

ABSTRAKSI

Penelitian ini mengkaji tentang pengaruh persepsi siswa atas keadilan distributif, prosedural dan interaksional terhadap kepuasan (*satisfaction*) dan dampaknya pada penyebaran berita positif dari mulut ke mulut (*Positive WOM intention*) di SMA ABC Surabaya. Teknik analisa data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode SEM (*Structural Equation Modeling*) dengan menggunakan program AMOS 5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi atas Keadilan Distributif (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan (Z); Persepsi atas Keadilan Prosedural (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan (Z); Persepsi atas Keadilan Interaksional (X_3) berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan (Z); Persepsi atas Keadilan Distributif (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap *Positive Word Of Mouth* (Niat Menyebarkan Berita Positif dari Mulut ke Mulut) (Y); Persepsi atas Keadilan Prosedural (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap *Positive Word Of Mouth* (Niat Menyebarkan Berita Positif dari Mulut ke Mulut) (Y); Persepsi atas Keadilan Interaksional (X_3) tidak berpengaruh signifikan terhadap *Positive Word Of Mouth* (Niat Menyebarkan Berita Positif dari Mulut ke Mulut) (Y); Kepuasan (Z) tidak berpengaruh signifikan terhadap *Positive Word Of Mouth* (Niat Menyebarkan Berita Positif dari Mulut ke Mulut) (Y). Dalam penelitian ini membuktikan bahwa keadilan interaksional merupakan hal paling utama yang dibutuhkan oleh siswa saat terjadi ketidaknyamanan atas layanan pendidikan yang dirasakan siswa.

Kata Kunci : *Perceived Justice, Distributive Justice, Procedural Justice, Interactional Justice, Service Recovery.*