

ABSTRAK

Fani Novita Sari Waruwu, Nim 7142210005, “Pengaruh *Procedural Justice*, *Interactional Justice* Dan *Distributive Justice* Terhadap Kepuasan Pemesanan E-Tiket Pesawat Melalui Aplikasi Online Traveloka (Survei Pada Organisasi Kamni-Unimed)”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Procedural Justice*, *Interactional Justice* Dan *Distributive Justice* terhadap Kepuasan Pemesanan E-Tiket Pesawat Melalui Aplikasi Online Traveloka (Survei Pada Organisasi Kamni-Unimed). Populasi dalam penelitian ini berjumlah 170 orang dan sampel yang diambil adalah 119 responden. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah dengan membagikan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, dan analisis regresi berganda.

Uji parsial menunjukkan bahwa: (1) *Procedural Justice* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemesanan E-Tiket Pesawat Melalui Aplikasi Online Traveloka (Survei Pada Organisasi KAMNI-UNIMED), dengan $t_{hitung} 2,906 >$ dari t_{tabel} yaitu 1,980 dan nilai signifikan $0,004 < 0,05$. (2) *Interactional Justice* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemesanan E-Tiket Pesawat Melalui Aplikasi Online Traveloka (Survei Pada Organisasi KAMNI-UNIMED), dengan $t_{hitung} 2,487 >$ dari t_{tabel} yaitu 1,980 dan nilai signifikan $0,014 < 0,05$. (3) *Distributive Justice* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemesanan E-Tiket Pesawat Melalui Aplikasi Online Traveloka (Survei Pada Organisasi KAMNI-UNIMED), dengan t_{hitung} variabel *Distributive Justice* (X3) $2,487 >$ dari t_{tabel} yaitu 6,360 dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Uji simultan menunjukkan bahwa *Procedural Justice*, *Interactional Justice* dan *Distributive Justice* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemesanan E-Tiket Pesawat Melalui Aplikasi Online Traveloka (Survei Pada Organisasi KAMNI-UNIMED), dengan $F_{hitung} 19,848 >$ dari $F_{tabel} 2,45$ dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000. Uji koefisien determinasi menunjukkan nilai sebesar 0,34 yang berarti bahwa *Procedural Justice*, *Interactional Justice* dan *Distributive Justice* secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 34,1% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

KATA KUNCI: Penanganan Keluhan, *Procedural Justice*, *Interactional Justice*, *Distributive Justice* dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Fani Novita Sari Waruwu, Nim 7142210005, "The Influence of Procedural Justice, Interactional Justice And Distributive Justice To The Satisfaction Of Booking E-Ticket Aircraft Through Traveloka Online Application (Survey On Kamni-Unimed Organization)".

This study aims to determine the effect of Procedural Justice, Interactional Justice and Distributive Justice on Booking E-Ticket Satisfaction through Traveloka Online Application (Survey on Kamni-Unimed Organization). The population in this study amounted to 170 people and the sample taken was 119 respondents. The data retrieval technique used is by distributing questionnaires. Data analysis techniques used are normality test, multicollinearity test, heteroskedasticity test, and multiple regression analysis.

The partial test shows that: (1) Procedural Justice has significant effect on Booking E-Ticket Satisfaction through Traveloka Online Application (Survey on KAMNI-UNIMED Organization), with $t_{hitung} 2,906 >$ from t_{table} is 1,980 and significant value $0,004 < 0,05$. (2) Interactional Justice significantly influence Satisfaction of E-Ticket Aircraft Reservation through Traveloka Online Application (Survey on KAMNI-UNIMED Organization), with $t_{hitung} 2,487 >$ from t_{table} that is 1,980 and significant value $0,014 < 0,05$. (3) Distributive Justice has a significant effect on Satisfaction of E-Ticket Ordering Satisfaction through Traveloka Online Application (Survey on KAMNI-UNIMED Organization), with t_{hitung} Distributive Justice (X3) $2,487 >$ from t_{tabel} ie 6,360 and significant value $0,000 < 0,05$. The simultaneous test shows that Procedural Justice, Interactional Justice and Distributive Justice together have a significant effect on Booking E-Ticket Satisfaction through Traveloka Online Application (Survey on KAMNI-UNIMED Organization), with F_{hitung} 19,848 $>$ from F_{tabel} 2,45 and significant value smaller than 0.05 ie 0.000. The coefficient of determination test shows a value of 0.34 which means that the Procedural Justice, Interactional Justice and Distributive Justice together affect the Customer Satisfaction of 34.1% and the rest is influenced by other variables not discussed in this study.

Keywords: Complaint Handling, Procedural Justice, Interactional Justice, Distributive Justice and Customer Satisfaction