

## INTISARI

Pergeseran perilaku konsumen dalam penggunaan jasa transportasi dari transportasi darat ke laut ke transportasi udara akibat dari adanya penerapan konsep penerbangan berbiaya rendah. Hal ini menyebabkan pertumbuhan jumlah penumpang maskapai penerbangan semakin meningkat setiap tahunnya. Lion Air adalah salah satu maskapai penerbangan yang menggunakan konsep penerbangan berbiaya rendah.

Dalam menggunakan jasa maskapai penerbangan, penumpang harus berinteraksi dengan penyedia jasa. Interaksi antara penumpang dengan penyedia jasa yaitu Lion Air dapat menyebabkan terjadinya *service failure* saat dimana perusahaan tidak memenuhi harapan pelanggan selama pertemuan layanan. Ada berbagai tindakan yang dapat dilakukan oleh penumpang terhadap *service failure* salah satunya dengan melakukan komplain. Pada penelitian ini ditemukan adanya komplain penumpang maskapai Lion Air terhadap layanan yang diberikan pada Lion Air oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai *service failure* yang dialami oleh penumpang maskapai penerbangan Lion Air, untuk mencapai penelitian ini digunakan variabel *service failure*, *service recovery*, *attitude loyalty* dan *behavior loyalty*

Penelitian ini menggunakan sampel berupa responden yang pernah menggunakan layanan jasa Lion Air minimal dua kali dalam setahun terakhir; akan tetapi yang pernah mengalami kegagalan layanan dan yang sudah mendapatkan *service recovery* dari Lion Air, Minimal Pendidikan responden adalah SMA dan sudah berusia minimal 17 tahun. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 150 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh *service failure* terhadap *service recovery*, *attitude loyalty* dan *behavior loyalty* pada Lion Air.

Kata kunci : *Service Failure*, *Service Recovery*, *attitude Loyalty*, *behavior loyalty*, Lion Air

## **ABSTRACT**

*Shifting consumer behavior in the use of transportation services from land to sea transportation to air transport resulting from the application of the concept of low cost airlines. This causes the growth of airline passengers increasing every year. Lion Air is one of the airlines that uses the concept of low-cost carrier.*

*In using airline services, passengers must interact with the service provider. The interaction between passengers and service providers such as Lion Air can cause service failure when the company does not meet customer expectations during service meetings. There are various actions that can be done by passengers to service failure one of them by complaining. In this research found the Lion Air airline passenger complaints about the services provided to Lion Air therefore, this study aims to dig deeper about the service failure experienced by passengers Lion Air airline, to achieve this research used variable service failure, service recovery, attitude loyalty and behavior loyalty*

*This Study use a sampel of respondents who have used Lion Air services at least twice in the past year; but the service that has received recovery service from Lion Air, minimum education is high school and has been at least 17 years. The number of samples used in this study were 150 respondents. The results of this study indicate the influence of service failure on service recovery, attitude loyalty and behavior loyalty of Lion Air.*

*Keywords: Service Failure, Service Recovery, attitude Loyalty and behavior loyalty, Lion Air*