabel *Distributive justice* (X1) terhadap kepuasan konsumen terbukti. Kesimpulan ini didasarkan pada hasil statistik yang diperoleh, antara lain t hitung sejumlah 2,270 > 1,984, dan nilai signifikansi sejumlah 0,025 < 0,05.
2. Pengaruh variabel *Procedural justice* (X2) terhadap kepuasan konsumen terbukti. Kesimpulan ini didasarkan pada hasil statistik yang diperoleh, antara lain nilai t hitung sejumlah 2.977 > 1,984, dan nilai signifikansi sejumlah 0,025 < 0,05.
3. Pengaruh variabel *Interactional justice* (X3) terhadap kepuasan konsumen terbukti. Kesimpulan ini didasarkan pada hasil statistik yang diperoleh, antara lain nilai t hitung sejumlah 2.144 > 1,984, dan nilai signifikansi sejumlah 0,025 < 0,05.

Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Tabel 3. Hasil uji F

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 90.801 | 3 | 30.267 | 14.299 | .000 ^b |
| | Residual | 203.199 | 96 | 2.117 | | |

| | | | | | |
|-------|---------|----|--|--|--|
| Total | 294.000 | 99 | | | |
|-------|---------|----|--|--|--|

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan hasil output tabel SPSS 26.0 dapat dilihat nilai F hitung = 14,299 dan F tabel = 2,70, Dengan demikian peneliti dapat dengan yakin mengatakan bahwa variabel *Service recovery* (X1, X2, dan X3) semuanya memiliki pengaruh secara bersama(simultan) yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

Koefisien Determinasi

Tabel 4. Hasil Uji R Square

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .556 ^a | .309 | .287 | 1.455 |

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

sumber : Data primer yang diolah

Nilai *R Square* 0,309 mengidentifikasi bahwa nilai khusus ini menunjukkan bahwa variabel yang terlibat dalam penelitian ini (*Distributive justice, Interactional justice* dan *procedural justice*) memiliki pengaruh sekitar 30,9% terhadap variabel yang terlibat dalam kepuasan pelanggan. Namun, perlu dicatat bahwa sisa pengaruh sebesar 69,1% berasal dari faktor lain yang belum diperhitungkan dalam ruang lingkup penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Service recovery (Distributive justice) terhadap kepuasan pelanggan

Dari hasil kalkulasi dan analisa data, ditemukan adanya pengaruh signifikan variabel *Distributive justice* (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Maskapai Lion Air. Semakin baik nilai *Distributive justice*, semakin tinggi pula kepuasan konsumen. Temuan riset ini konsisten terhadap temuan riset Rosita (2015), Prihandoyo (2020). Rizal (2021) dan Salsabila (2023). Indikator *Distributive justice* meliputi permohonan maaf, refund, dan reparasi, yang jika dikelola dengan baik, dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Namun, analisis deskriptif menunjukkan bahwa *Service recovery (Distributive justice)* Lion Air belum memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Penumpang merasa kecewa dengan kompensasi yang terlambat dan manajemen yang baru merespons ketika penumpang menunjukkan kemarahan (Niemah, 2021). Dengan demikian, perusahaan sangat disarankan memperhatikan indikator *Distributive justice* dalam menangani kegagalan layanan untuk membangun citra positif, meningkatkan kepuasan konsumen (Kau dan Loh, 2006) .

Pengaruh Service recovery (Procedural justice) terhadap kepuasan pelanggan

Temuan pada riset ini mengidentifikasi bahwa *Procedural justice* (X2) adanya pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) berdasarkan hasil kalkulasi data yang memperlihatkan nilai t hitung (2.977) lebih besar dari t tabel (1,984) dan nilai signifikansi (0,004) lebih kecil dari alpha (0,05). Perolehan tersebut mengidentifikasi bahwa semakin tinggi nilai *Procedural justice*, semakin tinggi pula nilai Kepuasan Konsumen. Temuan riset ini konsisten terhadap temuan riset Rosita (2015), Prihandoyo (2020). Rizal (2021) dan Salsabila (2023). *Procedural justice* merupakan konsep yang menekankan pentingnya proses yang adil dalam penanganan masalah

dan konflik. Penerapan konsep ini dalam konteks kepuasan konsumen membantu perusahaan menciptakan lingkungan ramah konsumen dan meningkatkan kepercayaan konsumen. Namun, analisis deskriptif menunjukkan bahwa kebijakan *Service recovery (Procedural justice)* yang diterapkan oleh Maskapai Lion Air belum memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Dalam prosedur penanganan keterlambatan Lion Air melaksanakan koordinasi dengan beberapa unit, seperti petugas *check in counter, ramp, operation*, dan yang terakhir *boarding gate*, namun koordinasi terhadap divisi tidak selalu bagus sehingga para penumpang sering kali terlambat mendapatkan kompensasi atas keterlambatan penerbangan (Niemah, 2021). Kemenhub pernah memberikan sanksi kepada maskapai Lion Air karena prosedur penanganan delay yang buruk, Hal ini membuat maskapai Lion Air harus memperbaiki dan menyusun ulang tentang manajemen delay. Walaupun sudah diberikan sanksi namun kasus keterlambatan penerbangan pesawat masih terus terjadi (Zahra, 2019). Maskapai Lion Air perlu menerapkan indikator *Procedural justice* yang tepat, seperti prosedur penanganan masalah yang jelas dan mudah dipahami, kebijakan yang tepat dalam menghadapi pengaduan, penanganan komplain dengan fleksibel, dan kecepatan dalam penanganan setiap permasalahan konsumen. Penerapan indikator-indikator ini akan meningkatkan kepuasan konsumen terhadap pelayanan perusahaan.

Pengaruh *Service recovery (Interactional Justice)* terhadap kepuasan pelanggan

Dari hasil kalkulasi dan analisa data, dinyatakan bahwa adanya pengaruh signifikan antara variabel *Interactional Justice (X3)* terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Maskapai Lion Air. Semakin tinggi nilai *Interactional Justice (X3)*, semakin tinggi pula kepuasan konsumen. Temuan riset ini konsisten terhadap temuan riset Rosita (2015), Prihandoyo (2020). Rizal (2021) dan Salsabila (2023). Beberapa Indikator *Interactional Justice (X3)* adalah penyediaan justifikasi atas ketidakberhasilan layanan, kejujuran adalah pemberitahuan atas informasi yang sesuai, kesopanan, adalah perilaku ramah dalam menghadapi konsumen, usaha adalah kegigihan dalam menangani permasalahan dan yang terakhir empati, yaitu pelayanan dengan kepedulian atau perhatian. Namun, analisis deskriptif menunjukkan bahwa *Service recovery (Interactional Justice)* yang diterapkan oleh Maskapai Lion Air masih belum memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Dalam penanganan kegagalan layanan, maskapai Lion Air kurang memberikan informasi yang jelas dan transparan sehingga membuat penumpang bingung atas informasi yang beredar (Zahra, 2019). Untuk meningkatkan kepuasan konsumen, perusahaan harus menerapkan indikator *Interactional Justice* yang tepat, seperti penjelasan, kejujuran, kesopanan, usaha, dan empati dalam menangani keluhan pelanggan (Kau dan Loh, 2006). Penerapan indikator *Interactional Justice* yang tepat akan meningkatkan kepuasan konsumen dan menjalin hubungan yang bagus antara perusahaan dan konsumen. Dengan mengutamakan kebutuhan dan harapan pelanggan, perusahaan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mendapatkan rekomendasi positif dari mereka. Oleh karena itu, perusahaan harus fokus pada indikator *Interactional Justice* untuk mencapai kepuasan konsumen yang lebih tinggi.

Pengaruh *Service recovery (Distributive justice, Procedural justice Interactional Justice)* terhadap kepuasan pelanggan

Temuan analisa pengolahan data primer menunjukkan ketiga indikator *Service recovery Distributive justice (X1), Procedural justice (X2)*, dan *Interactional Justice (X3)* secara bersama-sama di identifikasikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Temuan penelitian ini diperkuat dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Prihandoyo (2020) dan Rosita (2015), yang menyatakan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. *Service recovery* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai Lion Air, seperti yang didukung oleh penelitian yang menemukan hubungan yang signifikan antara variabel *service recovery (distributive justice, interactional justice, dan procedural justice)* dan kepuasan pelanggan. Kecepatan dan efisiensi dalam menangani masalah, komitmen maskapai untuk memperbaiki kesalahan, dan perhatian yang diberikan kepada pelanggan merupakan faktor utama dalam memulihkan kepuasan pelanggan. Dalam

konteks Lion Air, upaya meningkatkan kompetensi karyawan, memperbaiki prosedur penanganan keluhan, serta memberikan kompensasi yang sesuai akan menjadi langkah penting untuk mencapai *service recovery* yang efektif. Dengan melakukan hal ini, Lion Air dapat mempertahankan loyalitas pelanggan, membangun citra positif, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, Lion Air perlu terus meningkatkan pelayanan *service recovery* dengan meningkatkan kompetensi karyawan, memperbaiki prosedur penanganan keluhan, serta memberikan kompensasi yang sesuai. Dengan adanya upaya ini, Lion Air dapat memperkuat hubungan dengan pelanggan, mempertahankan loyalitas, dan membangun reputasi yang baik di industri penerbangan.

Kesimpulan

Pengaruh variabel *Service recovery* (pemulihan layanan) yang melibatkan aspek *Interactional Justice*, *Distributive justice*, serta *Procedural justice* terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai berbiaya rendah adalah signifikan. Secara keseluruhan, ketiga variabel tersebut sangat diperlukan dalam meningkatkan indikator kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini menekankan pentingnya implementasi pemulihan layanan yang adil dan berfokus pada kepuasan pelanggan bagi maskapai berbiaya rendah di Indonesia.

Saran

Evaluasi berkala terhadap penerapan *service recovery* perlu dilakukan untuk memperbaiki kebijakan yang telah diterapkan. Penting bagi peneliti di masa depan untuk mengeksplorasi indikator lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, serta memperkuat metodologi dengan peningkatan jumlah sampel dan penggunaan metode analisis yang lebih kuat.

Reference

- Hawari, Fathan. 2018. Jurnal. "Evaluasi Airqual (Airline) Pada Maskapai Penerbangan Lion Air". Dspace Journal Universitas Islam Indonesia Yogyakarta
- Irawan, D. (2017). Analisis pengaruh harga, kualitas layanan, dan citra merek terhadap minat pembelian pada maskapai penerbangan low cost carrier (LCC) di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 15(2), 121-129.
- Kau, Ah-Keng, & Loh, Elizabeth, Wan-Yiun. (2006). The effects of service recovery on consumer satisfaction: A comparison between complainants and non-complainants. *Journal of Services Marketing*. 20(2), 101-111
- Kotler, P. , & Kevin, K. (1999). *Marketing management. Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1&2. Jakarta : Indeks.
- Nieamah, K. F. (2021). Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) Pada Maskapai Lion Air Di Yogyakarta Internasional Airport (YIA). *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 14(2), 311-317.
- Prihandoyo, Fanny. (2020). *Pengaruh Service Recovery Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Astra Honda Authorized Service Station di Purworejo)* Skripsi. Universitas Muhammadiyah Purworejo : Purworejo.
- Rizal, M. R. (2021). *Pengaruh Service Recovery Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Wifi Indihome Kota Tarakan)*. Skripsi. Universitas Borneo. Tarakan.
- Rosita, B., & Indrajaya, S. (2015). Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah. *Digest Marketing*, 2(1), 1-7.
- Salsabila, F., & Yusuf, A. (2023). Pengaruh Service Recovery Terhadap Customer Satisfaction Pengguna Dompot Digital Gopay. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(6), 111-119.

- Severt, Denver Eugene. 2002. *The Customer's Path to Loyalty: A Partial Test of The Relationships of Prior Experience, Justice, and Customer Satisfaction*. Disertasi. Virginia Polytechnic Institute and State University. Virginia.
- Zahra, G. P. (2019). *Keterlambatan Penerbangan Maskapai Lion Air Indonesia Dalam Perspektif Etika Bisnis*. Skripsi. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta