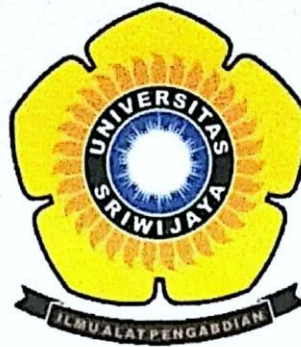


ASLI

JURUSAN MANAJEMEN 8/2024  
FAMULTAS EKONOMI 13

**PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP *PASSENGER SATISFACTION*  
PASCA TERJADINYA *FLIGHT IRREGULARITIES* PADA  
PT. SRIWIJAYA AIR *DISTRICT* PALEMBANG  
(Studi Kasus Pada Rute Penerbangan Palembang – Pangkal Pinang)**



Skripsi Oleh:

**EGGI RAMADHON MARANDIKA**

**NIM. 01011182025016**

**Manajemen**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI  
2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF**

**PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP *PASSENGER SATISFACTION*  
PASCA TERJADINYA *FLIGHT IRREGULARITIES* PADA  
PT. SRIWIJAYA AIR *DISTRICT* PALEMBANG  
(Studi Kasus Pada Rute Penerbangan Palembang – Pangkal Pinang)**

Disusun oleh:

Nama : Eggi Ramadhon Marandika  
NIM : 01011182025016  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing



Tanggal: 01 Februari 2024

Welly Nailis, S.E., M.M.  
NIP. 197407102008011011

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP *PASSENGER SATISFACTION*  
PASCA TERJADINYA *FLIGHT IRREGULARITIES* PADA  
PT. SRIWIJAYA AIR *DISTRICT* PALEMBANG  
(Studi Kasus Pada Rute Penerbangan Palembang – Pangkal Pinang)**

Disusun oleh:

Nama : Eggi Ramadhon Marandika

NIM : 01011182025016

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 28 Februari 2024 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Palembang, 28 Februari 2024  
Panitia Ujian Komprehensif

Ketua

Anggota



Welly Nailis, S.E., M.M.  
NIP. 197407102008011011



Dr. Ahmad Maulana, S.E., M.M.  
NIP. 197512252015041001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan



Dr. Muhammad Ichsan Hadjri, S.T., M.M.  
NIP. 1989071120180310001

## SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eggi Ramadhon Marandika

NIM : 01011182025016

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul:

“PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP *PASSENGER SATISFACTION* PASCA TERJADINYA *FLIGHT IRREGULARITIES* PADA PT. SRIWIJAYA AIR *DISTRICT PALEMBANG* (Studi Kasus Pada Rute Penerbangan Palembang – Pangkal Pinang)”

Pembimbing:

Ketua : Welly Nailis, S.E., M.M.

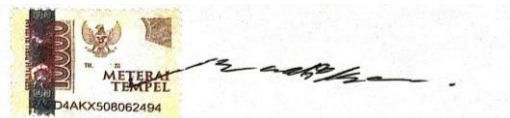
Anggota : Dr. Ahmad Maulana, S.E., M.M

Tanggal Ujian : 28 Februari 2024

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan ini tidak benar di kemudian hari, saya bersedia dicabut kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Indralaya, 28 Februari 2024



Eggi Ramadhon Marandika  
NIP. 01011182025016

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

*“If you believe in yourself enough and know what you want, you’re gonna make it happen. MAKE IT HAPPEN!”*

-Mariah Carey-

**Skripsi ini saya persembahkan kepada:**

- ♥ **Orang tua**
- ♥ **Saudari ku**
- ♥ **Dosen yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama ini**
- ♥ **Sahabat seperjuangan**
- ♥ **Almamater**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas nikmat yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat beserta salam Penulis curahkan kepada Nabis Muhammad SAW beserta sahabat dan pengikutnya sampai akhir zaman. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Skripsi ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh *Service Recovery* terhadap *Passanger Satisfaction* pasca terjadinya *flight irregularities* pada PT. Sriwijaya Air *District* Palembang (studi kasus pada rute penerbangan Palembang - Pangkal Pinang). Penulis telah berupaya dengan maksimal dalam mengerjakan skripsi ini dan menyadari penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti menghargai kritik dan saran yang sifatnya membangun demi pencapaian suatu perbaikan pada penulisan ini. Penulis berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan khususnya bagi pihak yang memerlukan.

Indralaya, 28 Februari 2024  
Penulis



Eggi Ramadhon Marandika  
NIM. 01011182025016

## UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dan berkat bantuan, motivasi dukungan, bimbingan dari berbagai pihak yang turut membantu dan memberikan arahan sehingga penulis mampu melalui kendala masalah dan hambatan yang ada. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan sara terima kasih kepada:

1. **Allah SWT**, Tuhan semesta alam yang telah menentukan segala apa yang akan terjadi pada hamba-Nya dengan segala rahmat serta karunia-Nya yang memberikan kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. **Kedua orang tua ku tercinta**, Papa Alm. Sumardiyono dan Mama Nurani. Terima kasih atas doa dan dukungannya selama ini sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini, terima kasih telah menjadi “rumah” terbaik untuk pulang. Semoga tenang disana Papa, “*i know you’re shining down on me from heaven and i know eventually we’ll be together, one sweet day*”.
3. **Saudari ku tercinta**, Sri Catrina Marandika. Terima kasih telah menjadi penyemangat psikis dan moril pada masa perkuliahan ini. Terima kasih telah menghadirkan warna baru di keluarga yaitu Kak Adi, Yoyot, dan Afifa.
4. **Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si.**, selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
5. **Bapak Prof. Dr. Mohammad Adam, M.E.**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
6. **Bapak Dr. Muhammad Ichsan Hadjri, S.T., M.M.**, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
7. **Ibu Lina Dameria Siregar, S.E., M.M.**, selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
8. **Bapak Welly Nailis, S.E., M.M.**, selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah membimbing dan mengarahkan dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. **Bapak Dr. Ahmad Maulana., S.E., M.M.**, selaku Dosen Penguji yang telah memberikan arahan, kritik, dan saran kepada penulis dalam perbaikan penulisan skripsi ini.
10. **Bapak/Ibu Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya** yang telah membagikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat dan bantuan bermakna kepada penulis selama masa perkuliahan.
11. **Keluarga Besar PT. Sriwijaya Air District Palembang**, Bapak Yudho, Tante Yuyun, Mba Ayu, Mba Eka, Kak Ilham, Mba Wiwik, dan Kak Doni. Terima kasih atas ilmu yang telah dibagikan kepada penulis pada saat *On The Job Training*.
12. **Grup “Galon”**, Agennia, Yuri, Clara, Versy, Dika, dan Diaz. Terimakasih atas kisah manis yang telah kita ukir bersama selama penulis menempuh perkuliahan.
13. **Keluarga Besar IMMETA SUMSEL periode 2021/2022**, Abah Ari, Umma Dina, Tibel, Kak Artup, Mami Dita, Umi Kie, dan lainnya. Terima kasih atas semua semangat, motivasi, dan inspirasi bagi penulis saat berproses di organisasi pada masa perkuliahan.
14. **Keluarga Besar IMMETA SUMSEL periode 2022/2023**, Kak Riko, Gopi, Rama, Cece Stefanie, Mifta, Ira, Umi Jannah, Azzah, Tamara, Pamor, Iqbal, dan rekan-rekan lainnya. Terima kasih telah bersama-sama mewujudkan mimpi dalam “meraih lencana mencipta generasi penuh makna”.
15. **Keluarga Besar UKM Wirausaha Mahasiswa Sriwijaya**, Kak Safta, Mba Vina, Eric, Heni, Selvi, Nana, Margono, Cindy, dan lainnya. Terima kasih telah mengajarkan arti *young entrepreneur* sejati bagi penulis.
16. **Grup “Lambe Jedhor”**, Puteri dan Uswatun. Terima kasih telah menjadi sahabat sejati dan telah berbagi cerita di berbagai momen.
17. **Rekan-rekan “Biru”**, Nadya, Aat, Alin, Adinda, Windy, Pio, Vensi, Via, dan lainnya. Terima kasih telah menjadi adik yang manis dan memberikan semangat bagi penulis pada saat perkuliahan dan penyusunan skripsi.



18. **Grup “Soon Orang Kaya”**, Kak Nita, Tasya, dan Netty. Terima kasih telah menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi dan di masa-masa terakhir sebagai Mahasiswa Universitas Sriwijaya.
19. **Mariah Carey**, terima kasih telah menulis lirik lagu yang indah, telah membangkitkan motivasi, dan semangat melalui lagu-lagu *hits* nya dalam menemani penulis di saat menyelesaikan skripsi.
20. ***Last but not least***, terima kasih untuk diri sendiri yang telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih sudah menjadi orang yang mampu berdiri tegak walaupun banyak sekali yang menghambat rintangan tersebut. *You make it through the rain.*

Demi kesempurnaan skripsi ini, kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan manfaat yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Indralaya, 28 Februari 2024  
Penulis,



Eggi Ramadhon Marandika  
NIM. 01011182025016

ASLI

JURUSAN MANAJEMEN 8/3/2024  
FAKULTAS EKONOMI

## ABSTRAK

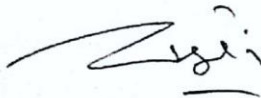
**PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP *PASSENGER SATISFACTION*  
PASCA TERJADINYA *FLIGHT IRREGULARITIES* PADA  
PT. SRIWIJAYA AIR *DISTRICT* PALEMBANG  
(Studi Kasus Pada Rute Penerbangan Palembang – Pangkal Pinang)**

Oleh:  
**Eggi Ramadhon Marandika**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh *Service Recovery* terhadap *Passenger Satisfaction* pasca terjadinya *flight irregularities* pada PT. Sriwijaya Air *District* Palembang dengan rute penerbangan Palembang – Pangkal Pinang baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini berjenis penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini merupakan *passenger* maskapai Sriwijaya Air dengan rute penerbangan Palembang Pangkal Pinang dan pernah mengaspirasikan keluhan atas terjadinya *flight irregularities*. Sampel pada penelitian ini sebanyak 85 responden yang menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dengan metode *Purposive Sampling*. Instrumen pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner yang dinilai dengan Skala *Likert* dan telah diuji menggunakan program SPSS *Statistics 27 for Windows*. Penelitian ini menghasilkan variabel-variabel *Service Recovery* yang di dalamnya terdapat variabel *Distributive Justice*, *Procedural Justice*, dan *Interactional Justice* berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap *Passenger Satisfaction*.

**Kata Kunci:** *Distributive Justice*, *Procedural Justice*, *Interactional Justice*, *Passenger Satisfaction*, *Flight Irregularities*.

Pembimbing



Welly Nailis, S.E., M.M.  
NIP. 197407102008011011

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Muhammad Ichsan Hadjri, S.T., M.M.  
NIP. 1989071120180310001

**ABSTRACT**

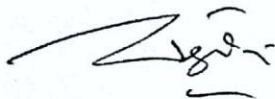
**THE EFFECT OF SERVICE RECOVERY ON PASSENGER SATISFACTION  
AFTER THE OCCURANCE OF FLIGHT IRREGULARITIES ON  
PT. SRIWIJAYA AIR DISTRICT PALEMBANG  
(Case Study on Flight Routes Palembang – Pangkal Pinang)**

**By:**  
**Eggi Ramadhon Marandika**

*The purpose of this study was to determine and explain the effect of Service Recovery on Passenger Satisfaction after the occurrence of flight irregularities at PT Sriwijaya Air District Palembang with the Palembang - Pangkal Pinang flight route both partially and simultaneously. This research is a quantitative research. The population in this study were Sriwijaya Air airline passengers with Palembang Pangkal Pinang flight routes and had aspirated complaints about flight irregularities. The sample in this study were 85 respondents who used Non-Probability Sampling technique with Purposive Sampling method. This research data collection instrument uses a questionnaire that was assessed with a Likert Scale and has been tested using the SPSS Statistics 27 for Windows program. This study results in Service Recovery variables in which there are Distributive Justice, Procedural Justice, and Interactional Justice variables that have a significant partial and simultaneous effect on Passenger Satisfaction.*

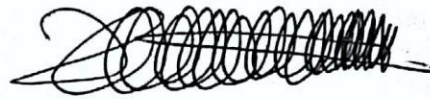
**Keywords: Distributive Justice, Procedural Justice, Interactional Justice, Passenger Satisfaction, Flight Irregularities.**

*Advisor*



**Welly Nailis, S.E., M.M.**  
NIP. 197407102008011011

*Approved by,  
Chairman of The Management Department*



**Dr. Muhammad Ichsan Hadjri, S.T., M.M.**  
NIP. 1989071120180310001

### LEMBAR PERSETUJUAN ABSTRAK

Kami dosen pembimbing menyatakan abstrak skripsi dalam Bahasa Inggris dari Mahasiswa:

Nama : Eggi Ramadhon Marandika

NIM : 01011182025016

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh *Service Recovery* Terhadap *Passenger Satisfaction* Pasca Terjadinya *Flight Irregularities* Pada Pt. Sriwijaya Air *District* Palembang (Studi Kasus Pada Rute Penerbangan Palembang – Pangkal Pinang)

Telah kami periksa penulisan, *grammar*, maupun susunan *tenses* nya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Pembimbing Skripsi

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen



Welly Nailis, S.E., M.M.  
NIP. 197407102008011011



Dr. Muhammad Ichsan Hadjri, S.T., M.M.  
NIP. 1989071120180310001

## RIWAYAT HIDUP

### DATA PRIBADI

Nama Mahasiswa : Eggi Ramadhon Marandika  
NIM : 01011182025016  
Jenis Kelamin : Laki – Laki  
Tempat/Tanggal Lahir : Tanjung Enim, 05 Desember 2002  
Agama : Islam  
Status : Belum Menikah  
Alamat : Jl. Sundoro No. 2 RT. 3 RW. 5 Sidomulyo.  
Kecamatan Lawang Kidul, Kabupaten Muara Enim,  
Sumatera Selatan.  
Email : eggiramadhon@gmail.com



### PENDIDIKAN FORMAL

- SD : SD Negeri 23 Lawang Kidul
- SMP : SMP Negeri 1 Unggulan Lawang Kidul
- SMA : SMA Bukit Asam Tanjung Enim

### RIWAYAT ORGANISASI

- Punggawa Departemen Dalam Negeri IMMETA SUMSEL
- Punggawa Departemen *Operational* Komunitas Young Entrepreneur Sriwijaya
- Kepala Departemen Dalam Negeri IMMETA SUMSEL dan *Manager* Departemen *Event Planner* UKM Wirausaha Mahasiswa Sriwijaya.

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH .....	vii
ABSTRAK .....	x
<i>ABSTRACT</i> .....	xi
LEMBAR PERSETUJUAN ABSTRAK .....	xii
RIWAYAT HIDUP .....	xiii
DAFTAR ISI .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xviii
DAFTAR GAMBAR .....	xx
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	11
1.3. Tujuan Penelitian .....	11
1.4. Manfaat Penelitian .....	12
1.4.1. Manfaat Praktis .....	12
1.4.2. Manfaat Teoritis .....	13
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN .....	14
2.1. Landasan Teori .....	14
2.1.1. Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	14
2.1.2. Layanan Purna Jual ( <i>After Sales Service</i> ) .....	16
2.1.3. Kegagalan Layanan Jasa ( <i>Service Failure</i> ) .....	17
2.1.3.1. Konsep Kegagalan Layanan Jasa ( <i>Service Failure</i> ) .....	17
2.1.3.2. Jenis-Jenis Kegagalan Layanan Jasa ( <i>Service Failure</i> ) .....	18
2.1.4. Pemulihan Layanan Jasa ( <i>Service Recovery</i> ) .....	19
2.1.4.1. Definisi Pemulihan Layanan ( <i>Service Recovery</i> ) .....	19
2.1.4.2. Penerapan <i>Service Recovery</i> (Pemulihan Layanan) .....	20
2.1.5. Kepuasan Konsumen ( <i>Customer Satisfaction</i> ) .....	24
2.1.5.1. Definisi Kepuasan Konsumen ( <i>Customer Satisfaction</i> ) .....	24

2.1.5.2.	Konsep Kepuasan Konsumen ( <i>Customer Satisfaction</i> ) .....	24
2.1.5.3.	Faktor Pendorong Kepuasan Konsumen ( <i>Customer Satisfaction</i> ) 25	
2.1.5.4.	Mengukur Tingkat Kepuasan Konsumen ( <i>Customer Satisfaction</i> ).....	27
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	29
2.3.	Alur Pikir .....	33
2.4.	Hipotesis Penelitian .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....		<b>35</b>
3.1.	Ruang Lingkup Penelitian .....	35
3.2.	Rancangan Penelitian.....	35
3.3.	Jenis dan Sumber Data.....	36
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.5.	Populasi dan Sampel.....	38
3.5.1.	Populasi .....	38
3.5.2.	Sampel .....	39
3.6.	Instrumen Penelitian .....	40
3.6.1.	Kuesioner.....	40
3.6.2.	Skala Pengukuran.....	41
3.7.	Pengujian Instrumen Penelitian .....	41
3.7.1.	Uji Validitas.....	41
3.7.2.	Uji Reliabilitas.....	42
3.8.	Uji Asumsi Klasik.....	42
3.8.1.	Uji Normalitas .....	42
3.8.2.	Uji Multikolinearitas .....	43
3.8.3.	Uji Heteroskedastisitas .....	43
3.9.	Teknik Analisis Data .....	44
3.9.1.	Analisis Regresi Linear Berganda .....	44
3.9.2.	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	44
3.9.3.	Uji t (Parsial) .....	45
3.9.4.	Uji F (Simultan).....	46

3.10.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	46
BAB IV PEMBAHASAN .....		48
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	48
4.1.1.	Sejarah PT. Sriwijaya Air.....	48
4.1.2.	Visi, Misi, Slogan, dan Logo Sriwijaya Air.....	49
4.2.	Gambaran Karakteristik Responden .....	50
4.2.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
4.2.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	52
4.2.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	53
4.2.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
4.3.	Perilaku Responden .....	55
4.3.1.	Perilaku Responden berdasarkan Frekuensi Menggunakan Maskapai Sriwijaya Air .....	55
4.3.2.	Perilaku Responden Berdasarkan Orang yang Memengaruhi untuk Menggunakan Maskapai Sriwijaya Air .....	56
4.3.3.	Perilaku Responden Berdasarkan Jenis Keluhan <i>Flight Irregularities</i> .....	57
4.3.4.	Perilaku Responden Berdasarkan Frekuensi Keluhan <i>Flight Irregularities</i> .....	58
4.4.	Frekuensi Variabel Penelitian.....	58
4.4.1.	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Distributive Justice</i> .....	60
4.4.2.	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Procedural Justice</i> .....	61
4.4.3.	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Interactional Justice</i> .....	61
4.4.4.	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Passenger Satisfaction</i> .....	62
4.5.	Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	63
4.5.1.	Hasil Uji Validitas .....	63
4.5.2.	Hasil Uji Reliabilitas .....	64
4.5.3.	Uji Normalitas .....	65
4.6.	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	66
4.6.1.	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	66
4.6.2.	Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	68
4.7.	Hasil Uji Hipotesis.....	68



4.7.1.	Hasil Uji t (Parsial).....	68
4.7.2.	Hasil Uji F (Simultan).....	70
4.8.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	71
4.8.1.	Hasil Uji Normalitas.....	71
4.8.2.	Hasil Uji Multikolinieritas.....	73
4.8.3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	73
4.9.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	74
4.9.1.	Pembahasan Pengaruh Signifikansi Parsial.....	74
4.9.1.1.	Pengaruh <i>Distributive Justice</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i> 74	
4.9.1.2.	Pengaruh <i>Procedural Justice</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i> 76	
4.9.1.3.	Pengaruh <i>Interactional Justice</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i> 78	
4.9.2.	Pembahasan Pengaruh Signifikansi Simultan.....	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		82
5.1.	Kesimpulan.....	82
5.2.	Saran.....	83
5.3.	Keterbatasan Penelitian.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....		85
LAMPIRAN.....		90

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. OTP Maskapai Penerbangan di Indonesia 2022.....	3
Tabel 1. 2 . Perbandingan Harga <i>Airlines</i> Sriwijaya Air dan Lion Air .....	5
Tabel 1. 3. <i>Flight Irregularities</i> PT. Sriwijaya Air <i>District</i> Palembang 2023 .....	8
Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3. 1. Populasi .....	38
Tabel 3. 2. Skala Likert .....	41
Tabel 3. 3. Definisi Operasional.....	47
Tabel 4. 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4. 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	53
Tabel 4. 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	53
Tabel 4. 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
Tabel 4. 5. Perilaku Responden berdasarkan Frekuensi Menggunakan Maskapai Sriwijaya Air .....	55
Tabel 4. 6. Perilaku Responden Berdasarkan Orang yang Memengaruhi untuk Menggunakan Maskapai Sriwijaya Air .....	56
Tabel 4. 7. Perilaku Responden Berdasarkan Jenis Keluhan <i>Flight Irregularities</i> .....	57
Tabel 4. 8. Perilaku Responden Berdasarkan Frekuensi Keluhan <i>Flight Irregularities</i> .....	58
Tabel 4. 9. Skala Likert Kategori Rata-Rata Variabel.....	59
Tabel 4. 10. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Distributive Justice</i> .....	60
Tabel 4. 11. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Procedural Justice</i> .....	61
Tabel 4. 12. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Interactional Justice</i> .....	62
Tabel 4. 13. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Passenger Satisfaction</i> .....	62
Tabel 4. 14. Hasil Uji Validitas .....	63
Tabel 4. 15. Hasil Uji Reliabilitas .....	64
Tabel 4. 16. Uji Normalitas .....	65
Tabel 4. 17. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	66
Tabel 4. 18. Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	68

Tabel 4. 19. Hasil Uji t (Parsial).....	69
Tabel 4. 20. Hasil Uji F (Simultan).....	70
Tabel 4. 22. Hasil Uji Multikolinearitas.....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Kunjungan Wisatawan Mancanegara 2023 .....	2
Gambar 2. 1. Konsep Kepuasan Konsumen.....	25
Gambar 2. 2. Alur Pikir .....	33
Gambar 4. 1. Logo Sriwijaya Air .....	50
Gambar 4. 2. P-Plot Uji Asumsi Normalitas <i>Dependent Variable: Passenger Satisfaction</i> .....	72
Gambar 4. 3. Histogram Uji Asumsi Normalitas .....	72
Gambar 4. 4. <i>Scatter Plot</i> Uji Heteroskedastisitas .....	74

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

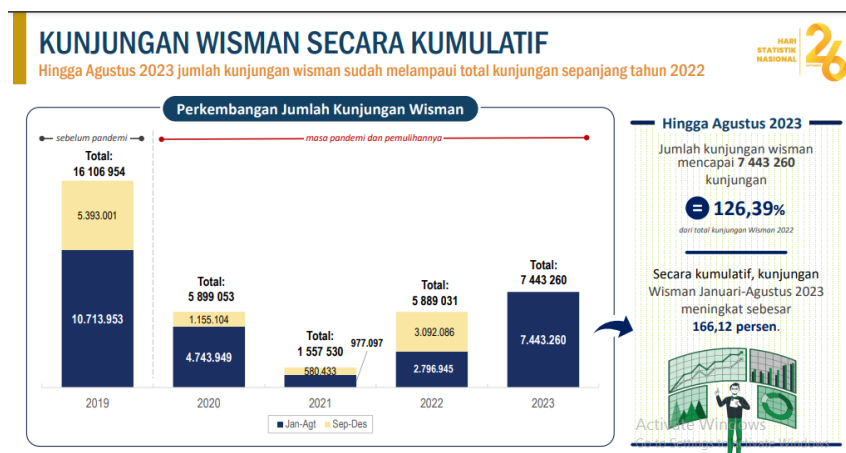
### **1.1. Latar Belakang**

Infrastruktur di Indonesia terus mengalami peningkatan dalam delapan tahun terakhir ini demi meningkatkan laju investasi pusat hingga ekonomi yang ada di daerah (Wisnubroto et al., 2023). Infrastruktur dianggap dapat mendorong hadirnya efek berganda (*multiplier effect*) dalam meningkatkan perekonomian masyarakat, seperti tersedianya lapangan pekerjaan baru, adanya poros-poros perekonomian baru, dan terbukanya saluran distribusi logistik hingga ke berbagai sentra produksi. Peningkatan pembangunan infrastruktur inilah yang menciptakan mobilitas penduduk yang tinggi.

Mobilitas penduduk mengalami peningkatan seiring dengan perkembangan teknologi yang cepat (K. Sari & Suryahadikusumah, 2020). Tingkat mobilitas yang tinggi telah menunjukkan bahwa kemajuan dalam inovasi teknologi merupakan hasil nyata dari kemajuan dan berkembangnya ilmu pengetahuan, salah satunya adalah transportasi. Transportasi menghubungkan berbagai tempat sehingga menunjukkan adanya inovasi tersebut. Transportasi juga mendorong pertumbuhan ekonomi, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dan pendapatan meningkat bersamaan dengan konsumsi masyarakat yang tinggi. Salah satu infrastruktur yang mendukung meningkatnya mobilitas penduduk adalah bandar udara.

Bandar udara merupakan tempat yang digunakan ketika maskapai penerbangan melakukan pendaratan dan *take-off*, menurunkan dan mengangkut

penumpang, penurunan barang yang dibawa, serta menjadi tempat pindahya intra maupun berbagai moda transportasi (Ramdani et al., 2022). Bandar udara menjadi pintu orang-orang berpergian ke suatu tempat. Teknologi dan informasi yang semakin berkembang menyebabkan informasi tersebar luas dengan mudah (Rahayu et al., 2022). Bali dan Lombok menjadi contoh informasi yang didapatkan atas ulasan baik Indonesia di media sosial. Keindahan alam, pantai yang eksotis, dan penduduk yang ramah menyebabkan banyak wisatawan mancanegara datang ke tempat tersebut. Pada Gambar 1.1, Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) yang datang ke Indonesia meningkat berawal dari 5.889.031 (2022) menjadi 7.443.260 (2023) (BPS Pusat, 2023).



Sumber: BPS Pusat (2023)

**Gambar 1. 1. Kunjungan Wisatawan Mancanegara 2023**

Mobilitas yang tinggi, infrastruktur yang berkelanjutan, dan pesatnya pertumbuhan moda transportasi juga berdampak pada perkembangan industri penerbangan (*airlines industry*) di dalam negeri. Semakin bertambahnya jumlah penerbangan baik pada ranah domestik maupun internasional, maka akan menjadikan suatu perusahaan sebagai jantung industri penerbangan (*airlines industry*). Peristiwa tersebut disebabkan oleh semakin besar potensi yang mereka

miliki pasca banyaknya perusahaan yang menjadi *main players* dalam industri penerbangan (*airlines industry*) (Ode et al., 2022). Perkembangan pada industri ini mengakibatkan banyak perusahaan yang menerapkan konsep *Low Cost Carrier* (LCC), sehingga persaingan yang terjadi sangat ketat dan semakin “*sikut-sikutan*” juga peran mereka dalam memainkan harga. Dampak dari persaingan yang terjadi adalah calon *passenger* akan lebih memilih untuk menggunakan pesawat yang menawarkan harga murah namun mampu untuk memberikan pelayanan yang prima. Salah satunya adalah maskapai penerbangan milik PT. Sriwijaya Air.

PT. Sriwijaya Air merupakan perusahaan penerbangan yang didirikan pada tanggal 10 November 2003 oleh Chandra Lie, Hendry Lie, Johannes Bundjamin dan Andy Halim (Sriwijaya Air, 2020). Perusahaan tersebut menawarkan layanan dengan segmen *Low Cost Carrier* (LCC) yang menerapkan *medium service*, dan menjadi salah satu *market leader* di Indonesia. PT. Sriwijaya Air memiliki banyak *District* yang tersebar di seluruh Indonesia disertai dengan *aircraft* yang memadai. Keunggulan persaingan yang dimiliki PT. Sriwijaya Air adalah terus berusaha untuk dapat bersaing dari sisi *On Time Performance* (OTP).

**Tabel 1. 1. OTP Maskapai Penerbangan di Indonesia 2022**

No	Aircraft	Tepat Waktu (OTP)	Pembatalan (Cancel)	Peringkat Dunia
1.	Garuda Indonesia	96,60%	0,40 %	113
2.	Citilink	62,00%	0,00 %	87
3.	Lion Air	52,00%	25,70%	29
4.	WingsAir	42,90%	22,40%	59
5.	Batik Air	58,70%	14,50%	60
6.	Indonesia AirAsia	60,80%	0,10%	134
7.	Sriwijaya Air	80,50%	0,40%	163

Sumber: *Official Airline Guide* (2023)

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa maskapai Sriwijaya Air memiliki nilai *On Time Performance* (OTP) yang tinggi dibandingkan maskapai lainnya dengan konsep *Low Cost Carrier* (LCC). Persentase kedatangan maskapai perusahaan tersebut dapat dinyatakan tepat pada waktunya karena memiliki nilai yang telah melampaui standar OTP yaitu 80,00% (*Official Airline Guide*, 2023). Namun kondisi ini dapat mengalami perubahan sewaktu-waktu tergantung pada cuaca, teknis operasional, hingga jadwal keberangkatan. Nilai OTP yang didapatkan oleh PT. Sriwijaya Air sangat baik dibandingkan perusahaan-perusahaan sekelas lainnya. Nilai tersebut bahkan hampir sama dengan nilai yang didapatkan maskapai Garuda Indonesia sebagai *top airline* di Indonesia. Faktor lain yang menyebabkan nilai OTP maskapai Sriwijaya Air baik adalah karena adanya fokus pada beberapa rute yang masih tersisa karena dampak dari Covid-19.

PT. Sriwijaya Air memiliki beberapa rute penerbangan, salah satu rute terbaik yang dimiliki adalah rute Palembang – Pangkal Pinang. Rute tersebut dikelola dan dinaungi oleh PT. Sriwijaya Air *District* Palembang dengan pesaing utama adalah Lion air. *Positioning* Lion Air dikenal sebagai *airlines* yang menawarkan harga yang rendah dan memiliki *On Time Performance* (OTP) yang rendah (Ningrum & Nanik Riananditasari, 2022). Kondisi tersebut memberikan kesempatan *airlines* Sriwijaya Air untuk menawarkan harga yang sesuai dengan *season* namun tetap mempertahankan kualitas layanan. Harga yang “dimainkan” dengan sedemikian rupa juga merupakan strategi persaingan antar perusahaan, mengingat bahwa banyak perusahaan yang menawarkan harga jauh lebih rendah dibandingkan Sriwijaya Air.



**Tabel 1. 2 . Perbandingan Harga Airlines Sriwijaya Air dan Lion Air**

No	Tanggal		Harga	
	Bulan	Tanggal	Sriwijaya Air	Lion Air
1.	Nov	20	Rp 566.700	Rp 587.500
2.	Nov	30	Rp 566.700	Rp 543.100
3.	Des	16	Rp 566.700	Rp 563.300
4.	Des	22	Rp 566.700	Rp 565.300

Sumber: *Website Traveloka* 2023

Perusahaan yang selalu memberikan pelayanan terbaik akan mendapatkan *feedback* terbaik juga berupa kepuasan konsumen. Penelitian yang dilakukan Sri Supertini dkk dalam (Supertini et al., 2020) menyatakan bahwa kepuasan yang dirasakan konsumen merupakan dampak yang ditimbulkan akibat adanya pembelian secara berulang. Kualitas menjadi salah satu faktor bagaimana kepuasan dapat dirasakan konsumen. Kualitas pada suatu jasa dapat memberikan dampak kepada konsumen untuk memilih layanan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, sehingga memberikan kemudahan konsumen dalam pengambilan keputusan dan adanya kepuasan konsumen pada jasa tersebut. Perusahaan harus tetap menjaga kualitas jasa dengan mempertahankan konsumen sebagai langganan.

Kotler dan Armstrong dalam (Komara & Yusuf, 2023), menyampaikan bahwa kepuasan konsumen (*customer satisfaction*) adalah hal yang dirasakan konsumen berupa rasa senang atau kecewa setelah adanya perbandingan hasil produk atau jasa yang di inginkan dengan hasil yang terjadi sebenarnya. Kepuasan konsumen juga menunjukkan suatu kondisi mengenai apa yang menjadi kebutuhan, adanya perasaan untuk memiliki, dan ekspektasi konsumen tercapai untuk mengkonsumsi produk atau menggunakan jasa. Harapan sesuai, minat menggunakan kembali, dan membagikan informasi, menjadi indikator yang

mendukung terwujudnya kepuasan konsumen menurut Tjiptono dalam (Santoso et al., 2023). Jika konsumen mendapatkan rasa puas atas produk atau jasa yang diberikan perusahaan, maka akan terciptanya loyalitas. Pada industri penerbangan (*airlines industry*), kepuasan konsumen berlandaskan pada kenyamanan dan keamanan.

Industri yang bergerak di bidang jasa seperti *airlines* adalah industri yang telah melalui perubahan secara besar dengan dampak semakin ketatnya persaingan yang ada. Dampak lain yang ditimbulkan adalah perusahaan terus melakukan perbaikan hingga menaikkan tingkat layanan yang berkualitas demi mewujudkan *customer satisfaction* dan tetap menjaga kesetiaan/loyalitas konsumen. Pada dasarnya, kepuasan konsumen menjadi poin penting dalam ilmu *marketing* karena sangat menentukan barang yang terjual secara berulang, *word-of-mouth* terhadap produk perusahaan, dan terciptanya loyalitas konsumen (Nailis et al., 2022). Kualitas layanan perlu ditingkatkan, namun jika terjadi kegagalan maka perlu dilakukan pemulihan (*service recovery*).

Layanan yang gagal pada industri penerbangan (*airlines industry*) disebabkan oleh banyak faktor, salah satunya adalah *flight irregularities* yang muncul karena adanya kerusakan operasional maupun murni pembatalan penerbangan karena hal tertentu. *Flight irregularities* merupakan keadaan dimana terjadinya perubahan jadwal hingga adanya pembatalan penerbangan karena suatu masalah (Mahardhika, 2023). Kondisi tersebut menyebabkan tertundanya hingga pembatalan penerbangan. Kegagalan layanan terjadi karena ketidaksesuaian kinerja produk terhadap ekspektasi konsumen. Konsumen selalu memiliki rasa untuk meminta

kepastian yang tinggi tentang jadwal terbang, kompensasi yang diterima, meminta uang kembali, dan banyak hal. Setiap perusahaan yang mengalami kegagalan layanan jasa (*service failure*) menerapkan pemulihan layanan jasa (*service recovery*) yang sesuai dengan kebijakan masing-masing agar tidak mengecewakan konsumen.

PT. Sriwijaya Air *District* Palembang dengan rute penerbangan Palembang - Pangkal Pinang sebagai salah satu *District* yang pernah mengalami *flight irregularities*. Penulis berkesempatan untuk melaksanakan program *On the Job Training* selama tiga bulan di *District* perusahaan tersebut dan merasakan secara langsung proses *flight irregularities* yang menyebabkan *cancel flight* pada tanggal 28 Juli 2023. Pada umumnya, penulis hanya mengetahui dan bersikap dari sisi *passenger* yang selalu ingin meminta kejelasan waktu keberangkatan, kompensasi, keputusan, dan pelayanan terbaik saat *pre-flight*, *in-flight* hingga terjadinya *flight irregularities*. Namun pada pengalaman tersebut, penulis memperoleh pengetahuan baru mengenai respon, tanggung jawab, hingga pengambilan keputusan dengan cepat yang dilakukan *District* perusahaan. Penulis ingin mengetahui secara mendalam *flight irregularities* yang terjadi apakah mampu meningkatkan *passenger satisfaction* setelah perusahaan melakukan tanggung jawabnya atau tidak.

Pada tabel 1.3, *flight irregularities* yang terjadi di PT. Sriwijaya Air *District* Palembang yang menaungi rute penerbangan Palembang – Pangkal Pinang terjadi sebanyak satu kali dalam satu bulan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa *maintenance* yang dilakukan perusahaan dapat dinyatakan baik namun belum tentu dapat

meningkatkan kepuasan bagi *passenger* yang pernah mengalami masalah tersebut. Kepuasan konsumen sangat berpengaruh bagi industri penerbangan (*airlines industry*), sehingga hal yang tidak memberikan kenyamanan bagi *passenger* juga akan berdampak buruk bagi kepercayaan mereka terhadap perusahaan.

**Tabel 1. 3. Flight Irregularities PT. Sriwijaya Air District Palembang 2023**

Tanggal	Kriteria Passenger			Total Pax	Keterangan
	Adult	Child	Infant		
08 Maret 2023	117	02	00	119	Delay 4 jam 40 menit ( <i>maintenance antiskid</i> PK-CLE di CGK).
27 April 2023	101	22	10	133	Delay 4 jam 21 menit (PK-CLE AOG di CGK dan <i>change a/c to be</i> PK-CRH).
30 Mei 2023	107	01	04	112	Delay 4 jam 01 menit ( <i>problem Nose Gear</i> di CGK).
06 Juni 2023	118	01	03	122	Delay 3 jam 50 menit ( <i>aircraft trouble</i> di PGK).
28 Juli 2023	93	00	02	95	Cancel Flight ( <i>long delay/maintenance</i> di PGK).

Sumber: Data PT. Sriwijaya Air District Palembang 2023

Perusahaan harus mampu menafsirkan rangkaian yang dilakukan untuk terlaksananya *service recovery* sebagai akibat yang ditimbulkan dari *flight irregularities*. Dampak yang didapatkan dalam menyikapi konsumen pasca dilakukannya *service recovery* sebagai strategi yang dilakukan oleh perusahaan juga perlu diperhatikan. Penelitian yang dilakukan oleh (Fahmi et al., 2023), *service recovery* merupakan komponen utama yang ditugaskan untuk terus meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen sehingga citra perusahaan pun juga berdampak pada hal yang sama. Perusahaan wajib memiliki prosedur *service recovery* demi meningkatkan kepercayaan atau loyalitas konsumen dengan tujuan untuk melakukan pemulihan kegagalan layanan konsumen, mengetahui dan melakukan

*problem solving*, memberikan pencegahan atas ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan, dan dirancang menggerakkan konsumen agar melakukan komplain atau protes.

*Service recovery* dinyatakan baik jika perusahaan memperhatikan keadilan yang diharapkan konsumen (*perceived justice*) menurut Ah-Keng Kau dan Elizabeth Wan-Yiun Loh dalam (Levina Gina et al., 2019). Jenis-jenis dari *perceived justice* adalah *distributive justice*, *procedural justice*, dan *interactional justice*. *Distributive justice* merupakan usaha yang dilakukan perusahaan dalam merespon *service failure* walaupun harus mengeluarkan biaya yang cukup besar dalam mengganti sejumlah kerugian (Levina Gina et al., 2019). *Procedural justice* merupakan usaha yang dilakukan perusahaan dalam memberikan keadilan kepada konsumen atas *service failure* yang terjadi dengan mengacu pada peraturan-peraturan yang perusahaan miliki (Levina Gina et al., 2019). *Interactional justice* merupakan usaha yang dilakukan perusahaan dalam merespon konsumen dalam menjalankan rangkaian peraturan *service recovery* ketika mereka menunjukkan keluhan atas *service failure* (Levina Gina et al., 2019).

Hubungan yang tercipta antara *perceived justice* dengan *flight irregularities* yang terjadi pada PT. Sriwijaya Air District Palembang adalah sebagai berikut:

- a. *Distributive justice*. *Passenger* mengharapkan kompensasi yang terbaik setelah menghabiskan waktu dengan menunggu kepastian jadwal kedatangan maupun keberangkatan pesawat karena *flight irregularities*.

- b. *Procedural justice*. *Passenger* mengharapkan respon dan tanggung jawab PT. Sriwijaya Air *District* Palembang dalam mengatasi *flight irregularities* yang terjadi sesuai dengan peraturan yang telah dibuat perusahaan.
- c. *Interactional justice*. *Passenger* mengharapkan pelayanan yang diberikan karyawan PT. Sriwijaya Air *District* Palembang kepada penumpang saat dan pasca terjadinya *flight irregularities* yang berpedoman pada peraturan perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Santoso et al., 2023), ketiga variabel *service recovery* (*distributive justice*, *procedural justice*, dan *interactional justice*) memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen hotel bintang 4 dan 5 secara signifikan. Hal tersebut diperkuat dengan semakin meningkatnya kepuasan konsumen jika konsumen mendapatkan kompensasi dari perusahaan saat terjadinya *service recovery* karena uang, tenaga, dan waktu yang terbuang. Sementara pada penelitian yang dilakukan oleh (Waheed & Khan, 2019), ditemukan bahwa variabel *procedural justice* tidak membawa pengaruh positif terhadap *customer satisfaction* karena pelanggan tidak ingin mendengarkan kebijakan perusahaan dan lebih menginginkan penyampaian solusi dengan sikap yang baik. Tingkat kepuasan konsumen akan berbeda jika dihadapkan dengan berbagai kondisi yang berbeda juga. Sangat perlu dilakukan suatu penelitian agar dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumen dengan berbagai keluhan, kondisi, dan permintaan yang ada di lapangan saat terjadinya kegagalan layanan jasa (*service failure*) seperti *flight irregularities*. Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh *Service Recovery* Terhadap *Passenger*

*Satisfaction* Pasca Terjadinya *Flight Irregularities* Pada PT. Sriwijaya Air District Palembang (Studi Kasus Pada Rute Penerbangan Palembang – Pangkal Pinang).

## **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang menjadi fokus utama penelitian ini berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, meliputi:

1. Apakah *Distributive Justice* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *Passenger Satisfaction* pasca terjadinya *flight irregularities* pada PT. Sriwijaya Air District Palembang?
2. Apakah *Procedural Justice* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *Passenger Satisfaction* pasca terjadinya *flight irregularities* pada PT. Sriwijaya Air District Palembang?
3. Apakah *Interactional Justice* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *Passenger Satisfaction* pasca terjadinya *flight irregularities* pada PT. Sriwijaya Air District Palembang?
4. Apakah *Distributive Justice*, *Procedural Justice*, dan *Interactional Justice* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap *Passenger Satisfaction* pasca terjadinya *flight irregularities* pada PT. Sriwijaya Air District Palembang?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berikut adalah tujuan yang dimiliki pada penelitian mengenai variabel yang ada pada *service recovery* dengan *passenger satisfaction*:

1. Untuk mengetahui *Distributive Justice* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *Passenger Satisfaction* pasca terjadinya *flight irregularities* pada PT. Sriwijaya Air *District* Palembang.
2. Untuk mengetahui *Procedural Justice* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *Passenger Satisfaction* pasca terjadinya *flight irregularities* pada PT. Sriwijaya Air *District* Palembang.
3. Untuk mengetahui *Interactional Justice* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *Passenger Satisfaction* pasca terjadinya *flight Irregularities* pada PT. Sriwijaya Air *District* Palembang.
4. Untuk mengetahui *Distributive Justice*, *Procedural Justice*, dan *Interactional Justice* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap *Passenger Satisfaction* pasca terjadinya *flight irregularities* pada PT. Sriwijaya Air *District* Palembang.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Berikut adalah manfaat penulisan skripsi atau penelitian ini yang diuraikan sebagai berikut:

##### **1.4.1. Manfaat Praktis**

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memperluas pengetahuan penulis dan pembaca mengenai pengaruh *Service Recovery* terhadap *Passenger Satisfaction* pasca terjadinya *Flight Irregularities* pada PT. Sriwijaya Air *District* Palembang dan sebagai referensi perusahaan dalam mengambil sikap terbaik demi mempertahankan eksistensi maskapai Sriwijaya Air.



#### **1.4.2. Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan sebagai bahan pemikiran pengembangan teori dan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan pengaruh *Service Recovery* terhadap *Passenger Satisfaction*. Penelitian ini juga diharapkan menjadi pedoman untuk penelitian selanjutnya mengenai pengaruh *Service Recovery* terhadap *Passenger Satisfaction* pasca terjadinya *Flight Irregularities* Pada PT. Sriwijaya Air District Palembang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiatma, D. (2021). Pengaruh *Brand Image* dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Jasa J&T Express. *Jurnal Wacana Ekonomi*, 20(3), 144. <https://doi.org/10.52434/jwe.v20i3.1373>
- Ahmad, H., Hinely, R., & Juanna, A. (2023). Pengaruh Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pengguna Motor Yamaha Pt Hasjrat Abadi Kota Gorontalo Konsumen. 6(2), 992–1007.
- Air, Sriwijaya. (2020). *Company Profile Sriwijaya Air Group*.
- Albertus, C., Geysa, G., Istijanto, I., & Budiman, A. (2019). Pengaruh Keadilan Distributif, Keadilan Prosedural, Keadilan Interaksional terhadap Kepuasan Konsumen, WOM Positif, WOM Negatif dan Niat Membeli Ulang Konsumen. *Kajian Branding Indonesia*, 1(1), 1–20. <https://doi.org/10.21632/kbi.1.1.1-20>
- Alhawbani, G. S., Ali, N. A. M., & Hammouda, A. M. (2021). *The Effect of Service Recovery Strategies on Satisfaction with the Recovery : The Mediating Role of Distributive Justice*. *European Journal of Business and Management Research*, 6(3).
- Aviation, Official Airline. (2023). *OAG On Time Performance*. OAG Aviation.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT. Elex Media Komputindo.
- Budi Rahardjo, S., & Andriani. (2020). Efisiensi Biaya Listrik Dengan Penerapan *Lean Six Sigma* (Studi Kasus di PT X di Cikarang). *Jurnal Pelita Industri*, 1(1), 46–53.
- Dyta, F., & Yusuf, A. (2023). Pengaruh *Service Recovery* Terhadap *Customer Satisfaction* Pengguna Dompot Digital Gopay. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(6), 111–119.
- Er Meytha Gayatri, I. ayu M., & Damarsiwi, E. P. M. (2021). Pengaruh Kualitas Jasa dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pegadaian (Studi Kasus Upc Sawah Lebar ). *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 29–38. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v9i1.1219>
- Fahmi, M. A., Nurfitriani, W., Nurfauzia, F., & Yulyadin, Y. (2023). *Jurnal Pijar Studi Manajemen dan Bisnis*. 1(3), 475–485.

- Hamdani, Y., Rosa, A., & Sabathini, G. (2022). Peningkatan Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Agen *Travel Online* Melalui Fitur dan Gamifikasi. *20*(4).
- Hasmanto, R. B., Rusilowati, R., & Wahyudi, W. (2022). Metode Penelitian Bisnis Konsep dan Praktek (W. Wahyudi (ed.); Issue 39). PT. Dewangga Energi Internasional.
- Idris, M. (2021). Rekam Jejak Sriwijaya Air, Pemilik hingga Sejarah Berdirinya. Kompas.Com.  
<https://money.kompas.com/read/2021/01/12/085520326/rekam-jejak-sriwijaya-air-pemilik-hingga-sejarah-berdirinya?page=all>
- Insyra, D. B., & Jojok Dwiridotjahjono. (2022). Pengaruh *Customer Experience* , *Trust* dan *Customer Satisfaction* Terhadap *Repurchase Intention* Pada Reservasi. *SEIKO: Journal of Management & Business*, *5*(2), 73–81.  
<https://doi.org/10.37531/sejaman.vxix.4647>
- Iriansyah, Y., Rachmadhani, M. M., & Nur, M. A. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air Yasir. *Industrial Engineering Journal – System*, *01*(2), 1–15.
- Isnaini, F., Hermain, H., & Aslami, N. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan dalam Meningkatkan Pendapatan CV Sagu Basah Pak Udin dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, *2*(1), 129–142.
- Jin, D., Nicely, A., Fan, A., & Adler, H. (2019). *Joint Effect of Service Recovery Types and Times on Customer Satisfaction in Lodging*. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, *38*(January), 149–158.  
<https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2019.01.005>
- Jufidar, J., Abbas, F., & Safwadi, I. (2019). Pengaruh Persepsi Kualitas Produk, Merek dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Skuter Metik Merek Honda di Kota Banda Aceh. *Jurnal Humaniora : Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, *3*(1), 14–25.  
<https://doi.org/10.30601/humaniora.v3i1.237>
- Komara, R., & Yusuf, A. (2023). Pengaruh *Service Recovery* Terhadap *Customer Satisfaction* Pengguna Dompot Digital Shopeepay. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, *8*(24), 542–548.
- Levina Gina, Purnamasari Indriani, & Kristanti Monika. (2019). Pengaruh *Service*

*Recovery Terhadap Kepuasan dan Repurchase Intentions Konsumen Restoran Up-Scale di Surabaya. Jurnal Studi Manajemen, 79–92.*

Mahardhika, L. A. (2023). Citilink dan Pelita Air Kolaborasi Soal *Irregularity Flight*. *Bisnis.Com*.  
<https://ekonomi.bisnis.com/read/20230117/98/1618938/citilink-dan-pelita-air-kolaborasi-soal-irregularity-flight>

Mohamad Yazid, M. F., Ishak, M. F., Rosmawati Che Mat, C., Ali, A. M., & Saidun, Z. (2021). *Effect of Service Recovery towards Customer Satisfaction in Banking Industry. Journal of Information Technology Management, 13(3), 55–69.* <https://doi.org/10.22059/JITM.2021.83113>

Nailis, W., Wahab, Z., Sulastri, Saggaff, M., Karim, S., & Fitrianto, M. E. (2022). *The Effect of Satisfaction and Brand Connection to Brand Love. Proceedings of the 7th Sriwijaya Economics, Accounting, and Business Conference (SEABC 2021), 647(Seabc 2021), 329–335.* <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.220304.042>

Nasution, A. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif (M. Albina, Zulfa, & Nita (eds.)). CV. Harfa Creative.*

Nghi, Q., Huynh, V. T., & Mai, V. N. (2021). *The Relationships among Service Failure, Service Recovery, Customer Satisfaction and Trust at International Hospitals: A Case in Vietnam. Uncertain Supply Chain Management, 9, 887–896.* <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2021.7.013>

Ningrum, U., & Nanik Riananditasari. (2022). Analisis Strategi Pemasaran Maskapai Penerbangan Bertarif rendah (Lion Air) Terhadap Daya Saing Perusahaan. *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan, 4(1), 139–146.*

Ningsih, N. Wayan., Yudhaningsih, N. (2019). Pengaruh *Service Recovery Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Rama Candidasa. Jurnal Satyagraha, 02(01), 112–126.*

Ningsih, N. W. S., & Yudhaningsih, N. M. (2019). Pengaruh *Service Recovery Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Rama Candidasa. Jurnal Satyagraha, 02(01), 112–126.*

Nurrahmah, W. O. S. (2022). Studi Tentang Kepuasan Pelanggan Pasca *Service Recovery Pada Pelanggan Internet Mnc. Jurnal EKonomi Dan Bisnis STI Anindyaguna, 4(2), 498–510.*

- Nyoman, I., Suprpto, A., & Putri, R. O. (2023). *The Influence of Destination Image on Domestic Tourists' Intention to Return to BL. Garden of Tabanan Regency. Journal of Commerce Management and Tourism Studies*, 2(1), 13–18. <https://ympn.co.id/index.php/JCMTS>
- Ode, W., Yunus, Y., Astutik, S. P., Udara, M. T., Tinggi, S., & Kedirgantaraan, T. (2022). Pengaruh Berita Kecelakaan Pesawat Terhadap Loyalitas Penumpang Lion Air di Bandar Udara Haluoleo Kendari. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 663–671.
- Purnawijaya, F. M. (2019). Pengaruh Displin Kerja dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kedai 27 di Surabaya. *Jurnal Agora*, 7(1), 6.
- Pusat, B. (2023). Berita Resmi Statistik. *Bps.Go.Id*, 1–35.
- Rahayu, T., Hananto, B., & Matondan, N. (2022). Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Layanan Transportasi *Online* untuk Mobilitas Pariwisata Dengan Metode *Fuzzy Survqual* (Studi Kasus Provinsi Bali) Tri. *TERAPUTIK Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, 04(01), 21–34.
- Ramdani, D., Razak, D. A., & Prahara, S. (2022). Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai *Aviation Security* Di Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo. *Hulondalo Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 1(1), 63–76. <https://doi.org/10.59713/jipik.v1i1.31>
- Salsabila, F. D., & Yusuf, A. (2023). Pengaruh *Service Recovery* Terhadap *Customer Satisfaction* Pengguna Dompot Digital Gopay. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(June), 111–119.
- Santoso, M. T., Tang, D. H., & Aprilia, A. (2022). Pengaruh *Service Recovery* Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Bintang 4 dan 5 di Kota Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 8(2), 59–68. <https://doi.org/10.9744/jmhot.8.2.59>
- Santoso, M. T., Tang, D. H., & Aprilia, A. (2023). Pengaruh *Service Recovery* Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Bintang 4 Dan 5 Di Kota Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 8(2), 59–68. <https://doi.org/10.9744/jmp.8.2.59-68>
- Saputra, G. W., & Ardani, I. G. A. K. S. (2020). Pengaruh *Digital Marketing, Word of Mouth*, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(7), 2596.

<https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i07.p07>

- Sari, K., & Suryahadikusumah, A. R. (2020). Identifikasi Kendala Guru BK Kelompok Millenials dalam Menggunakan ICT di Kota Palembang. *TERAPUTIK Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, 4(1), 49–56. <https://doi.org/10.26539/teraputik.41283>
- Sari, N. R., & Kusuma, N. M. P. (2021). Analisis Semiotika Seragam Pramugari Sebagai Citra. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 14(2), 325–331.
- Supertini, N. P. S., Telagawati, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pusaka Kebaya di Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 61. <https://doi.org/10.23887/pjmb.v2i1.26201>
- Suryadi, D. (2020). *Service Quality in Case : Kegagalan Layanan (Service Failure) Perbankan Syariah Dan Strategi Pemulihan Layanan (Service Recovery)*. *Jurnal Asy-Syukriyyah*, 21(1), 83–105. <https://doi.org/10.36769/asy.v21i1.100>
- Tjiptono, F. (2007). Strategi Pemasaran. *Edisi Kedua* (Andi (ed.)).
- Trisnawati, N., & Setyawati, H. A. (2020). Pengaruh *Customer Loyalty* Program serta *Service Recovery* Terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Retention*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 2(3), 491–503. <https://doi.org/10.32639/jimmba.v2i3.493>
- Waheed, M. H., & Khan, N. U. (2019). *The Impact of Service Recovery Strategies and Justice Theory upon Customer Satisfaction in Airline Industry of Pakistan*. *NICE Research Journal*, 12(1), 25–38. <https://doi.org/10.51239/nrjss.v0i0.80>
- Wisnubroto, K., Nuraini, R., & Sari, E. I. (2023). Capaian Pembangunan Infrastruktur Strategis. Portal Informasi Indonesia. <https://indonesia.go.id/kategori/editorial/6792/capaian-pembangunan-infrastruktur-strategis?lang=1>