

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh Service Failure terhadap Service Recovery, Trust, dan Customer Loyalty pada pelanggan maskapai Lion Air. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 175 responden dengan metode purposive sampling yaitu menyebarkan kuisioner kepada responden yang memenuhi kriteria tertentu. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan maskapai Lion Air yang memenuhi beberapa kriteria tertentu. Penelitian ini menggunakan teknik analisis menggunakan teknik analisis structural equation modeling (SEM) dengan menggunakan aplikasi smartPLS 3.0. Hasil penelitian ini menemukan bahwa Service Failure pada pelanggan maskapai Lion Air memiliki pengaruh negatif yang tidak signifikan terhadap Service Recovery. Akan tetapi variabel Service Failure memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Trust. Variabel Service Failure, Service Recovery dan Trust berpengaruh positif signifikan terhadap Customer Loyalty.

Kata kunci: Service Failure, Service Recovery, Trust, dan Customer Loyalty.

ABSTRACT

This study aims to see the effect of Service Failure to Service Recovery, Trust, and Customer Loyalty of consumers Lion Air. The sample used in this study were 175 respondents with purposive sampling method that is distributing questionnaires to the respondents who meet certain criteria. The sample in this study is customer Lion Air who meet certain criteria. This study uses analytical techniques using Structural Equation Modeling (SEM) analysis techniques using SmartPLS 3.0 applications. The results of this study found that Service Failure consumers Lion Air hasn't significant effect on Service Recovery. However, Service Failure variable has significantly positive effect on Trust. Service Failure, Service Recovery, dan Trust variables have a significant and positive effect on Customer Loyalty.

Keywords: Service Failure, Service Recovery, Trust, dan Customer Loyalty.