

ABSTRAK

Mei Sari Ananda/1202714 : Pengaruh Pemulihan Jasa dan Keadilan Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang Lion Air Di Bandar Udara Internasional Minangkabau Padang.

**Pembimbing : 1. Prof. Dr. Yunia Wardi, Drs. M.Si
2. Whyosi Septrizola SE. MM**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Pemulihan Jasa dan Keadilan Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang Lion Air Di Bandar Udara Internasional Minangkabau Padang. Jenis penelitian ini adalah kausatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang yang menggunakan jasa Lion Air Di Bandar Udara Internasional Minangkabau Padang. Teknik pengambilan sampel dilakukan berdasarkan teknik *Non-Probability Sampling* diambil dengan rumus *Corhran* dengan jumlah responden sebesar 150 orang. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS versi 21.00.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Pengaruh pemulihan jasa berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan penumpang Lion Air Di Bandar Udara Internasional Minangkabau Padang, (2) Pengaruh keadilan layanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan penumpang Lion Air Di Bandar Udara Internasional Minangkabau Padang.

Kata Kunci: Pemulihan Jasa, Implementasi Keadilan Layanan, Kepuasan Penumpang.