

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU
KOMPLAIN KONSUMEN
(STUDI PADA MAHASISWA ATMA JAYA FAKULTAS EKONOMI
PENGGUNA RUMAH MAKAN DI YOGYAKARTA)**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat
Sarjana Ekonomi (S1)
Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Disusun Oleh:

Billy Archie Chandra

NPM: 09 03 17643

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2013

SKRIPSI

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU
KOMPLAIN KONSUMEN
(STUDI PADA MAHASISWA ATMA JAYA FAKULTAS EKONOMI
PENGGUNA RUMAH MAKAN DI YOGYAKARTA)

Disusun oleh:

Billy Archie Chandra

NPM: 09 03 17643

Telah Dibaca dan Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama:



Ign. Sukirno, Drs., MS.

Tanggal 5 Agustus 2013

SKRIPSI
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU KOMPLAIN
KONSUMEN
(STUDI PADA MAHASISWA ATMA JAYA FAKULTAS EKONOMI
PENGGUNA RUMAH MAKAN DI YOGYAKARTA)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Billy Archie Chandra

NPM : 09 03 17643

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 13 September 2013
dan dinyatakan memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat Sarjana Ekonomi
(S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya
Yogyakarta

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



Ign. Sukirno, Drs., Ms.

Anggota Panitia Penguji



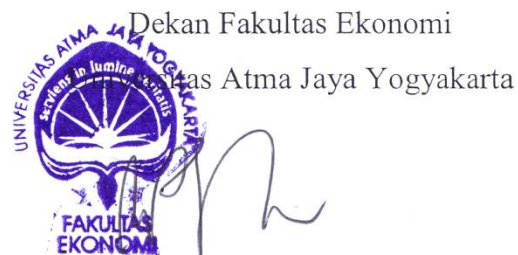
C. Jarot Priyogutomo, Drs., MBA.



J. Sudarsono, Drs., MS

Yogyakarta, 13 September 2013

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Dr. Dorothea Wahyu Ariani, S.E., M.T.

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Billy Archie Chandra

NPM : 09 03 17643

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU KOMPLAIN
KONSUMEN
(STUDI PADA MAHASISWA ATMA JAYA FAKULTAS EKONOMI
PENGGUNA RUMAH MAKAN DI YOGYAKARTA)**

Benar-benar hasil karya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam karya tulis ini dalam bentuk catatan. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruh hasil karya tulis ini, maka saya bersedia melepas semua keputusan dan gelar yang diberikan kepada saya atas karya tulis ini dan membatalkan kelulusan saya.

Yogyakarta, 5 Agustus 2013



Billy Archie Chandra

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan berkah-Nya mulai dari awal hingga sekarang ini, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari berbagai bantuan pihak, yang telah menyumbangkan pikiran, tenaga, dan bimbingan kepada penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung, maka dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ign. Sukirno, Drs., MS. selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan banyak pengetahuan untuk saya dari saya yang tidak tahu sama sekali mengenai skripsi hingga mengerti skripsi, serta bimbingannya yang telah memberikan banyak informasi dan pengetahuan baru untuk saya.
2. Dosen Fakultas Ekonomi Atma Jaya Yogyakarta yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga bermanfaat bagi peneliti selama kuliah ini.
3. Orang tua yang selalu memotivasi dan mengingatkan saya untuk selalu semangat dalam mengerjakan skripsi sehingga akhirnya skripsi dapat selesai dengan baik.
4. Untuk teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, terima kasih atas masukannya bila mana ada kekeliruan dalam skripsi saya.

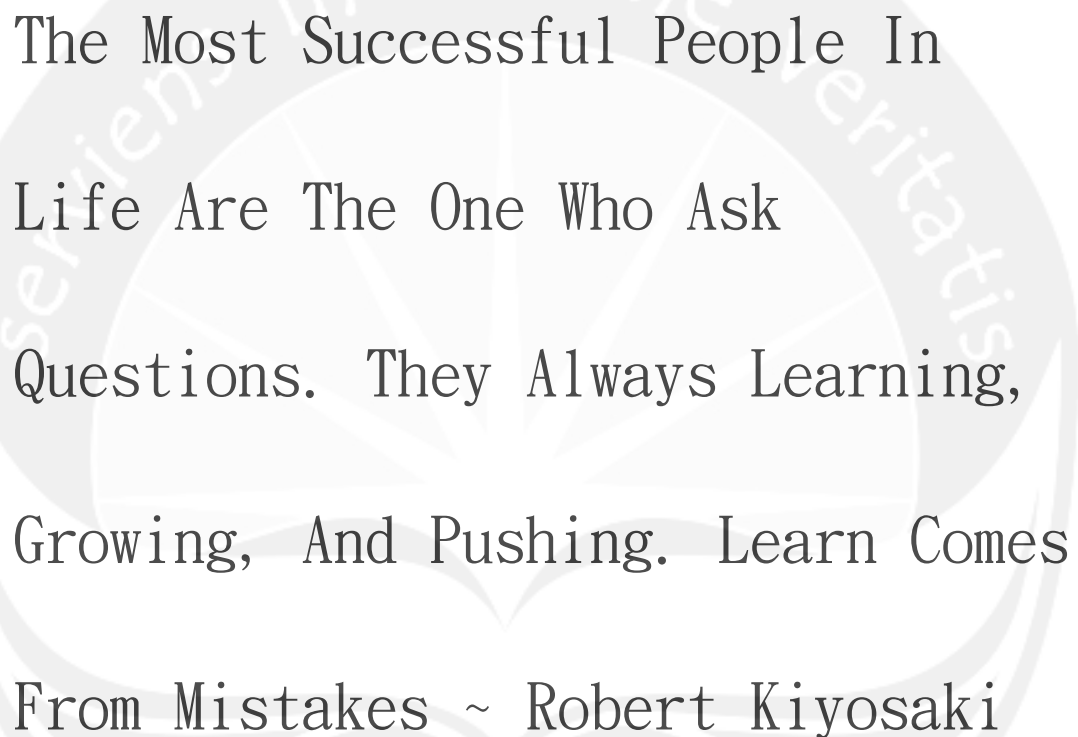
5. Untuk kedua anjing saya yang ganteng dan luar biasa, Balto dan Donna, membuat saya tidak bosan dalam mengerjakan skripsi karena kelucuannya menghilangkan kejenuhan saat mengerjakan skripsi.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan, maka penulis membuka diri untuk saran dan kritik guna penyempurnaan penulisan skripsi ini.

Yogyakarta, 5 Agustus 2013

Penulis

HALAMAN MOTTO



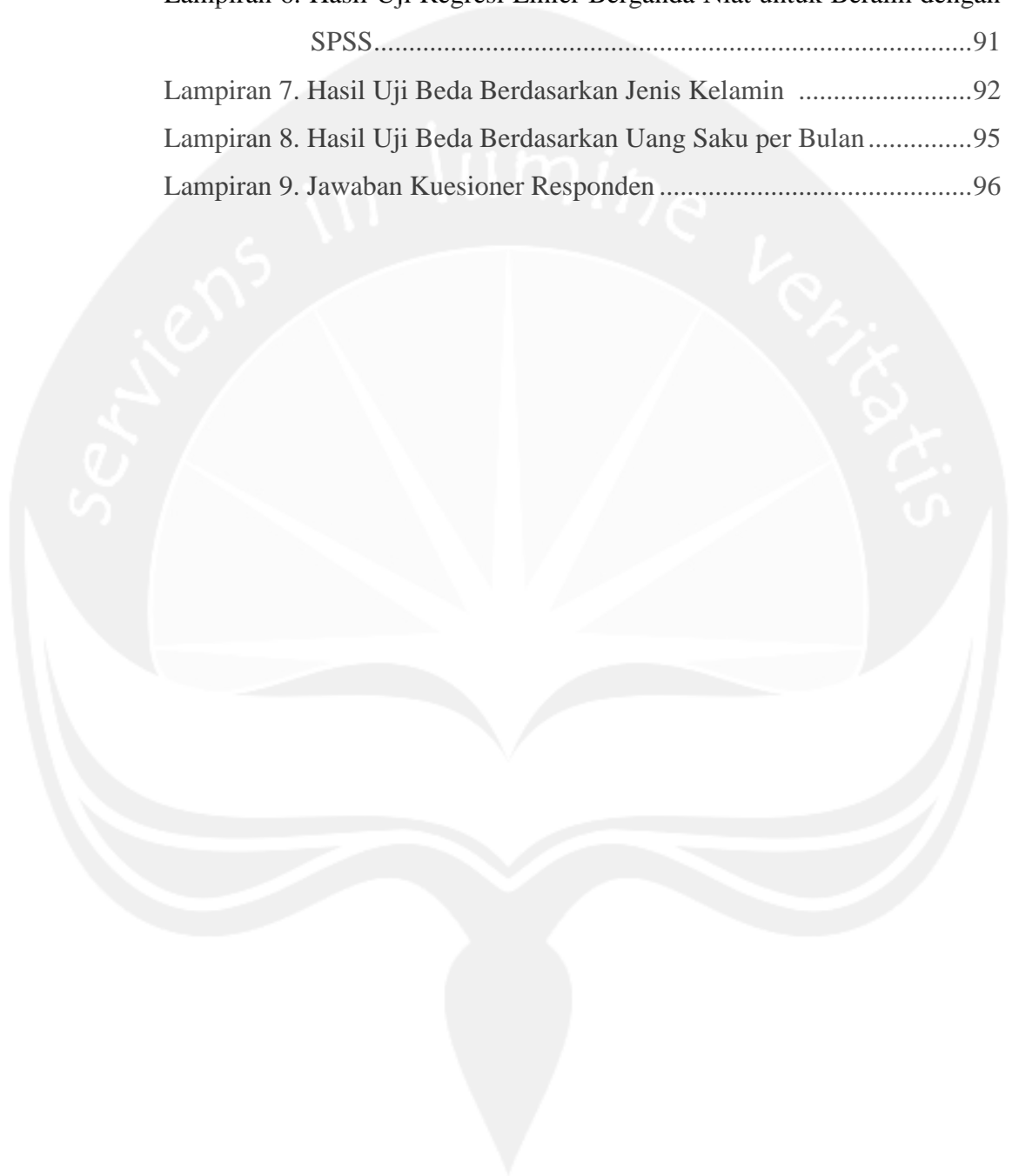
The Most Successful People In
Life Are The One Who Ask
Questions. They Always Learning,
Growing, And Pushing. Learn Comes
From Mistakes ~ Robert Kiyosaki

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Pembimbing	ii
Halaman Pengesahan Skripsi	iii
Halaman Pernyataan	iv
Kata Pengantar	v
Halaman Motto	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Intisari	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Kerangka Pemikiran & Hipotesis	12
1.5 Tujuan Penelitian	13
1.6 Manfaat Penelitian	14
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Pendahuluan	15
2.2 Perilaku Komplain Konsumen	15
2.2.1 Macam-macam Perilaku Komplain Konsumen	18
2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Komplain.....	24
2.3 Ringkasan Riset Terdahulu	30
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Bentuk Penelitian	31
3.2 Metode Pengambilan Sampel	31

3.3 Metode Pengukuran Data.....	33
3.4 Metode Pengujian Instrumen	35
3.5 Metode Analisis Data.....	37
3.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda	37
3.5.2 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial	38
3.5.3 Uji Koefisien Regresi Secara Simultan.....	39
3.5.4 Uji Beda Independent Sample t-test.....	40
3.5.5 Uji Beda One Way Anova	41
BAB 4 ANALISIS DATA	43
4.1 Pengujian Instrumen	43
4.2 Analisis Karakteristik Demografi Responden	47
4.3 Pengaruh Tingkat Ketidakpuasan, Sikap Terhadap Pengajuan Komplain, Persepsi Bahwa Komplain akan Berhasil, dan Kepercayaan Diri Terhadap Niat untuk Komplain	48
4.4 Pengaruh Tingkat Ketidakpuasan, Persepsi Bahwa Komplain akan Berhasil, dan Kepercayaan Diri Terhadap Word of Mouth Negatif ..	52
4.5 Pengaruh Tingkat Ketidakpuasan, Persepsi Bahwa Komplain akan Berhasil, dan Kepercayaan Diri Terhadap Niat untuk Beralih	56
4.6 Analisis Perbedaan Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.7 Analisis Perbedaan Berdasarkan Uang Saku per Bulan	62
BAB 5 KESIMPULAN & SARAN	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	66
5.3 Kelemahan Penelitian	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Lembar Kuesioner	70
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas dengan SPSS.....	78
Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas dengan SPSS.....	86
Lampiran 4. Hasil Uji Regresi Linier Berganda Niat untuk Komplain dengan SPSS	89

Lampiran 5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda Word of Mouth Negatif dengan SPSS	90
Lampiran 6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda Niat untuk Beralih dengan SPSS.....	91
Lampiran 7. Hasil Uji Beda Berdasarkan Jenis Kelamin	92
Lampiran 8. Hasil Uji Beda Berdasarkan Uang Saku per Bulan.....	95
Lampiran 9. Jawaban Kuesioner Responden	96



DAFTAR TABEL

1.	Tabel 4.1	
	Hasil Uji Validitas.....	44
2.	Tabel 4.2	
	Hasil Uji Reliabilitas.....	46
3.	Tabel 4.3	
	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.	Tabel 4.4	
	Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku per Bulan	47
5.	Tabel 4.5	
	Pengaruh Tingkat Ketidakpuasan, Sikap Terhadap Pengajuan Komplain, Persepsi Bahwa Komplain Akan Berhasil, dan Kepercayaan Diri Terhadap Niat Untuk Komplain	48
6.	Tabel 4.6	
	Pengaruh Tingkat Ketidakpuasan, Persepsi Bahwa Komplain Akan Berhasil, dan Kepercayaan Diri Terhadap Word of Mouth Negatif	53
7.	Tabel 4.7	
	Pengaruh Tingkat Ketidakpuasan, Persepsi Bahwa Komplain Akan Berhasil, dan Kepercayaan Diri Terhadap Niat Untuk Beralih	57
8.	Tabel 4.8	
	Hasil Analisis Uji Beda Niat untuk Komplain, Word of Mouth Negatif, dan Niat untuk Beralih Antara Pria dan Wanita	60
9.	Tabel 4.9	
	Hasil Analisis One Way Anova Niat untuk Komplain, Word of Mouth Negatif, dan Niat untuk Beralih Berdasarkan Perbedaan Uang Saku per Bulan	63

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU KOMPLAIN
KONSUMEN
(STUDI PADA MAHASISWA ATMA JAYA FAKULTAS EKONOMI
PENGUNTA RUMAH MAKAN DI YOGYAKARTA)**

Disusun oleh:
Billy Archie Chandra
NPM : 09 03 17643

Pembimbing Utama

Ign. Sukirno, Drs., MS.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Pengaruh sikap terhadap pengajuan komplain, tingkat ketidakpuasan, persepsi bahwa komplain akan berhasil, dan kepercayaan diri terhadap niat untuk komplain, word of mouth negatif, dan niat untuk beralih pada rumah makan di Yogyakarta. (2) Apakah terdapat perbedaan niat untuk komplain, word of mouth negatif, dan niat untuk beralih berdasarkan jenis kelamin dan uang saku per bulan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer diperoleh dengan cara membagikan kuesioner kepada responden sesuai dengan sampel yang telah ditentukan.

Penelitian ini dilakukan kepada Mahasiswa Atma Jaya Yogyakarta Fakultas Ekonomi yang pernah mengalami kekecewaan ketika makan di suatu rumah makan dan pernah melakukan perilaku komplain dalam. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji independent sample t-test, dan uji one way anova.

Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat ketidakpuasan memiliki pengaruh terhadap word of mouth negatif dan niat untuk beralih.

**Kata kunci: Sikap terhadap pengajuan komplain, Tingkat ketidakpuasan,
Persepsi bahwa komplain akan berhasil, Kepercayaan diri, Niat untuk
komplain, Word of mouth negatif, Niat untuk Beralih**