

ABSTRAKSI

Ketatnya persaingan pada industri maskapai penerbangan domestik di Indonesia akhir-akhir ini mengakibatkan semakin tajamnya perang tarif di antara mereka. Secara tidak langsung fenomena ini menyebabkan maskapai harus melakukan efisiensi biaya, yang pada akhirnya akan berpengaruh pada menurunnya kualitas pelayanan. *Service failure* yang merupakan salah satu akibat dari turunnya kualitas pelayanan maskapai, juga terjadi pada Garuda Indonesia Airlines yang merupakan maskapai penerbangan terbaik di Indonesia.

Konsumen yang semakin kritis dan sadar akan hak-hak mereka menyebabkan maskapai penerbangan domestik harus menangani *service failure* dengan program penanganan keluhan yang baik dan adil di mata pelanggan, karena penanganan keluhan yang baik dan adil merupakan salah satu sarana untuk memuaskan pelanggan.

Penelitian ini mencoba memahami hubungan antara penanganan keluhan yang adil terhadap kepuasan pelanggan, dan hubungan antara kepuasan tersebut dengan kepercayaan dan komitmen pelanggan kepada Garuda Indonesia Airlines. Populasi penelitian ini adalah pelanggan Garuda Indonesia yang pernah mengalami *service failure* atau kejadian yang kurang menyenangkan dan kemudian melakukan komplain pada pihak Garuda Indonesia dalam kurun waktu sembilan bulan terakhir sebelum penelitian ini.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model* yang memungkinkan peneliti untuk mengkaji pengaruh setiap indikator dalam membentuk variabel secara lebih mendalam.

Dari ketiga keadilan dalam penanganan keluhan -prosedural, interaksional, dan distributif. Keadilan prosedural ditemukan secara signifikan mampu menimbulkan kepuasan pelanggan. Sementara pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan pelanggan ditemukan lebih besar daripada pengaruh kepuasan terhadap komitmen.

Kata kunci : keluhan, keadilan, kepuasan, komitmen