

**PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG
DIBANDARA HUSEIN SASTRANEGARA**

**Gitasiswhara
Taufik Abdullah
Fauzia Dwisti Karina**

Manajemen Pemasaran Pariwisata, FPIPS UPI

Abstract

Tourism is one of industries that is growing quite rapidly and cannot be separated from the roles of other sectors. One of those sectors is transportation. Air transportation service, as the most important transportation, needs assistance from airport that has one of tourism elements which is accessibility. One of the airports in Indonesia, which is Husein Sastranegara Bandung airport, always faces increase in the number of passengers in every year which cause over capacity. It makes PT Angkasa Pura II, as the maintainer of the airport, receive many complaints from the passengers. Those complaints will affect the passengers' satisfaction. In order to decrease service failure, the airport management applies service recovery in the form of actions, efforts, or process to increase passengers satisfaction. In this study, service recovery that consists of procedural justice, interactive justice and outcome justice. In the other hand, passengers satisfaction which is obtained from the comparison result between the performance perceived by the passengers (perceived) and the passengers' expectation (expected). The population of respondents in this study is 100 passengers who have ever made complaints and received service recovery at Husein Sastranegara airport. The method used in this study is descriptive- explanatory method with less than a year length of research (cross sectional method). The data analysis and hypothesis test technique used in this study is multiple linear regression. The purposes of this study are to gain and/or get the result about passengers satisfaction towards service recovery. The result of this study shows that the entire dimension of service recovery has significant influence towards passengers satisfaction.

Keywords: Service Recovery, Service Failure, Aircraft, Passengers' Satisfaction

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pariwisata merupakan salah satu industri yang mengalami perkembangan yang terbilang cukup pesat. Bahkan menjadi sektor dengan pertumbuhan ekonomi tercepat di dunia, sehingga memiliki prospek yang menjanjikan untuk kedepannya. Perkembangan pariwisata itulah yang membuat banyak perubahan dalam dunia pariwisata.

Salah satu kawasan yang menjadi perhatian para pelancong adalah kawasan ASEAN. Saat ini prospek pariwisata di kawasan ASEAN, termasuk Indonesia, mampu tumbuh sebesar 8,3% per tahun sejak tahun 2005.

Jasa transportasi merupakan salah satu dari usaha pariwisata. Transportasi membantu wisatawan untuk tiba di destinasi yang akan dituju. Salah satunya transportasi udara. Transportasi udara tumbuh dengan cepat, memberikan keuntungan sehingga dapat bepergian jauh dan juga menjadi alternatif transportasi yang paling sensible.

Jasa transportasi udara tidak dapat berdiri sendiri dan membutuhkan dukungan bandar udara yang

termasuk ke dalam salah satu unsur pariwisata, yaitu *accessibility*.

Bandara Husein Sastranegara merupakan bandara yang terletak di Kota Bandung. Dengan dibukanya Bandara Husein Sastranegara untuk penerbangan komersial akan beriringan dengan meningkatnya wisatawan yang datang ke Bandung. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 1 sebagai berikut.

**TABEL 1
ARUS PENUMPANG ANGKUTAN UDARA
BANDARA HUSEIN SASTRANEGARA**

Tahun	Domestik		Internasional	
	Datang	Berangkat	Datang	Berangkat
2010	225.865	227.902	168.104	163.829
2011	252.364	254.529	223.533	217.050
2012	639.495	627.641	304.090	296.257
2013	1.007.584	1.002.277	326.785	321.338
2014	1.087.911	1.008.395	332.285	343.180

Sumber: PT Angkasa Pura 2

Berdasarkan tabel 1, dapat dinyatakan bahwa jumlah kunjungan wisatawan ke Bandung melalui

Bandara Husein Sastranegara selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya. Tapi, perkembangan wisatawan tidak diikuti dengan infrastruktur dan fasilitas yang menunjang. Banyak keluhan didatangkan kepada Bandara Husein Sastranegara. Mulai dari imigrasi hingga layanan *check-in* yang tidak memadai dan sangat mengecewakan disertai membludaknya penumpang. Keluhan yang masuk didominasi oleh buruknya *service* yang diterima oleh penumpang sehingga menghasilkan ketidakpuasan pada penumpang.

Berdasarkan hal tersebut, dilakukan pra penelitian untuk mengetahui mengenai kepuasan penumpang lebih lanjut. Pra penelitian ini dilakukan di Bandara Husein Sastranegara terhadap 30 orang penumpang sebagai responden. Hasil pra penelitian menunjukkan bahwa terdapat ketidakpuasan terhadap *service* yang ada di Bandara Husein Sastranegara.

Kegagalan-kegagalan layanan (*service failure*) yang sering terjadi, menjadi salah satu faktor penyebab ketidakpuasan wisatawan. Untuk perusahaan penyedia jasa, salah satu cara mensesiasati keluhan dan memperbaiki kegagalan jasa atau *service failure* adalah dengan *service recovery*. *Service recovery* juga merupakan salah satu upaya untuk mengembalikan kepuasan konsumen

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perlu dilakukan suatu penelitian mengenai “**PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDARA HUSEIN SASTRANEGARA**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dalam uraian di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Sejauh mana *service recovery* yang dilakukan pada Bandara Husein Sastranegara.
2. Sejauh mana kepuasan penumpang di Bandara Husein Sastranegara.
3. Sejauh mana pengaruh *service recovery* dalam menciptakan kepuasan penumpang di Bandara Husein Sastranegara.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakannya penelitian antara lain untuk memperoleh hasil temuan mengenai:

1. *Service recovery* pada Bandara Husein Sastranegara
2. Tingkat kepuasan penumpang di Bandara Husein Sastranegara
3. Pengaruh *service recovery* dalam menciptakan kepuasan penumpang di Bandara Husein Sastranegara

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan akan memberikan suatu data yang berguna, sehingga dapat memberikan masukan untuk pengembangan penelitian mengenai *service recovery* di masa yang akan datang
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak bandara dalam mengaplikasikan *service recovery* untuk menangani kegagalan jasa dan untuk memperbaiki pelayanan yang ada sehingga dapat memberikan kepuasan kepada penumpang.

II. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Service Recovery

Pada saat *service failure* terjadi perusahaan harus berusaha untuk memperbaiki keinginan konsumen karena “*One negative service encounter or service has the potential to lower customers’ overall satisfaction permanently*” (Sabharwal & Soch, 2011: 298). *Service failure* sendiri terjadi apabila persepsi konsumen tidak sesuai dengan ekspektasi saat berlangsungnya *service delivery* (Kelley dalam Matilla, 1999: 285).

Berbicara tentang *service failure* tidak dapat dipisahkan dari *service recovery*. *Service recovery* merupakan bagian dari *service marketing* sebagai salah satu strategi dalam hal pelayanan kepada konsumen. *Service recovery* adalah usaha yang dilakukan oleh perusahaan penyedia jasa dan sebagai respon atas terjadinya *service failure* yang menghasilkan ketidakpuasan dengan cara memberikan *service* atau produk. (Johnston dalam Park, Kim dan O’Neil, 2014: 255)

Service recovery dapat termasuk sebagai strategi dalam memahami kebutuhan

konsumen. *service recovery* dapat terjadi pada sebelum menggunakan jasa, saat di tempat yang dituju, saat layanan dihantarkan, atau saat komplain sudah diajukan (Boshoff, et.all , 2005:3).

Lovelock dan Wirtz (2011: 375), mengatakan bahwa *service recovery* terdiri dari tiga keadilan yakni *procedural justice*, *interactive justice*, dan *outcome justice*. *Procedural justice* mengacu pada kebijakan dan peraturan dimana para konsumen mencari keadilan. Konsumen mengharapkan perusahaan untuk bertanggung jawab. *Interactive Justice* melibatkan para karyawan perusahaan yang melakukan *service recovery* dan berhubungan dengan tingkah laku mereka terhadap konsumen. *Outcome Justice* berfokus pada kompensasi yang diterima oleh konsumen sebagai dampak dari kehilangan ataupun ketidaknyamanan yang dikarenakan *service failure*.

Setiap perusahaan jasa perlu merancang dan menerapkan secara efektif berbagai strategi pemulihan layanan seperti yang disampaikan oleh Mostert et.al (2009:123), bahwa perusahaan harus mendukung *service recovery*, dikarenakan *service recovery* yang buruk dan tidak efektif akan berakibat pada kekecewaan konsumen. Kepuasan pelanggan terhadap *service recovery* berkontribusi pada minat pembelian ulang (*repeat purchase*), loyalitas dan komitmen (*trust*), komunikasi *word of mouth* positif dan persepsi pelanggan terhadap *fairness*.

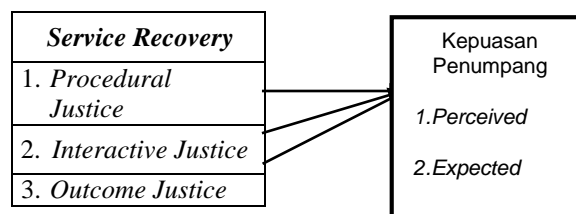
2.2 Kepuasan Penumpang

Menurut Kotler Keller (2012:172), kepuasan merupakan suatu kecocokan antara ekpektasi dengan persepsi produk yang diterima. Apabila kinerja berada jauh dari ekpektasi, maka konsumen akan merasa kecewa; apabila kinerja bertemu dengan ekpektasi, konsumen akan puas. Apabila kinerja melebihi ekpektasi, konsumen akan merasa bahagia.

Ekspektasi dan persepsi merupakan dua komponen pembentuk kepuasan. Menurut Peter dan Olson (2014:184), ekspektasi adalah kepercayaan konsumen perihal kegunaan yang diharapkan dari sebuah produk (atau jasa). Sedangkan menurut Tjiptono (2011: 308) menyatakan bahwa *perceived performance* atau persepsi ini didefinisikan secara relative seragam sebagai keyakinan mengenai jasa yang dialami.

2.3 Paradigma Penelitian

Untuk menjawab keseluruhan permasalahan seperti yang dijelaskan dalam rumusan masalah, maka paradigma penelitian digambarkan pada Gambar berikut



2.4 Hipotesis

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah “terdapat pengaruh antara *service recovery* yang terdiri dari *procedural justice*, *interactive justice*, dan *outcome justice* terhadap kepuasan penumpang baik parsial maupun simultan.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini akan menganalisis mengenai pengaruh *service recovery* yang terdiri dari *procedural justice*, *interactive justice*, dan *outcome justice* terhadap kepuasan penumpang. Adapun variabel dari *service recovery* adalah sebagai variabel bebas (*independent variable*). Variabel terikat (*dependent variable*) yang diteliti adalah kepuasan penumpang yang terdiri dari tingkat ekspektasi dan tingkat persepsi. Penelitian ini dilakukan di Bandara Husein Sastranegara Kota Bandung dengan responden yaitu wisatawan domestik yang menggunakan jasa bandara dan pernah mengalami *service recovery*.

3.2 Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah metode *cross-sectional*. Sedangkan jenis penelitian yaitu deskriptif dan verifikatif maka digunakan metode *explanatory survey* untuk memperoleh gambaran mengenai *service recovery* dan kepuasan penumpang serta pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan penumpang di Bandara Husein Sastranegara.

3.3 Metode Penarikan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah wisatawan domestik yang bepergian melewati Bandara Husein Sastranegara menggunakan pesawat domestik maupun internasional yang pernah melakukan komplain/protes kepada Bandara Husein Sastranegara pada tahun 2014. Kemudian untuk perhitungan sampel menggunakan rumus slovin (Husein Umar, 2005:146) dengan dengan taraf kesalahan 10% maka diperoleh sampel 85 responden, namun untuk kepentingan penelitian maka dibuatkan menjadi 100 responden.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan
2. Observasi
3. Angket/Kuesioner

3.5 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas merupakan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Sedangkan uji reliabilitas adalah sejauh mana instrument penelitian dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Berdasarkan pengujian validitas dan reliabilitas, hasil menunjukkan bahwa instrument penelitian valid dan reliabel.

3.6 Pengujian Hipotesis

Menguji hipotesis memiliki tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen yang pada akhirnya akan diambil sebuah kesimpulan H_0 ditolak atau H_a diterima dari hipotesis yang telah dirumuskan

Kriteria pengambilan keputusan yang digunakan untuk hipotesis yang diajukan adalah:

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Tanggapan Penumpang Terhadap Service Recovery yang Diharapkan

Untuk mengetahui skor paling tinggi dan paling rendah dari sub variabel *service recovery*, dilakukan rekapitulasi tanggapan responden mengenai *service recovery* yang diharapkan di Bandara Husein Sastranegara yang tertera pada tabel 4.1 di bawah ini

Tabel 4.1
Rekapitulasi Tanggapan Penumpang Terhadap Service Recovery yang Diharapkan

No	Dimensi	Total Skor	Rata-rata Skor	% Skor
1	<i>Procedural Justice</i>	3690	461,25	34,32
2	<i>Interactive Justice</i>	3649	456,125	33,94
3	<i>Outcome Justice</i>	853	426,5	31,74
Total		8192	1343,875	100 %

Hasil Pengolahan Data, 2015

Berdasarkan Tabel di atas dapat terlihat bahwa sub variabel yang diharapkan dari *service recovery* di Bandara Husein Sastranegara yang mendapatkan penilaian paling tinggi adalah *procedural justice* yakni sebesar 34,32%. *Procedural justice* memiliki hubungan langsung dengan kepuasan sesuai dengan pernyataan Lind dan Tyler dalam Creutzfeld

(2014:528), bahwa “*procedural justice has a direct effect on people’s satisfaction with, and evaluation of these decision-making authorities*. Sedangkan yang memiliki nilai terendah adalah *outcome justice* dengan nilai 426,5 atau 31,74%.

4.2 Hasil Tanggapan Penumpang Terhadap Service Recovery yang Dirasakan

Rekapitulasi mengenai hasil tanggapan responden terhadap *service recovery* yang dirasakan dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut

TABEL 4.2
Rekapitulasi Tanggapan Penumpang Terhadap Service Recovery yang Dirasakan

No	Dimensi	Total	Rata-rata skor	% Skor
1	<i>Procedural Justice</i>	2686	335,75	34,84
2	<i>Interactive Justice</i>	2821	352,625	36,58
3	<i>Outcome Justice</i>	551	275,5	28,58
Total		6048	963,875	100

Sumber: Hasil Pengolahan data, 2015

Pada Tabel 4.12 diperoleh hasil rekapitulasi tanggapan responden terhadap *service recovery* yang dirasakan. Dimensi yang memiliki penilaian paling tinggi adalah *interactional justice* dengan rata-rata skor 352,625 atau 36,58%. Hal tersebut dikarenakan perusahaan yang mengedepankan *hospitality* yang tertera dalam slogan perusahaan. Karena *interactional justice* berhubungan dengan perlakuan pegawai terhadap penumpang yang saat memberikan *complaint*. Sedangkan skor terendah ada pada *outcome justice* sebesar 28,58%

4.3 Hasil Tanggapan Penumpang Terhadap Kepuasan Dari Pelaksanaan *Service Recovery*

Kepuasan diperoleh dari hasil perbandingan antara *service recovery* yang diharapkan dengan *service recovery* yang diterima oleh responden yang melakukan *complaint* dan mendapatkan *service recovery* dari Bandara Husein Sastranegara. Sesuai dengan yang diungkapkan oleh Kotler & Keller (2012: 128), bahwa kepuasan adalah perasaan seseorang terhadap kesenangan atau kekecewaan yang berasal dari membandingkan kinerja yang dirasakan dengan yang diharapkan. Berdasarkan pengertian tersebut, maka pengukuran kepuasan responden dipergunakan persamaan sebagai berikut:

$$S = (P/E)$$

$$\%S = (P/E) \times 100$$

Keterangan:

S = *Customer satisfaction* (kepuasan pelanggan)

P = *Perceived performance* (jasa yang diterima pelanggan)

E = *Expectation* (harapan pelanggan)

Berikut ini adalah tabel rekapitulasi tentang tanggapan responden terhadap kepuasan *service recovery* di Bandara Husein Sastranegara.

TABEL 4.3
Rekapitulasi Kepuasan Penumpang Mengenai
***Service Recovery* di**
Bandara Husein Sastranegara

No	Dimensi	Skor		Tingkat Kepuasan	%
		Kenyataan	Harapan		
1	<i>Procedural Justice</i>	2686	3690	0,727	72,79
2	<i>Interactive Justice</i>	2821	3649	0,773	77,30
3	<i>Outcome Justice</i>	551	853	0,645	64,59
Total		6058	8192	0,738	73,95

Sumber: Hasil pengolahan data 2015

Berdasarkan Tabel 4.14 dapat dilihat bahwa dari ketiga dimensi, pada dimensi *interactive justice* memiliki nilai kepuasan tertinggi yakni 0,773 atau 77,30 %. Hal ini terbukti bahwa para pegawai bandara sangat mengaplikasikan apa itu *hospitality* bahkan saat menangani *complaint* dari penumpang. Sedangkan nilai kepuasan terendah ada pada dimensi *outcome justice* dengan nilai 0,645 atau 64,59 %. Hal ini terjadi karena ada sebagian permasalahan di mana pihak pengelola bandara tidak memiliki wewenang atau bukan tanggung jawabnya dalam memberikan kompensasi atas kerugian yang diterima oleh penumpang. Sehingga bisa jadi penumpang menilai bahwa pihak bandara tidak peduli dengan kerugian

yang dialami oleh penumpang saat berada di bandara. Secara keseluruhan, kepuasan penumpang terhadap *service recovery* di Bandara Husein Sastranegara memiliki nilai yang besar yakni 0,739. Maka, nilai kepuasan berada pada kategori "puas", dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penumpang merasa puas terhadap *service recovery* yang dijalankan di Bandara Husein Sastranegara.

4.4 Pengaruh *Service Recovery* Terhadap Kepuasan Penumpang

Pengujian hipotesis mengenai pengaruh *service recovery* (X) yang terdiri dari *procedural justice* (X1), *interactive justice* (X2), dan *Outcome justice* (X3) yang berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y) yang dilakukan dengan menggunakan uji regresi berganda baik secara parsial maupun simultan

Pengujian hipotesis secara simultan (Uji F/Tabel Anova) menunjukkan bahwa nilai $F_{hitung} = 57,469$ dengan tingkat probabilitas sig. 0,000. Oleh karena nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi 5% (0,05) maka dapat dikatakan bahwa model fit dan dapat memprediksikan kepuasan penumpang. Menurut perhitungan didapat $F_{tabel} = 2,70$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $57,469 > 2,20$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Secara keseluruhan atau secara simultan variabel independen *service recovery* yang terdiri dari *procedural justice*, *interactive justice* dan *outcome justice* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan penumpang.

Sedangkan secara parsial melalui uji t didapat hasil, ketiga variabel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang karena nilai t_{hitung} lebih besar dari $t_{tabel} = 1,661$. Nilai t_{hitung} masing-masing variabel adalah *procedural justice* sebesar 2,897, *interactive justice* sebesar 4,198, dan *outcome justice* sebesar 5,928. Dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Melalui hasil analisis regresi berganda didapat persamaan sebagai berikut

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 8,581 + 0,104X_1 + 0,157X_2 + 0,585X_3$$

Persamaan tersebut menyimpulkan bahwa nilai konstanta sebesar 8,581 yang memiliki arti bahwa jika semua sub variabel *service recovery* diabaikan maka nilai kepuasan penumpang tetap 8,581. Apabila *procedural justice* dinaikan sebesar satu satuan maka nilai kepuasan penumpang akan berubah menjadi

0,104. Apabila *interactive justice* dinaikan sebesar satu satuan maka nilai kepuasan penumpang akan berubah menjadi 0,157. Apabila *outcome justice* dinaikan sebesar satu satuan maka nilai kepuasan penumpang akan berubah menjadi sebesar 0,583.

V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menggunakan analisis deskriptif dan verivikatif menggunakan analisis regresi berganda, anantara *service recovery* terhadap kepuasan penumpang di Bandara Husein Sastranegara, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan, pelaksanaan *service recovery* di Bandara Husein Sastranegara yang terdiri dari dimensi *procedural justice*, *interactive justice*, dan *outcome justice* dinilai cukup baik. Adapun diimensi yang memiliki nilai tertinggi adalah *interactive justice* dengan nilai 36,58% sedangkan yang memiliki nilai terendah adalah dimensi *outcome justice* dengan presentase 28,58%
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi dan dilihat sesuai dengan garis kontinum, kepuasan penumpang mengenai kinerja *service recovery* yang dirasakan oleh penumpang sebagai responden di Bandara Husein Sastranegara, memperoleh hasil yang baik yang berari seluruh responden merasa puas dengan program *service recovery* di Bandara Husin Sastranegara. Dimensi *interactive justice* memiliki nilai kepuasan tertinggi yakni 77,30%, disusul oleh *procedural justice* dengan presentasi 72,79% dan yang terkecil adalah *outcome justice* dengan presentase 64,59%.
3. Secara simultan, terdapat pengaruh yang signifikan antara *service recovery* terhadap kepuasan penumpang di Bandara Husein Sastranegara. sedangkan secara parsial, kessleruhan dimensi atau sub variabel dari *service recovery* yang terdiri dari *procedural justice* (X1), *interactive justice*, dan *outcome justice* (X3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandara Husein Sastranegara. Maka dari itu dapat ditarik kesimpulan bahwa *service recovery* yang dilaksanakan Bandara Husein Sastranegara akan menciptakan kepuasan penumpang. Dimensi *outcome justice* memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan penumpang. Sedangkan yang memiliki nilai terendah adalah *procedural justice* dengan nilai 2,897.

Berdasarkan temuan yang diperoleh dari penelitian ini, penulis memberikan rekomendasi terkait dengan penelitian sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan, pelaksanaan *service recovery* di Bandara Husein Sastranegara dinilai cukup baik. Dimensi *interactive justice* memiliki penilaian paling tinggi, maka dari itu penulis merekomendasikan agar pihak perusahaan untuk dapat mempertahankan standar *hospitality* yang sudah diberlakukan oleh perusahaan. Hal ini dikarenakan *interactive justice* berhubungan dengan perilaku pegawai saat berinteraksi dengan penumpang yang memberikan *complaint*. Sedangkan dimensi yang memiliki penilaian paling rendah adalah *outcome justice*. Dengan demikian penulis merekomendasikan agar perusahaan dapat meningkatkan perhatiannya terhadap *outcome justice* yakni pemberian ganti rugi atas masalah-masalah yang disebabkan oleh perusahaan dan merugikan penumpang. Pihak perusahaan dapat bekerja sama dengan maskapai penerbangan untuk mengurangi kekecewaan dari penumpang.
2. Berdasarkan hasil penelitian, penumpang yang mendapatkan *service recovery* di Bandara Husein Sastranegara menunjukkan perilaku yang positif yaitu merasa cukup puas dengan adanya program tersebut. Namun, ada aspek yang perlu perhatian lebih dari pihak bandara yaitu mengenai *outcome justice* atau perihal ganti rugi bagi penumpang. Hal ini dikarenakan sebagian penumpang yang mengalami kekecewaan dan mengalami masalah di bandara merasa kurang mendapatkan perhatian terhadap permasalahannya dang anti rugi yang tidak sepadan yang diberikan pihak perusahaan. Oleh karena itu, harus ada upaya dari perusahaan agar kepuasan yang dirasakan oleh penumpang dapat meningkat. Dilain pihak, kepuasan mengenai perilaku yang ditunjukan oleh pegawai dalam menangani keluhan dianggap baik oleh responden. Hal ini harus dipertahankan dengan baik oleh perusahaan.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service recovery* secara keseluruhan mempengaruhi kepuasan penumpang. Oleh karena itu, pihak perusahaan perlu terus berupaya menjaga kepercayaan penumpang. Salah satunya dengan cara menunjukkan itikad baik terhadap penumpang yang mengalami masalah dengan memberikan ganti rugi yang sesuai apabila memang diperlukan. Karena dengan ditingkatkannya hal tersebut, kepuasan dan kepercayaan penumpang terhadap pihak bandara akan bertambah baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Sabharwal, Nidhi & Soch, Harmeen. 2011. *Confirmatory Factor Analysis of Determinants of Service Recovery*. Global Business Review Vol.12 No.2 p 297-318
- Mattila, S. Anna. 1999. *An Examination of Factors Affecting Service Recovery in Restaurant Setting*. Journal of Hospitality & Tourism Research, Vol. 23, No. 3.
- Park, Seul Gi . et.al. 2014. *Complaint Behavior Intentions and Expectation of Service Recovery in Individualistic and Collectivistic Culture*. International Journal of Culture, tourism and hospitality research. Vol. 8 No.3 p. 255-271
- Boshoff, Christo, Peelan, Ed, et.al. 2005. *A Differentiated Approach to Service Recovery*. NRG Working Paper Series.
- Lovelock, Christopher danWirtz, Jochen. 2011. *Services Marketing Seventh Edition*. Pearson: New Jersey.
- Mostert, P.De Meyer, C.F and van Rensburg, L.R.J. 2009. *The Influence of Service Failure and Service Recovery on Airline Passengers' Relationships with Domestic Airlines: an Exploratory Study*. South African Business Review Vol. 13 Number 2.
- Kotler, Philip dan Keller. 2012. *Marketing Management 14thedition*. New Jersey. Prentice Hall
- Peter, Paul.J dan Olson, Jerry.C. 2014. *Perilaku konsumen dan strategi pemasaran*. Salemba empat: Jakarta
- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: PenerbitAndi.
- Husein Umar. 2009. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* .Jakarta :Raja grafindo Persada
- Creutzfeldt, Naomi. 2013. *How Important is Procedural Justice for Consumer Dispute Resolution*. Business Media New York.

