

**KOMPLAIN KONSUMEN DAN RESPON PERUSAHAAN DI SITUS
KOMPAS *ONLINE* (WWW.KOMPAS.COM)**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana

Ekonomi (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh:

YURIKE DEVINA PURNAMASARI

NPM: 09 03 17541

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

MEI 2013

Skripsi

KOMPLAIN KONSUMEN DAN RESPON PERUSAHAAN DI SITUS

KOMPAS ONLINE (WWW.KOMPAS.COM)



Disusun oleh:

YURIKE DEVINA PURNAMASARI

NPM: 09 03 17541

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing

Fandy Tjiptono, Ph.D

30 Mei 2013

Skripsi

**KOMPLAIN KONSUMEN DAN RESPON PERUSAHAAN DI SITUS
KOMPAS ONLINE (WWW.KOMPAS.COM)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:
YURIKE DEVINA PURNAMASARI
NPM: 09 03 17541

telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal 12 Juli 2013
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu
persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S1)
Program Studi Manajemen

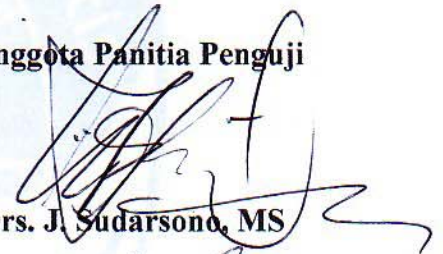
SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

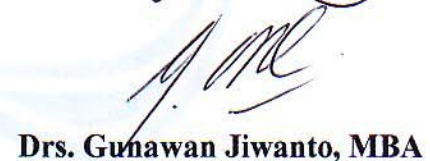


Fandy Tjiptono, Ph.D

Anggota Panitia Penguji



Drs. J. Sudarsono, MS

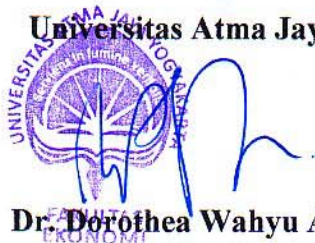


Drs. Gunawan Jiwanto, MBA

Yogyakarta, 12 Juli 2013

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Dr. Dorothea Wahyu Ariani, SE., MT

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

KOMPLAIN KONSUMEN DAN RESPON PERUSAHAAN DI SITUS KOMPAS *ONLINE* (WWW.KOMPAS.COM)

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam daftar isi. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian maupun seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 30 Mei 2013

Yang menyatakan



Yurike Devina Purnamasari

**KOMPLAIN KONSUMEN DAN RESPON PERUSAHAAN DI SITUS
KOMPAS *ONLINE* (WWW.KOMPAS.COM)**

Disusun oleh:

YURIKE DEVINA PURNAMASARI

NPM: 09 03 17541

Pembimbing

Fandy Tjiptono, Ph.D

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola komplain dan respon perusahaan di Indonesia. Khususnya melalui media Surat Pembaca Koran Kompas *Online* periode Januari sampai dengan Maret 2012. Harapannya penelitian ini berguna untuk membantu konsumen dalam proses pembelian suatu produk dan hasil analisis komplain dapat digunakan perusahaan untuk menyusun strategi penanganan komplain.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *content analysis*. Data dikumpulkan dan dianalisis dengan sistematis. Pengelompokan industri menggunakan ISCI (*International Standard Classification of Industry*).

Hasil penelitiannya adalah dari 1.230 surat, 1.067 surat adalah jenis surat komplain. Orang mengirim surat paling banyak pada hari Selasa dengan jumlah 257 surat. Jam mengirim surat terbanyak pada jam 09.00-11.59 dengan jumlah 296 surat. Lokasi pengirim surat paling banyak yaitu DKI Jakarta dengan 567 surat. Pengirim terbanyak laki-laki dengan 936 surat. Pihak perusahaan yang paling banyak merespon adalah Muharzi Hasril (Indovision dan Top TV) sebanyak 36 surat. Industri terbanyak dengan kode 6420 adalah telekomunikasi dengan 318 surat. Merek terbanyak dikomplain adalah Telkomsel dengan 133 surat. Aspek yang dikeluhkan terbanyak adalah produk dengan 636 surat. Respon perusahaan terbanyak ke konsumen 1 hari dengan 19 surat. Respon perusahaan terbanyak ke media 1 hari dengan 14 surat. Jenis respon terbanyak adalah klarifikasi dengan 118 surat. Aspek lain meliputi pemberitahuan penyelesaian permasalahan dengan JNE, Proton Saga, Telkom, XL yang masing-masing sebanyak 2 surat dan lainnya mengenai pemberitahuan informasi yang berguna bagi masyarakat. Hal menarik meliputi ungkapan unik dan menggelitik yang dilontarkan oleh konsumen.

Kata kunci: surat kabar, surat komplain dan surat tanggapan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas anugerah-Nya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Dalam proses penelitian ini, peneliti banyak mengalami kesulitan. Namun berkat bimbingan dari berbagai pihak akhirnya dapat terselesaikan. Oleh karena itu sepantasnya jika peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

- Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat kasih.
- Bapak Fandy Tjiptono, Ph.D selaku pembimbing yang telah membimbing dengan sabar.
- Orang tua yang telah memberikan dukungan baik secara materiil maupun moral.
- Teman-teman yang tidak bisa peneliti sebutkan semua, terima kasih atas dukungannya.

Peneliti menyadari penelitian ini masih banyak kekurangan. Peneliti mengharapkan adanya kritik dan saran agar penelitian ini menjadi lebih baik dan berdaya guna.

Yogyakarta, 30 Mei 2013

Yurike Devina Purnamasari

“JANGAN PERNAH TAKUT UNTUK MELANGKAH

KESUKSESAN MENANTIMU DI DEPAN SANA”

Skripsi ini untuk sebuah gelar SE, pencapaian untuk menggapai mimpi-mimpi yang lebih tinggi. Persembahkan untuk:

- ♥ Tuhan Yang Maha Esa
- ♥ Orangtua dan keluarga tersayang
- ♥ Semua dosen yang membagikan ilmunya
- ♥ Semua teman seperjuangan dalam melangkah. Semoga segala proses ini membantu menemukan siapa kita
- ♥ Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan Dosen Pembimbing	ii
Halaman Pengesahan Tim Penguji	iii
Halaman Pernyataan	iv
Intisari	v
Kata Pengantar	vii
Halaman Moto dan Persembahan	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar	xiii
Daftar Tabel	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1. Pendahuluan	10
2.2. Tahap Pembelian	10
2.2.1. Ekspektasi Konsumen	11

2.2.2. Struktur Keputusan Membeli	12
2.2.3. Situasi Pembelian	13
2.3. Ketidakpuasan Konsumen	14
2.3.1. Kepuasan dan Loyalitas Konsumen	16
2.4. Respon Konsumen Terhadap Ketidakpuasan	18
2.5. Perilaku Konsumen	20
2.6. Komplain Di Media	21
2.7. Respon Perusahaan Terhadap Komplain Konsumen	22
2.7.1. Dinamika Pembelian	23
2.7.2. Pemulihan Kinerja Perusahaan	24
2.7.3. Pemecahan Masalah Konsumen	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1. Pendahuluan	27
3.2. Konteks Riset	27
3.3. Metode Riset	30
3.4. Sumber Data	30
3.5. Prosedur Riset	31
3.6. Metode Analisa Data	36
BAB IV ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA	38
4.1. Pendahuluan	38
4.2. Analisis Data	38
4.2.1. “Surat Pembaca” Berdasarkan Kelompok	
Jenis Surat	39

4.2.2. “Surat Pembaca” Berdasarkan Kelompok	
Hari Mengirim Surat	44
4.2.3. “Surat Pembaca” Berdasarkan Kelompok	
Jam Mengirim Surat	45
4.2.4. “Surat Pembaca” Berdasarkan Kelompok	
Lokasi Konsumen	47
4.2.5. “Surat Pembaca” Berdasarkan Kelompok	
Gender Pengirim Surat	48
4.2.6. “Surat Pembaca” Berdasarkan Kelompok	
Nama Pengirim Surat	51
4.2.7. “Surat Pembaca” Berdasarkan Kelompok	
ISCI	52
4.2.8. “Surat Pembaca” Berdasarkan Kelompok	
Merek	58
4.2.9. “Surat Pembaca” Berdasarkan Kelompok	
Kategori Aspek Yang Dikomplain	61
4.2.10. “Surat Pembaca” Berdasarkan Kelompok	
Non Komplain	70
4.2.11. “Surat Pembaca” Berdasarkan Kelompok	
Lama Respon Perusahaan	72
4.2.12. “Surat Pembaca” Berdasarkan Kelompok	
Jenis Respon Perusahaan	75

4.3. Rangkuman Hasil Analisis	76
4.4. Uji Konsistensi	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1. Pendahuluan	84
5.2. Kesimpulan	84
5.3. Kelemahan Penelitian	88
5.4. Implikasi Manajerial	89
5.5. Saran	90
Daftar Pustaka	xvi
Lampiran	xx



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian	10
Gambar 2.2 Hubungan Antara Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	17
Gambar 2.3 Klasifikasi Respon Ketidakpuasan Konsumen	18
Gambar 2.4 Frekuensi Dan Dampak Komplain	23
Gambar 3.1 Tampilan Website Kompas	29
Gambar 3.2 Tampilan Forum Surat Pembaca	29
Gambar 3.3 Contoh Coding Data Pada Program Excel	32
Gambar 3.4 Prosedur Penelitian	33
Gambar 4.1 Tampilan Surat Komplain	40
Gambar 4.2 Tampilan Surat Respon	41
Gambar 4.3 Tampilan Surat Non Komplain (Pemberitahuan Penyelesaian Permasalahan)	43
Gambar 4.4 Tampilan Surat Non Komplain (Pemberitahuan Informasi)	44
Gambar 4.5 Gender Tidak Teridentifikasi (Ragu Menentukan Laki-laki Atau Perempuan)	49
Gambar 4.6 Gender Tidak Teridentifikasi (Mengatasnamakan Perusahaan)	50

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 “Surat Pembaca” Berdasarkan Kelompok Jenis Surat	39
Tabel 4.2 “Surat Pembaca” Berdasarkan Kelompok Hari Mengirim Surat	45
Tabel 4.3 “Surat Pembaca” Berdasarkan Kelompok Jam Mengirim Surat	46
Tabel 4.4 “Surat Pembaca” Berdasarkan Kelompok Lokasi Konsumen	47
Tabel 4.5 “Surat Pembaca” Berdasarkan Kelompok Gender Pengirim Surat	48
Tabel 4.6 “Surat Pembaca” Berdasarkan Kelompok Nama Pengirim Surat	51
Tabel 4.7 “Surat Pembaca” Berdasarkan Kelompok ISCI	52
Tabel 4.8 “Surat Pembaca” Berdasarkan Kelompok Merek	59
Tabel 4.9 “Surat Pembaca” Berdasarkan Kelompok Kategori Aspek Yang Dikomplain	61
Tabel 4.10 “Surat Pembaca” Berdasarkan Kelompok Non Komplain	71
Tabel 4.11 “Surat Pembaca” Berdasarkan Kelompok Lama Respon	72
Tabel 4.12 “Surat Pembaca” Berdasarkan Kelompok Jenis Respon	75
Tabel 4.13 “Surat Pembaca” Berdasarkan Kelompok Kategori Aspek Yang Dikomplain (1-7 Januari 2013)	78

Tabel 5.1 Komplain Konsumen	85
Tabel 5.2 Respon Perusahaan	87

