

## Abstraksi

Hubungan antara *Service Failure* dan Kepuasan pelanggan dikaitkan dengan proses penanganan Komplain ditinjau berdasarkan rasa keadilan yang dipersepsikan oleh konsumen adalah tujuan dari penelitian ini. Objek penelitian ini adalah para penumpang maskapai penerbangan Lion Air yang pernah melakukan komplain terhadap maskapai tersebut sehingga akan didapatkan gambaran apakah berdasarkan teori keadilan yang terdiri atas Procedural Fairness, Distributive Fairness dan Interactional Fairness akan mempengaruhi kepuasan para pelanggan tersebut.

Sampel Penelitian ini akan mengambil sebanyak 110 responden para pengguna jasa lion Air yang pernah merasakan ketidakpuasan atas layanan maskapai tersebut. Pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling dengan kriteria yang ditetapkan yaitu penumpang Lion Air yang pernah melakukan komplain.

Hasil Penelitian yang dilakukan memperoleh hasil bahwa baik Procedural Fairness maupun Distributive Fairness dan Interactional Fairness berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan pasca Service Recovery pada penumpang maskapai Lion Air. Pengaruh terbesar atas Kepuasan tersebut dipengaruhi oleh Procedural fairness, yang merupakan rasa keadilan yang diperoleh pelanggan dari sisi prosedur yang diterapkan secara baku oleh perusahaan di atas kompensasi maupun interaksinya. Keterbatasan penelitian dan saran untuk riset selanjutnya telah dicantumkan dalam penelitian ini.