

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Hasil uji regresi yang telah diuraikan dalam bab sebelumnya menunjukkan pengaruh variabel penjelas terhadap dependen secara simultan,. Berdasarkan temuan tersebut disimpulkan ;

1. Persepsi keadilan distributif berpengaruh terhadap kepuasan pasca pemulihan layanan pada pengguna Maskapai Lion Air.
2. Persepsi keadilan prosedural berpengaruh terhadap kepuasan pasca pemulihan layanan pada pengguna Maskapai Lion Air.
3. Persepsi keadilan interaksional berpengaruh terhadap kepuasan pasca pemulihan layanan pada pengguna Maskapai Lion Air.

#### **5.2. Saran**

Hasil penelitian ini menguatkan kembali pentingnya persepsi keadilan terhadap kepuasan konsumen. Persepsi keadilan dapat dibangun melalui berbagai cara, sesuai dengan kemampuan perusahaan.

1. Saran bagi Lion Air

Setelah melakukan penelitian ini, peneliti menemukan citra perusahaan negatif menurut para responden diakibatkan seringnya terjadi kegagalan layanan yang dilakukan oleh pihak Lion Air, sehingga Lion Air perlu lebih lagi

meningkatkan kualitas layanannya terutama layanan-layanan yang berhubungan dengan pemulihan layanan pasca terjadinya kegagalan layanan.

## 2. Saran bagi penelitian yang akan datang

Saran yang dapat diberikan pada peneliti selanjutnya adalah dapat dengan menambah variabel lainnya yang terkait seperti loyalitas pelanggan, kepercayaan, komitmen, ataupun juga tingkat emosi pelanggan serta dapat juga dengan melakukan penelitian pada lokasi yang berbeda ataupun juga industri jasa lainnya yang berbeda.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adams, J. S. (1963). Toward an understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67, 422-36.
- Alma, Buchari. (2002). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Aydin, Serkan, and Ozer, Gokhan, (2005), The analysis of antecedents of customerloyalty in the Turkish mobile telecommunication market, *European Journal of Marketing*, 39(7/8), pp. 910-925.
- Band, William A., (1991), *Creating Value for Customer: Designing and Implementation A Total Corporate Strategy*, Canada: John Wiley and Fons Inc.
- Blodgett, J. G., Hill, D. J., & Tax, S. S. (1997). The effects of distributive, procedural, and interactional justice on post-complaint behavior. *Journal of Retailing*, 73(2), 185-210.
- Clemmer, E. C. (1988). *The role of fairness in customer satisfaction with services*. Doctoral dissertation, Psychology Department, University of Maryland, College Park, MD.
- Cooper, D.R., dan Pamela Schindler. (2013). *Business Research Method*, 12th Edition, McGraw – Hil Higher Education.
- Donald Ary, Lucy Cheser Jacobs, Chris Sorensen. (2010). *Introduction to Research in Education*. USA : Wadsworth 10 Davis Drive Belmont, CA 94002-3098
- Davidow, M. (2003). *Organizational responses to customer complaints: what works and what doesn't?*. *Journal of Service Research*, 5(3), 225-50.
- Davoud Nikbin, Ishak Ismail, Malliga Marimuthu, and Mohamad Jalalkamali. (2010). *Perceived Justice in Service Recovery and Recovery Satisfaction: The Moderating Role of Corporate Image*. *International Journal of Marketing Studies* Vol. 2. 2 November 2010.

- Del Rio-Lanza, A. B., Vazquez-Casielles, R., & Diaz-Martin A.M. (2009). *Satisfaction with service recovery: Perceived justice and emotional responses*. Journal of Business Research, 62(8), 775-781.
- Ellyawati, Jeanne. (2013). *Pengaruh Persepsi Keadilan Pada Kepuasan Konsumen dalam Konteks Kegagalan Layanan: Studi Eksperimen Terhadap Konsumen Pengadu dan Non-Pengadu*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Ghozali, Imam, (2006). *Structural Equation Modeling: Metode Alternatif Dengan Partial Least Square*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goodwin, C. & Ross, I. (1992). *Consumer responses to service failures: influence of procedural and interactional fairness perceptions*. Journal of Business Research, 25, 149-63.
- Frank Jefkins. (1998). *Public Relations Technique*. London : Heineman Professional Publishing Ltd.
- \_\_\_\_\_. 1998, *Public Relations Technique*, edisi 5, Jakarta: Erlangga.
- Hart, C., Heskett, J. L., dan Sasser, W. E. (1990). *The profitable Art of Service Recovery*. Harvard Business Review. Vol. 69, No. 4, pp. 148-156.
- Johnson, Richard A. & Gouri K. Bhattacharrya. (2009). *Statistics: Principles and Methods* 4<sup>th</sup> Edition. Wiley.
- Jochen Wirtz & Anna S. Mattila. (2004). *Consumer responses to compensation, speed of recovery and apology after a service failure*. International Journal of Service Industry Management, Vol. 15
- Joseph F.Hair JR., William C. Balack, Barry J.Babin, Rolph E.Anderson, (2010). *Multivariate Data Analysis 7/e*. Pearson Prentice Hall, USA.
- Karatepe, O. M. (2006). *Customer complaints and organizational responses: The effects of complaints' perceptions of justice on satisfaction and loyalty*. International Journal of Hospitality Management, 25(1), 69–90.
- Kartajaya. 2000. *Marketing Plus 2000 : Siasat Memenangkan Persaingan Global*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kenny, D. A. (2013). *Experimental designs for identifying causal mechanisms*. Journal of the Royal Statistical Association, 176, 41-42.

- Kim, H. B., & Kim, W. G. (2005). The relationship between brand equity and firms' performance in luxury hotels and chain restaurants. *Tourism Management*, 26, 549-560.
- Kim, T., Kim, W. G., & Kim, H. B. (2009). The effects of perceived justice on recovery satisfaction, trust, word-of-mouth, and revisit intention in upscale hotels. *Tourism Management*, 30, 51–62.
- Kotler, P. & Kevin Keller (2012). *Marketing Management 14<sup>th</sup> Edition*. Pearson Education.
- Lai, F., Griffin B, M., & Babin, B. J. (2009). *How quality, value, image, and satisfaction create loyalty at a Chinese telecom*. Journal of Business Research, 62, 980–986.
- Levesque, T. and McDougall, G. (2000). *Service Problems and Recovery Strategies: An Experiment*. Canadian Journal of Administrative Sciences. Vol. 17. No. 1., pp. 20-37.
- Lovelock, C. (2001). *Service Marketing: People, Technology and Strategy*. 4th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall International, Inc.
- Mattila, A. (2001). *The effectiveness of service recovery in a multi-industry setting*. Journal of Services Marketing, 583-96.
- Mattila, A.S. & Patterson, P. (2004), "Service Recovery and justice Perception in Individualistic and Collectivist Cultures", Journal of Service Research, 6, 4, 336-346
- Maxham, J.G. & Netemeyer, R.G. (2002), "Modeling Customer Perceptions of Complaint Handling over Time: The Effect of Perceived Justice on Satisfaction and Intent", Journal of Retailing, 78, 239-252.
- Min, H. H. (2011). *Re-examining The Effect of Service Recovery : The Moderating Role of Brand Equity*. Journal of Services Marketing, 25(7), pp : 509-516.
- McColl-Kennedy, J. R. & Spark, B. A. (2003). Application of fairness theory to service failure and service recovery. *Journal of Service Research*, 5(3), 251-266.

- Nguyen, N., & Gaston Leblanc, G. (2001). *Corporate image and corporate reputation in customers' retention decisions in services*. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 8, 227-236.
- Seiders, Kathleen and Leonard L. Berry (1998), "Service Fairness: What It Is and Why It Matters," *Academy of Management Executive*, 12 (2), 8-21.
- Siswanto, Sutojo, (2004), *Membangun Citra Perusahaan*, Jakarta: Damar Mulia Pustaka.
- Smith, A. K., Bolton, R. N., & Wagner, J. (1999). A model of customer satisfaction with service encounters involving failure and recovery. *Journal of Marketing Research*, 36(3), 356–373.
- Sparks, B. N., & McColl-Kennedy, J. R. (2001). Justice strategy options for increased customer satisfaction in a services recovery setting. *Journal of Business Research*, 54, 209-218.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Sutisna., Prawitra Teddy, 2001. *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*, Bandung : PT. Rosdakarya.
- Tax, S. S., Brown, S. W., & Chandrashekar, M. (1998). Customer evaluation of service complaint experiences: implications for relationship marketing. *Journal of Marketing*, 62, 60-76
- Tax, S.S.,& Brown, S.W. (1998), "Recovering and Learning from Service Failure", *Sloan Management Review*, 40, 75-89
- Tjiptono, (2007). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tse, D. K.. & Wilton. P. C. (1988). Models of consumer satisfaction formation: An extension. *Journal of Marketing Research*, 25. 203-212.
- Widhiarso, Wahyu, 2011, *Berkenalan Dengan Variabel Moderator*, Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM.

Reliability

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's		
Alpha	N of Items	
.888	4	

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1 Keadilan distributif	7.77	7.357	.773	.850
X1.2	7.53	6.878	.743	.862
X1.3	8.03	7.068	.781	.846
X1.4	8.07	7.306	.727	.866

Reliability

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's		
Alpha	N of Items	
.894	4	

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1 Keadilan prosedural	7.97	7.689	.759	.866
X2.2	7.83	7.799	.861	.829
X2.3	7.83	7.730	.799	.850
X2.4	7.87	8.395	.653	.904



Reliability

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's		
Alpha	N of Items	
.907	5	

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1 Keadilan interaksional	10.60	11.421	.662	.910
X3.2	10.53	11.568	.768	.887
X3.3	10.63	11.413	.726	.895
X3.4	10.67	9.609	.877	.863
X3.5	10.90	11.610	.846	.875

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.897	8

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Z.1 Citra perusahaan	18.50	30.328	.353	.908
Z.2	20.10	25.748	.704	.881
Z.3	19.73	24.961	.846	.868
Z.4	19.37	25.895	.619	.890
Z.5	19.63	25.206	.780	.874
Z.6	20.10	25.059	.692	.883
Z.7	20.00	26.897	.672	.884
Z.8	20.30	24.976	.760	.875

Reliability

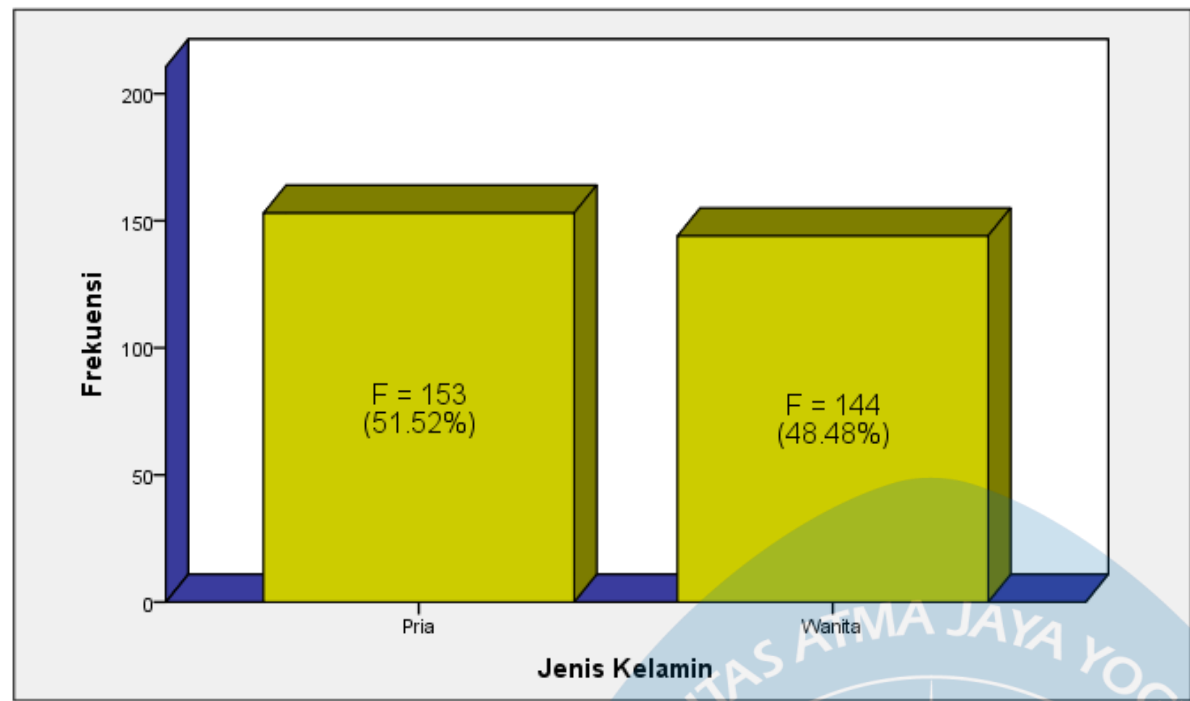
Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's		
Alpha	N of Items	
.911	6	

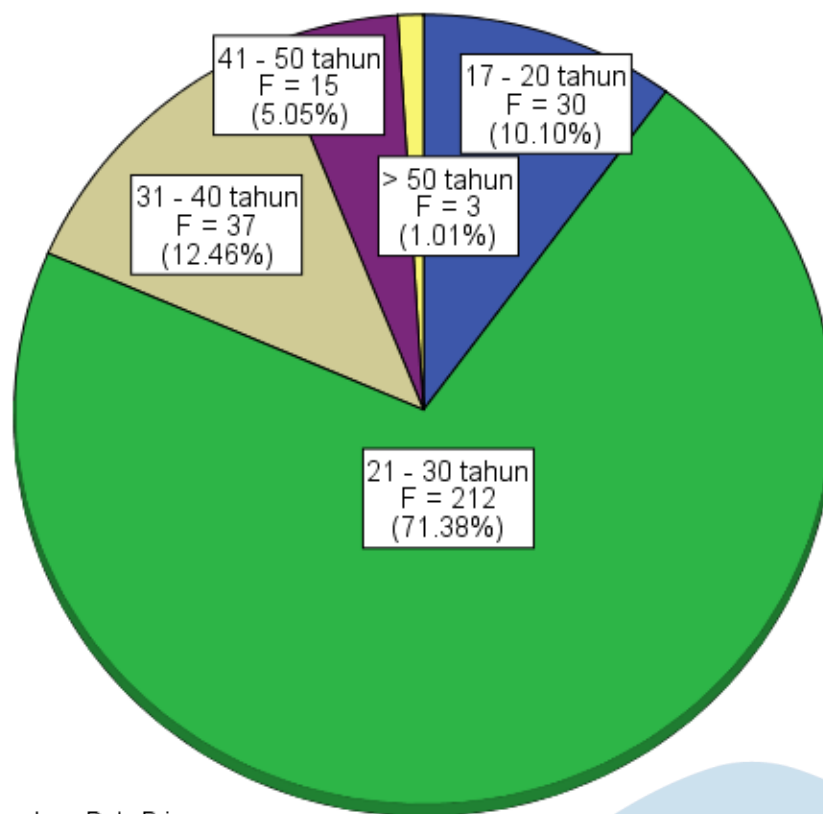
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1 Kepuasan pasca pemulihan layanan	12.87	17.223	.788	.891
Y.2	12.73	16.547	.818	.886
Y.3	12.63	17.206	.705	.902
Y.4	12.77	17.357	.732	.898
Y.5	12.90	16.369	.806	.887
Y.6	12.77	18.047	.668	.907

Jenis Kelamin				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pria	153	51.5	51.5	51.5
Valid Wanita	144	48.5	48.5	100.0
Total	297	100.0	100.0	



Sumber : Data Primer

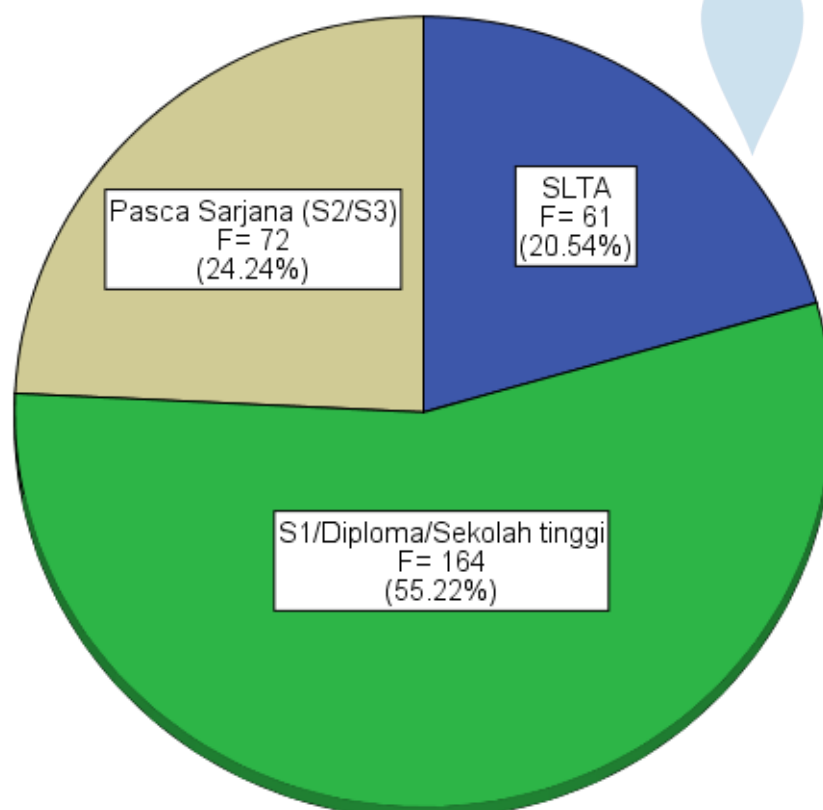
Usia				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
17 - 20 tahun	30	10.1	10.1	10.1
21 - 30 tahun	212	71.4	71.4	81.5
Valid 31 - 40 tahun	37	12.5	12.5	93.9
41 - 50 tahun	15	5.1	5.1	99.0
> 50 tahun	3	1.0	1.0	100.0
Total	297	100.0	100.0	



Sumber : Data Primer

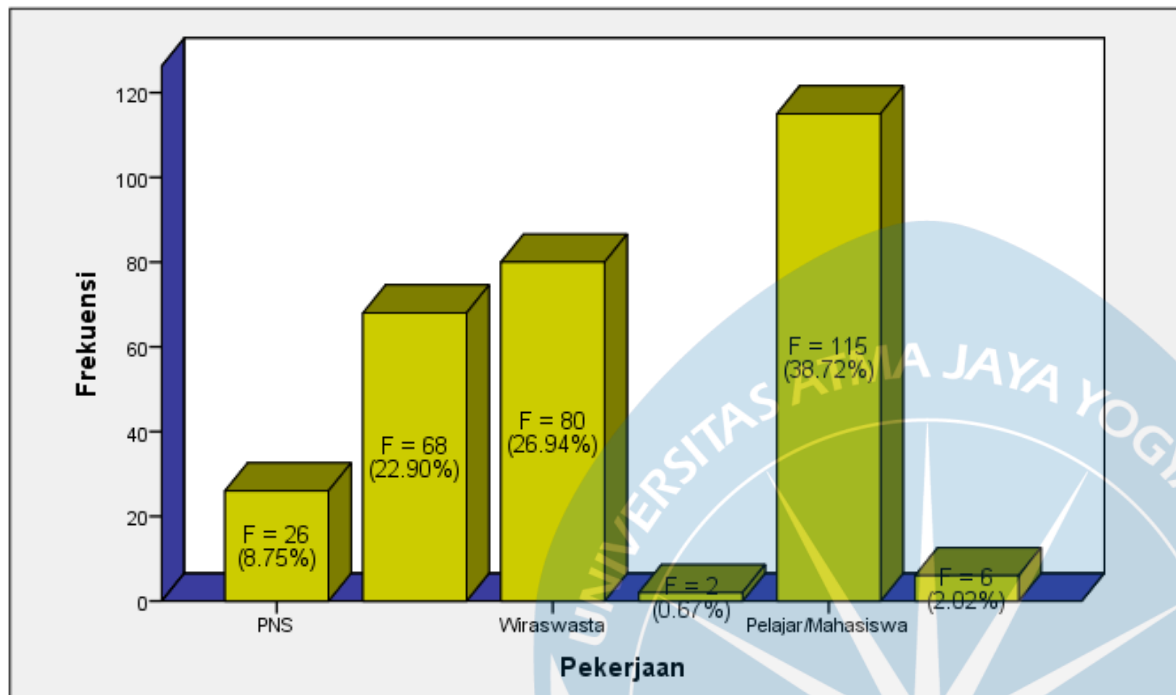
#### Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SLTA	61	20.5	20.5	20.5
S1/Diploma/Sekolah tinggi	164	55.2	55.2	75.8
Pasca Sarjana (S2/S3)	72	24.2	24.2	100.0
Total	297	100.0	100.0	



Sumber : Data Primer

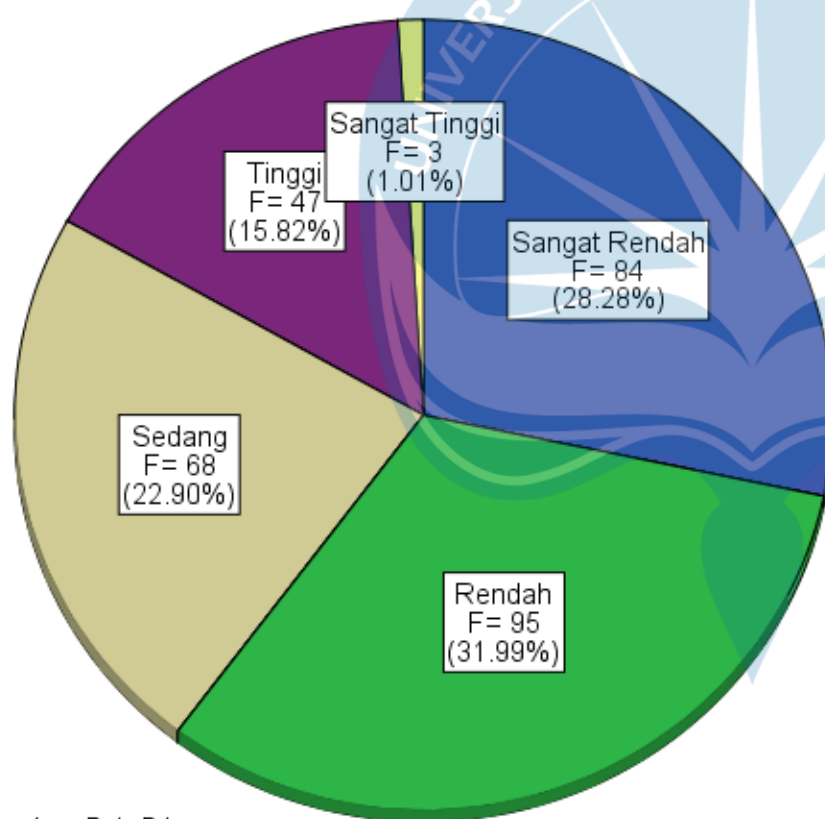
		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	26	8.8	8.8	8.8
	Pegawai Swasta	68	22.9	22.9	31.6
	Wiraswasta	80	26.9	26.9	58.6
	TNI/POLRI	2	.7	.7	59.3
	Pelajar/Mahasiswa	115	38.7	38.7	98.0
	Lain-lain	6	2.0	2.0	100.0
	Total	297	100.0	100.0	



Sumber : Data Primer

Statistics		
Keadilan distributif		
N	Valid	297
	Missing	0
Mean		9.60
Mean Weight		2.4007
Std. Deviation		3.472
Minimum		4
Maximum		17

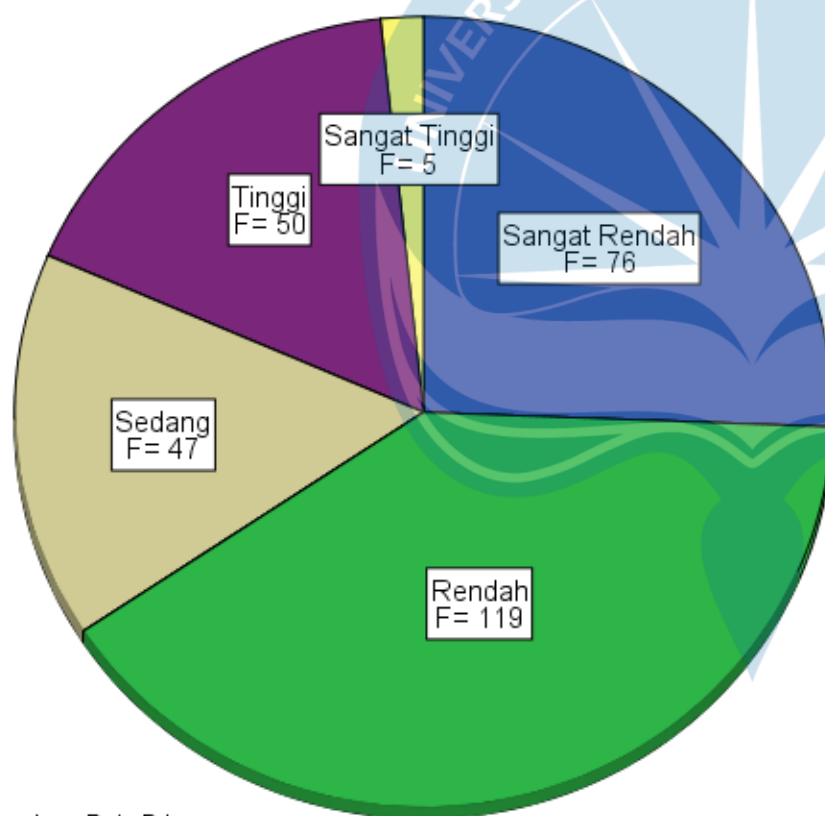
Keadilan distributif				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Rendah	84	28.3	28.3
	Rendah	95	32.0	60.3
	Sedang	68	22.9	83.2
	Tinggi	47	15.8	99.0
	Sangat Tinggi	3	1.0	100.0
	Total	297	100.0	100.0



Sumber : Data Primer

Statistics		
Keadilan prosedural		
N	Valid	297
	Missing	0
Mean		9.67
Mean Weight		2.4175
Std. Deviation		3.444
Minimum		4
Maximum		20

Keadilan prosedural				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Rendah	76	25.6	25.6
	Rendah	119	40.1	65.7
	Sedang	47	15.8	81.5
	Tinggi	50	16.8	98.3
	Sangat Tinggi	5	1.7	100.0
	Total	297	100.0	100.0

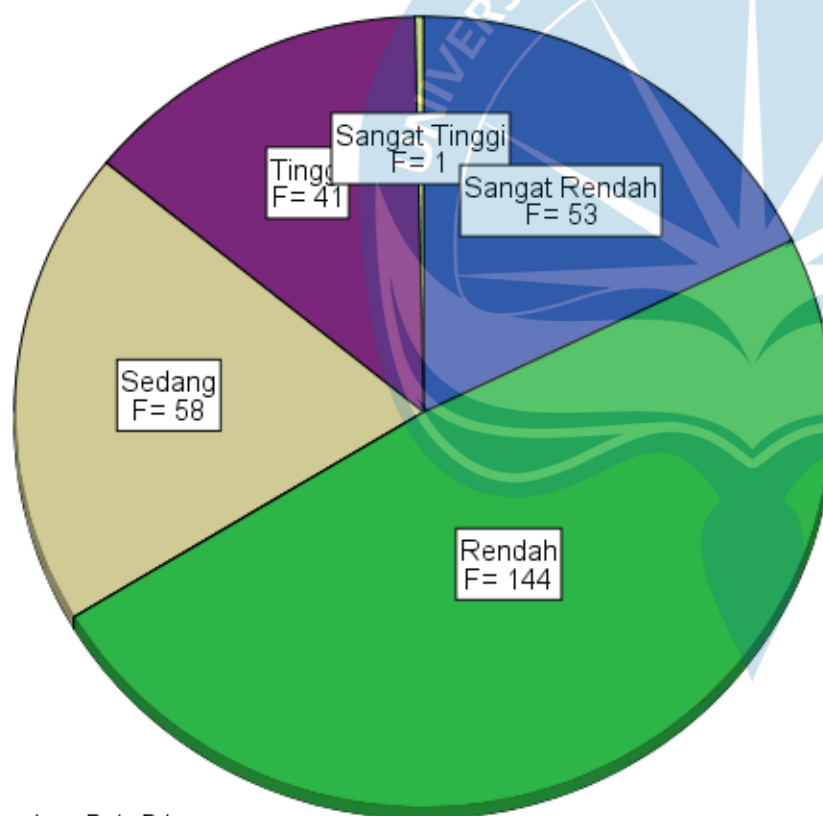


Sumber : Data Primer



Statistics		
Keadilan interaksional		
N	Valid	297
	Missing	0
Mean		12.45
Mean Weight		2.4896
Std. Deviation		3.946
Minimum		5
Maximum		22

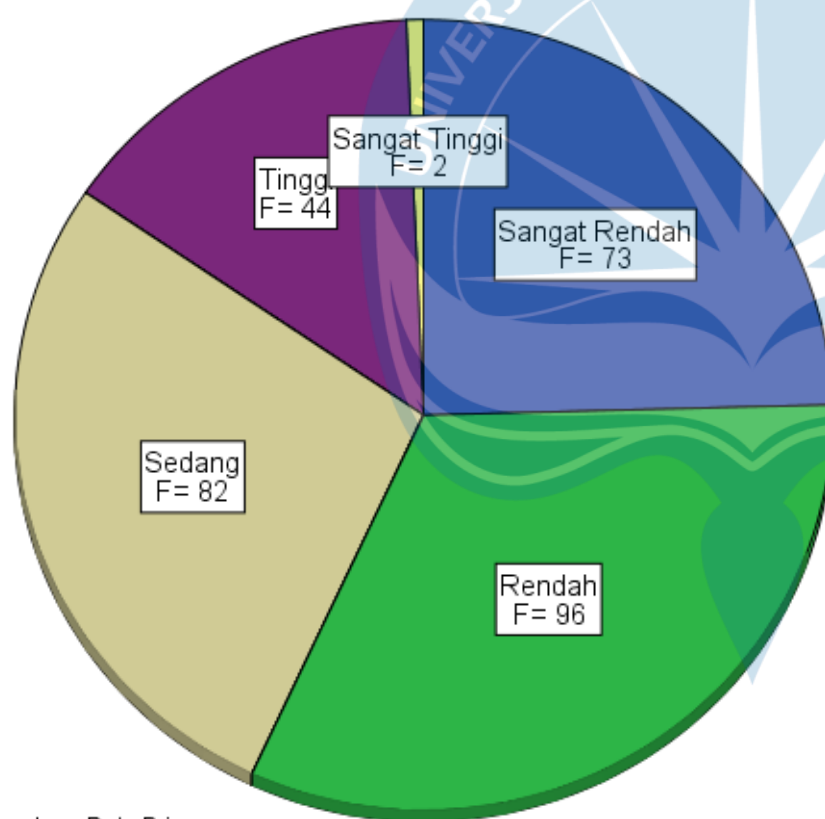
Keadilan interaksional				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Rendah	53	17.8	17.8
	Rendah	144	48.5	66.3
	Sedang	58	19.5	85.9
	Tinggi	41	13.8	99.7
	Sangat Tinggi	1	.3	100.0
	Total	297	100.0	100.0



Sumber : Data Primer

Statistics		
Citra perusahaan		
N	Valid	297
	Missing	0
Mean		20.12
Mean Weight		2.5152
Std. Deviation		6.000
Minimum		9
Maximum		35

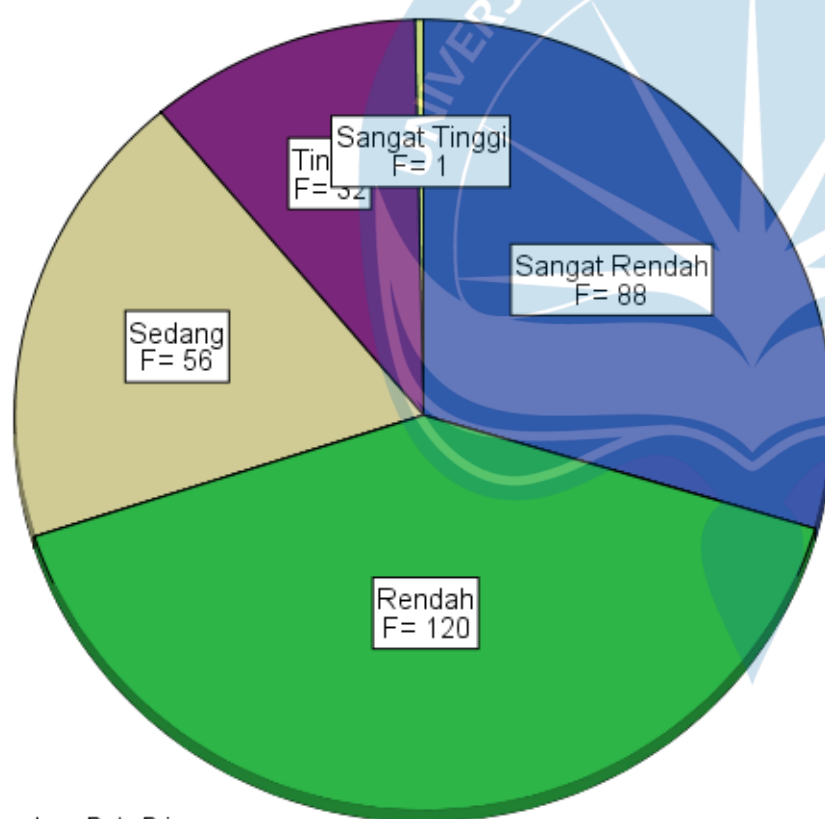
Citra perusahaan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Rendah	73	24.6	24.6
	Rendah	96	32.3	56.9
	Sedang	82	27.6	84.5
	Tinggi	44	14.8	99.3
	Sangat Tinggi	2	.7	100.0
	Total	297	100.0	100.0



Sumber : Data Primer

Statistics		
Kepuasan pasca pemulihan layanan		
N	Valid	297
	Missing	0
Mean		13.73
Mean Weight		2.2879
Std. Deviation		4.928
Minimum		6
Maximum		26

Kepuasan pasca pemulihan layanan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Rendah	88	29.6	29.6
	Rendah	120	40.4	70.0
	Sedang	56	18.9	88.9
	Tinggi	32	10.8	99.7
	Sangat Tinggi	1	.3	100.0
	Total	297	100.0	100.0



Sumber : Data Primer

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan pasca pemulihan layanan	13.73	4.928	297
Keadilan distributif	9.60	3.472	297
Keadilan prosedural	9.67	3.444	297
Keadilan interaksional	12.45	3.946	297

#### Correlations

		Kepuasan pasca pemulihan layanan	Keadilan distributif	Keadilan prosedural	Keadilan interaksional
Pearson Correlation	Kepuasan pasca pemulihan layanan	1.000	.652	.579	.495
	Keadilan distributif	.652	1.000	.659	.206
	Keadilan prosedural	.579	.659	1.000	.171
	Keadilan interaksional	.495	.206	.171	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan pasca pemulihan layanan	.	.000	.000	.000
	Keadilan distributif	.000	.	.000	.000
	Keadilan prosedural	.000	.000	.	.002
	Keadilan interaksional	.000	.000	.002	.
N	Kepuasan pasca pemulihan layanan	297	297	297	297
	Keadilan distributif	297	297	297	297
	Keadilan prosedural	297	297	297	297
	Keadilan interaksional	297	297	297	297

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Keadilan interaksional, Keadilan prosedural, Keadilan distributif <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan pasca pemulihan layanan

b. All requested variables entered.

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.770 <sup>a</sup>	.593	.589	3.159

a. Predictors: (Constant), Keadilan interaksional, Keadilan prosedural, Keadilan distributif

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4265.117	3	1421.706	142.472	.000 <sup>b</sup>
	Residual	2923.792	293	9.979		
	Total	7188.909	296			

a. Dependent Variable: Kepuasan pasca pemulihan layanan

b. Predictors: (Constant), Keadilan interaksional, Keadilan prosedural, Keadilan distributif

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.005	.758	-1.326	.186
	Keadilan distributif	.593	.071	.418	.000
	Keadilan prosedural	.343	.071	.240	.000
	Keadilan interaksional	.459	.048	.367	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan pasca pemulihan layanan

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan pasca pemulihan layanan	13.73	4.928	297
Keadilan distributif	9.60	3.472	297
Keadilan prosedural	9.67	3.444	297
Keadilan interaksional	12.45	3.946	297
Citra perusahaan	20.12	6.000	297

Correlations						
		Kepuasan pasca pemulihan layanan	Keadilan distributif	Keadilan prosedural	Keadilan interaksional	Citra perusahaan
Pearson Correlation	Kepuasan pasca pemulihan layanan	1.000	.652	.579	.495	.542
	Keadilan distributif	.652	1.000	.659	.206	.364
	Keadilan prosedural	.579	.659	1.000	.171	.317
	Keadilan interaksional	.495	.206	.171	1.000	.121
	Citra perusahaan	.542	.364	.317	.121	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan pasca pemulihan layanan	.	.000	.000	.000	.000
	Keadilan distributif	.000	.	.000	.000	.000
	Keadilan prosedural	.000	.000	.	.002	.000
	Keadilan interaksional	.000	.000	.002	.	.019
	Citra perusahaan	.000	.000	.000	.019	.
N	Kepuasan pasca pemulihan layanan	297	297	297	297	297
	Keadilan distributif	297	297	297	297	297
	Keadilan prosedural	297	297	297	297	297
	Keadilan interaksional	297	297	297	297	297
	Citra perusahaan	297	297	297	297	297

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Citra perusahaan, Keadilan interaksional, Keadilan prosedural, Keadilan distributif <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan pasca pemulihan layanan

b. All requested variables entered.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.824 <sup>a</sup>	.678	.674	2.815

a. Predictors: (Constant), Citra perusahaan, Keadilan interaksional, Keadilan prosedural, Keadilan distributif

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.

	Regression	4875.757	4	1218.939	153.872	.000 <sup>b</sup>
1	Residual	2313.152	292	7.922		
	Total	7188.909	296			

a. Dependent Variable: Kepuasan pasca pemulihan layanan

b. Predictors: (Constant), Citra perusahaan, Keadilan interaksional, Keadilan prosedural, Keadilan distributif

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
	(Constant)	-4.275	.771	-5.545	.000
	Keadilan distributif	.474	.065	.334	.000
1	Keadilan prosedural	.283	.064	.198	.000
	Keadilan interaksional	.442	.042	.354	.000
	Citra perusahaan	.259	.029	.315	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan pasca pemulihan layanan

Correlations						
		Kepuasan pasca pemulihan layanan	Keadilan distributif	Keadilan prosedural	Keadilan interaksional	Citra perusahaan
Pearson Correlation	Kepuasan pasca pemulihan layanan	1.000	.652	.579	.495	.542
	Keadilan distributif	.652	1.000	.659	.206	.364
	Keadilan prosedural	.579	.659	1.000	.171	.317
	Keadilan interaksional	.495	.206	.171	1.000	.121
	Citra perusahaan	.542	.364	.317	.121	1.000
	Keadilan distributif * Citra perusahaan	.682	.845	.625	.202	.767
	Keadilan prosedural * Citra perusahaan	.644	.626	.845	.191	.741
	Keadilan interaksional * Citra perusahaan	.650	.359	.326	.764	.703
	Kepuasan pasca pemulihan layanan	.	.000	.000	.000	.000
Sig. (1-tailed)	Keadilan distributif	.000	.	.000	.000	.000
	Keadilan prosedural	.000	.000	.	.002	.000
	Keadilan interaksional	.000	.000	.002	.	.019
	Citra perusahaan	.000	.000	.000	.019	.
	Keadilan distributif * Citra perusahaan	.000	.000	.000	.000	.000
	Keadilan prosedural * Citra perusahaan	.000	.000	.000	.000	.000
	Keadilan interaksional * Citra perusahaan	.000	.000	.000	.000	.000
	Kepuasan pasca pemulihan layanan	.297	.297	.297	.297	.297
	Keadilan distributif	.297	.297	.297	.297	.297
N	Keadilan prosedural	.297	.297	.297	.297	.297
	Keadilan interaksional	.297	.297	.297	.297	.297
	Citra perusahaan	.297	.297	.297	.297	.297
	Keadilan distributif * Citra perusahaan	.297	.297	.297	.297	.297
	Keadilan prosedural * Citra perusahaan	.297	.297	.297	.297	.297

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method

1	Keadilan interaksional * Citra perusahaan, Keadilan prosedural, Keadilan distributif, Citra perusahaan, Keadilan interaksional, Keadilan distributif * Citra perusahaan, Keadilan prosedural * Citra perusahaan <sup>b</sup>	. Enter
---	--	---------

- a. Dependent Variable: Kepuasan pasca pemulihan layanan  
b. All requested variables entered.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.852 <sup>a</sup>	.725	.719	2.613

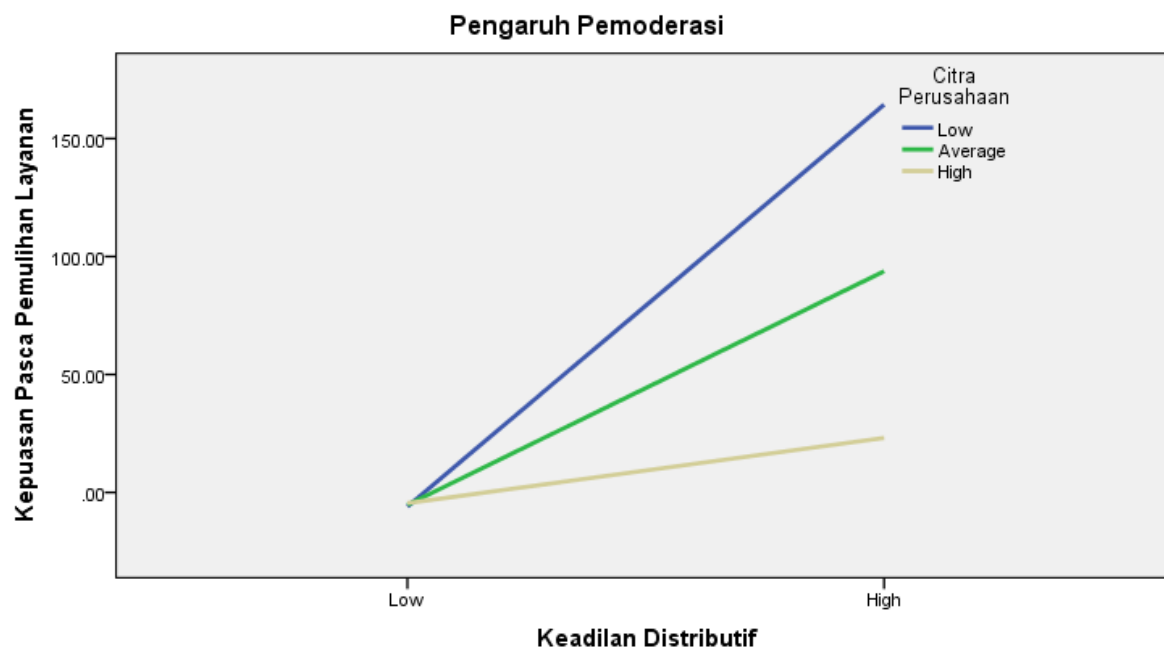
- a. Predictors: (Constant), Keadilan interaksional \* Citra perusahaan, Keadilan prosedural, Keadilan distributif, Citra perusahaan, Keadilan interaksional, Keadilan distributif \* Citra perusahaan, Keadilan prosedural \* Citra perusahaan

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5215.045	7	745.006	109.079	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1973.864	289	6.830		
	Total	7188.909	296			

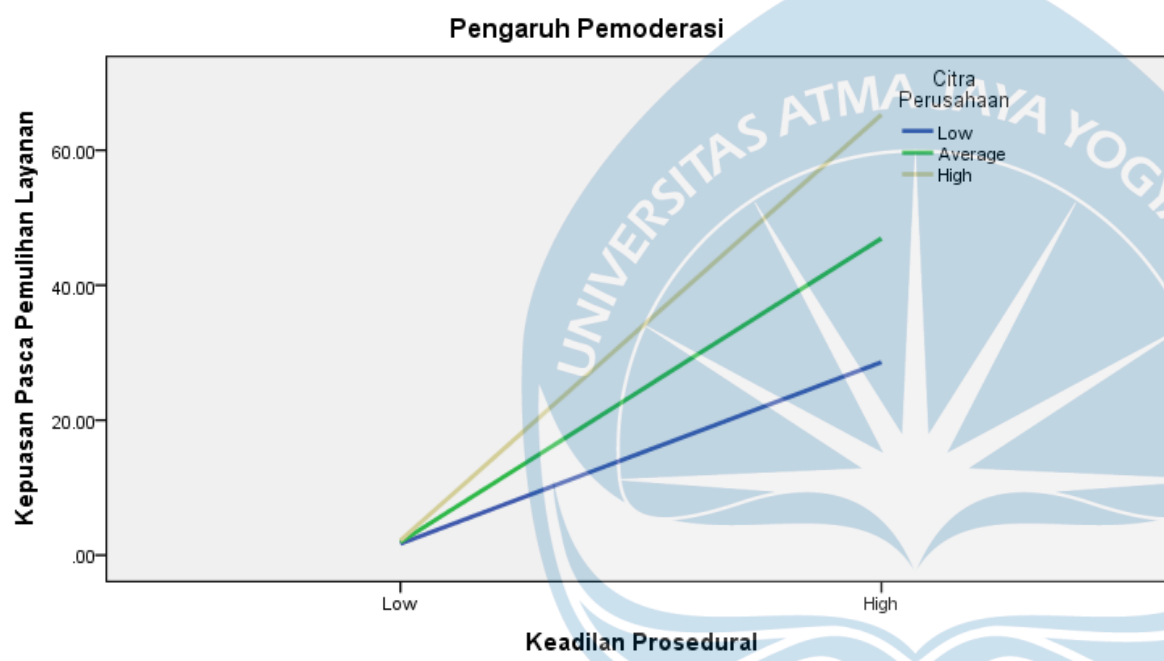
- a. Dependent Variable: Kepuasan pasca pemulihan layanan  
b. Predictors: (Constant), Keadilan interaksional \* Citra perusahaan, Keadilan prosedural, Keadilan distributif, Citra perusahaan, Keadilan interaksional, Keadilan distributif \* Citra perusahaan, Keadilan prosedural \* Citra perusahaan

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-18.340	2.233		-8.212	.000
	Keadilan distributif	.864	.197	.609	4.377	.000
	Keadilan prosedural	.820	.214	.573	3.829	.000
	Keadilan interaksional	.876	.148	.701	5.927	.000
	Citra perusahaan	.931	.104	1.133	8.976	.000
	Keadilan distributif * Citra perusahaan	-.022	.009	-.483	-2.346	.020
	Keadilan prosedural * Citra perusahaan	-.022	.010	-.488	-2.247	.025
	Keadilan interaksional * Citra perusahaan	-.020	.007	-.492	-2.971	.003

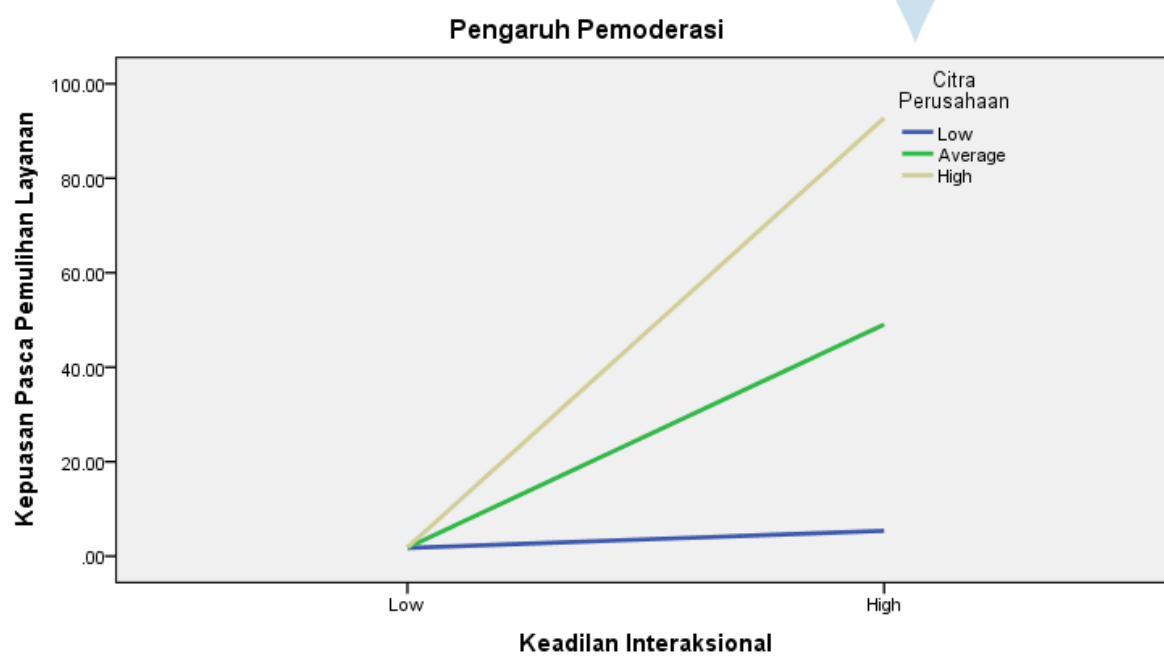
- a. Dependent Variable: Kepuasan pasca pemulihan layanan



Sumber : Data Penelitian



Sumber : Data Penelitian



Sumber : Data Penelitian



## IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin :                      a. Pria                                      b. Wanita

2. Usia saat ini : (Pilih salah satu dibawah ini)

- a. 17 thn - 20 thn                                      d. 41 thn - 50 thn
- b. 20 thn - 30 thn                                      e. > 50 thn
- c. 31 thn - 40 thn

3. Pendidikan terakhir : (Pilih salah satu dibawah ini)

- a. SLTA
- b. S1/Diploma/Sekolah tinggi
- c. Pasca Sarjana (S2/S3)

4. Pekerjaan saat ini : (Pilih salah satu dibawah ini)

- a. PNS    d. TNI/ POLRI
- b. Peg. Swasta    e. Mahasiswa
- c. Wiraswasta    f. Lain-lain.....

5. Saya pernah mengalami kegagalan pelayanan dari **Lion Air** berupa :

(Dapat dipilih lebih dari satu jawaban)

- a. Kemunduran waktu penerbangan
- b. Pembatalan penerbangan
- c. Kehilangan barang di bagasi
- d. Nomor bangku yang tidak sesuai
- e. Lain-lain, sebutkan .....



Mohon memberikan tanda ✓ pada pernyataan yang sesuai di bawah ini:

Pernyataan	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5

**(DJ)**

Maskapai penerbangan menawarkan kompensasi yang berarti.					
Kompensasi yang diberikan maskapai penerbangan dapat saya terima.					
Maskapai memberikan kompensasi sesuai keinginan saya.					
Kompensasi yang diberikan maskapai penerbangan sudah pantas					

**(PJ)**

Maskapai mempunyai kebijakan dan prosedur yang baik untuk mengatasi masalah					
Maskapai mampu mengatasi masalah secara memadai					
Maskapai tidak berbelit-belit dalam mengatasi masalah					
Maskapai mengupayakan penyelesaian masalah secara cepat					

**Interactional Justice (IJ)**

Staf maskapai menunjukkan keprihatinannya pada masalah saya					
Staf maskapai berusaha memecahkan masalah dengan semestinya					
Staf maskapai mengusahakan solusi yang tepat untuk menyelesaikan masalah					
Staf maskapai menunjukkan perhatiannya pada saat mengatasi masalah					
Komunikasi antara staf maskapai dengan saya memadai					

Pernyataan	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5
<b>(S)</b>					
Saya puas dengan cara maskapai dalam menangani masalah					
Saya senang dengan cara maskapai memecahkan masalah					
Saya puas dengan perlakuan staf maskapai yang terlibat dalam penyelesaian masalah saya					
Saya puas dengan prosedur (cara kerja) yang digunakan untuk memecahkan masalah					
Maskapai telah memberikan solusi yang memuaskan pada masalah saya					
Saya puas dengan kompensasi yang ditawarkan maskapai					
<b>(CI)</b>					
<b>Lion Air</b> merupakan maskapai penerbangan yang terkenal					
<b>Lion Air</b> merupakan maskapai penerbangan yang berkualitas tinggi					
Perusahaan dikelola dengan baik					
<b>Lion Air</b> memiliki staf yang sopan					
<b>Lion Air</b> memiliki staff yang berorientasi pada konsumen					
<b>Lion Air</b> menarik konsumen kelas atas					
<b>Lion Air</b> merupakan maskapai penerbangan yang bergengsi					
<b>Lion Air</b> merupakan perusahaan yang eksklusif (istimewa)					

Terima Kasih, GBu