

STUDI DESKRIPTIF PERILAKU KOMPLAIN DAN MOTIF KOMPLAIN PELANGGAN RESTORAN DI HOTEL X SURABAYA

Oleh:

.....

Abstract

Hotel X is one of star hotel at Surabaya, and almost of the guest is domestic tourist. According to the interview with the secretary of manager showing that there is many of complaint about the service of "X" Resto at "X" Hotel in Surabaya. The result of pre test showing that there is 23 respondents who state that visited "X" Resto at "X" Hotel in Surabaya. During June – September 2012., and there is 8 of respondents who state felt uncomfortable of the service but no complaint, and there are 10 of respondents who state complaint. The purpose of this research is explaining the complaint behavior at "X" Resto at "X" Hotel in Surabaya..

The research design is descriptive which explore the customer complaint behavior at "X" Resto in "X" Hotel in Surabaya according the demographic data: *age, education level, household level, and gender*. The number of samples are 102 samples. Data analysis method by statistic descriptive, crosstabulation, and chi square analysis.

This research showing that according to the whole of complaint behavior, the top and the most agree by consumer is warning to the family and friends. The lower of complaint behavior is complaint to the consumers protection agency and the highest complaint motive is take problem solving. There is association among the complaint behavior and *age, education level, and gender*

Keywords: Complaint Behavior, Complainers Restaurant Service

A. Pendahuluan

Hotel X Surabaya adalah hotel berbintang empat di Surabaya, dan sebagian besar pengunjung hotel ini adalah wisatawan lokal. Pada umumnya wisatawan lokal menginap di hotel cenderung ingin mendapatkan sesuatu yang baru termasuk untuk menu makanan di restoran hotel. Namun Restoran di Hotel X justru sebaliknya, Restaurant Hotel X adalah satu-satunya restaurant di hotel Hotel X. Mereka hanya menyediakan makanan Indonesia, kecuali pada saat *breakfast* anda dapat menikmati *American breakfast*, walaupun pilihan agak terbatas. Hasil wawancara dengan Sekretaris Manajer Restoran Hotel X menunjukkan bahwa terdapat sejumlah komplain pengunjung atas layanan restoran di Hotel X Surabaya dan dalam sigi awal diketahui bahwa 23 orang yang pernah menikmati layanan Restoran di Hotel Hotel X pada bulan Juni s/d September 2012, ternyata terdapat 10 orang yang pernah melakukan komplain. Untuk itu, perlu dikaji dari perilaku pelanggan mengenai komplain atas layanan restoran Hotel X Surabaya. Bentuk-bentuk komplain berhubungan erat dengan faktor demografis pelanggan sehingga layak untuk dilakukan analisa perilaku komplain berdasarkan faktor demografis.

B. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan pada identifikasi masalah penelitian yang menunjukkan adanya keberagaman perilaku komplain dan motif komplain pelanggan restoran di Hotel X Surabaya maka : "Bagaimana perilaku komplain dan motif komplain pelanggan restoran di Hotel X Surabaya?"

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan pada perumusan masalah penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan perilaku komplain dan motif komplain pelanggan restoran di Hotel X Surabaya.

D. LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan mengenai perilaku komplain pelanggan berdasarkan pada berbagai perspektif. Selain itu bab ini juga akan menjelaskan mengenai hubungan karakteristik demografis dan perilaku komplain. Bab ini menjelaskan pula manajemen komplain sebagai solusi untuk menjadikan komplain sebagai motivator perusahaan menyajikan produk atau jasa lebih baik.

1. Perilaku Komplain

Metehan dan Yasemin (2011) menyatakan: "*Nowadays the philosophy of "the customer is always right" depends on the concept of customer satisfaction, and builds up the heart of the firm's activities.*" Pendapat ini mengungkapkan bahwa pelanggan adalah raja dan akan selalu benar sehingga dituntut untuk terus bisa menyesuaikan terhadap konsep kepuasan pelanggan dengan membangun aktivitas yang mampu menyentuh kebutuhan maupun keinginan pelanggan. Untuk itu, setiap komplain yang dilakukan oleh pelanggan pun juga harus disikapi secara positif oleh perusahaan karena komplain tersebut menunjukkan bahwa sesuatu yang telah diberikan kepada pelanggan belum memenuhi harapan pelanggan.

Ramsey (2005) dalam Zain (2011) menjelaskan: "*...that people will complain about anything for almost any reason and sometimes for no reason at all.*" Pendapat ini mengungkapkan bahwa komplain adalah bisa dilakukan oleh konsumen untuk sebuah alasan tertentu atau bahkan konsumen pun bisa melakukan komplain karena tanpa alasan yang jelas. Artinya bahwa komplain selalu bisa dilakukan oleh konsumen dengan berbagai alasan maupun tanpa alasan sekali pun.

Bahkan Phau dan Sari (2004) dalam Zain (2011) menjelaskan: "*...that customer complain behaviour consists of responses triggered by perceived dissatisfaction, which is neither psychologically accepted nor quickly forgotten with the consumption of a product or a service.*" Pendapat ini mengungkapkan bahwa perilaku komplain terdiri dari respon yang disebabkan karena ketidakpuasan baik ketidakpuasan secara psikologis maupun ketidakpuasan yang disebabkan karena pengonsumsi produk atau jasa.

Oh (2004) dalam Zain (2011) menyatakan: "*...found that the most influential antecedent to complaint is the perceived severity of dissatisfaction.*" Penyebab utama dari komplain adalah kekecewaan, dan ditambahkan: "*The post-consumption dissatisfaction behaviour of the majority university library users was negative word-of-mouth*". Secara umum perilaku kekecewaan ini ditunjukkan dari referensi negatif kepada orang lain atas produk atau jasa yang telah dibelinya.

Berkaitan dengan penyebab komplain, Pride dan Ferrell (1997) dalam Metehan dan Yasemin (2011) mengungkapkan beberapa penyebab dari komplain konsumen, yaitu:

a. *Incomprehension of customer's expectations*

Tidak terpenuhinya keseluruhan harapan konsumen. ketika konsumen membeli produk atau jasa, dalam hati konsumen terdapat sejumlah harapan sehingga ketika harapan tersebut tidak terpenuhi maka akan melahirkan komplain karena konsumen merasa kecewa.

b. *Wrong customer satisfaction standards*

Penyebab komplain pelanggan juga bisa terjadi ketika perusahaan salah menetapkan standar kepuasan pelanggan. Kesalahan dalam penetapan standar ini menyebabkan rendahnya performance dari produk atau jasa yang dijual sehingga menyebabkan pelanggan melakukan komplain.

c. *Lack of expectation – performance*

Komplain pelanggan juga disebabkan karena kinerja yang terlalu jauh dibandingkan dengan harapan pelanggan. Kondisi ini menyebabkan pelanggan melakukan komplain.

d. *Undelivered commitments.*

Komplain pelanggan juga disebabkan karena komitmen yang tidak dipenuhi oleh perusahaan. Ketika perusahaan memiliki sejumlah komitmen, maka ketika komitmen tersebut tidak mampu dipenuhi bisa menyebabkan sebuah komplain.

Berhubungan dengan komplain pelanggan, Metehan dan Yasemin (2011) juga mengidentifikasi penyebab komplain, yaitu: produk cacat (*product defect*), perilaku karyawan (*the behavior of employees*), ketidaksesuaian penetapan harga (*discontent with pricing policies*), berbagai faktor pengganggu lainnya (*other disturbing factors*), dan ketidakkonsistenan kebijakan dari manajemen komplain (*the entity's inadequate policies concerning the complaint management*).

3. Tipe Komplain Pelanggan

Terdapat berbagai tipe komplain pelanggan, sebagaimana dinyatakan oleh MacInnis (2007) dalam Metehan dan Yasemin (2011) yaitu terdapat empat tipe pelanggan berdasarkan komplain yaitu:

a. *Passives* merupakan tipikal pelanggan yang paling rendah tingkat komplainnya. Pelanggan ini biasa memiliki kecenderungan pasif atau acuh terhadap kekecewaan yang dirasakan atas produk atau jasa perusahaan (*These customers who are least likely to complain*).

b. *Voicers* yaitu Pelanggan dengan tipikal ini adalah pelanggan yang melakukan komplain langsung kepada retailer atau service provider (*Those who are likely to complain directly to the retailer or service provider*).

c. *Irates* yaitu tipikal konsumen ini adalah konsumen yang marah atas kekecewaan layanan dengan referensi kepada konsumen lainnya yang sifatnya negatif, berhenti melakukan pembelian produk perusahaan, dan melakukan komplain kepada provider tetapi tidak melalui pihak ketiga seperti media atau lembaga hukum (pemerintah) (*Those who are angry customers that are most likely to engage in negative word of mouth, stop patronage, and complain to the provider but not to a third party such as the media or government*).

d. *Activist* yaitu Tipikal pelanggan yang melibatkan ketiga jenis kpl di atas dan melampirkan komplainnya juga pada pihak ketiga yaitu media atau lembaga hukum (pemerintah) (*They engage heavily in all types of complaining, including complaining to a third party*).

Singh's (1988) dalam Emir (2011:4240) mengelompokkan pelanggan berdasarkan pada komplain menjadi tiga kelompok, yaitu: kelompok pelanggan komplain melalui *voice responses* (*seeking redress from the seller or no action*), kelompok *private responses* (*word-of-mouth communication*), dan respon pada pihak ketiga (*implementing legal action*).

4. Perilaku Komplain (Complaint behavior) Berdasarkan Faktor Demografis (Demographic Characteristics)

Le Claire (1993) dalam Heung dan Lam (2003) menjelaskan bahwa tipe perilaku komplain yaitu memperingatkan keluarga dan teman, berhenti mengunjungi restoran, komplain pada manajer lebih atas, menulis dalam kotak pembaca yang disediakan restoran, menulis surat/SMS kepada pihak hotel, menuliskan dalam media massa, dan komplain pada lembaga perlindungan konsumen.

Lewis's (1983) dalam Heung dan Lam (2003) menjelaskan bahwa motif komplain yaitu apa yang membuat dan mendorong pelanggan untuk mengeluh. Tipe motif komplain yaitu mendapatkan tindakan penyelesaian, mendapatkan penjelasan, mencari permintaan maaf dari restoran, ekspresi kemarahan, mendapatkan kompensasi, dan mendapatkan ganti rugi.

Metehan dan Yasemin (2011) menjelaskan bahwa terdapat hubungan antara faktor demografis dengan perilaku komplain pelanggan. Faktor demografis yang mempengaruhi bentuk komplain pelanggan tersebut diantaranya adalah level pekerjaan pelanggan (*accopational level*), usia (*age*), tingkat pendidikan (*education level*), tingkat pendapatan (*household level*), dan jenis kelamin (*gender*). Deskripsi hubungan faktor demografis dan perilaku komplain pelanggan tersebut sebagaimana dideskripsikan berikut:

- a. Level pekerjaan (occupation level) dan perilaku komplain (complaint behavior).
Tronvoll (2007) dalam Metehan dan Yasemin (2011) menyatakan: *"...reported from previous research that there is a significant relationship between occupation and complaint behavior."* Pendapat ini mengungkapkan bahwa level pekerjaan pelanggan terbukti memiliki hubungan dengan perilaku komplain pelanggan. and from the study of Liefeld et.al. (1975) dalam Metehan dan Yasemin (2011) menjelaskan: *"People who have managerial and professional occupational status are complainers."* Maksudnya bahwa konsumen dengan pekerjaan manajerial dan profesional cenderung memiliki komplain yang tinggi.
- b. *Age and complaint behavior*
Hakimah et. al., (2010) dalam Metehan dan Yasemin (2011) menyatakan: *"While, elders are less likely to report a dissatisfying experience, though those who do express dissatisfaction are likely to take actions just like young consumers."* Pendapat ini mengungkapkan bahwa semakin tua usia konsumen maka memiliki kecenderungan untuk tidak mengungkapkan komplain yang dirasakan dibandingkan dengan konsumen dengan usia yang lebih muda.
- c. *Education level and complaint behavior.*
Williams (2002) dalam Metehan dan Yasemin (2011) menyatakan: *"Education is another important variable that strongly relates to occupation. Education affects customer information processing and decision-making."* Pendapat ini mengungkapkan bahwa tingkat pendidikan merupakan variabel penting yang berkaitan dengan pekerjaan. Tingkat pendidikan mempengaruhi pemrosesan informasi dan pembuatan keputusan konsumen.
Liefeld et.al., (1975) dalam Metehan dan Yasemin (2011) menambahkan: *"High educational attainment might be associated with a higher propensity or perceived competence to write letters of complaint, a greater likelihood of perceiving injustice and perceiving reasons for complaint, a higher expectation of value, or general attitudinal or value differences between customers with different educational attainment."* Pendapat ini mengungkapkan bahwa konsumen dengan pendidikan tinggi memiliki kompetensi untuk menuliskan komplain dan cenderung bisa menerima ketidakadilan dan menerima alasan untuk komplain, semakin tinggi pengharapan atas value yang ingin didapatkan. Secara umum terdapat perbedaan

sikap atau value yang ingin didapatkan ketika berhubungan dengan perusahaan didasarkan pada tingkat pendidikan konsumen.

Phau and Baird (2008) dalam Metehan dan Yasemin (2011) menyatakan: *“People who have tertiary education are less likely to complain than those with lower educated ones.”* Pendapat ini secara lebih lugas menjelaskan bahwa konsumen yang berpendidikan cenderung memiliki keluhan lebih rendah dibandingkan konsumen dengan pendidikan rendah.

d. *Household income level and complaint behavior.*

Liefeld et.al., (1975) dalam Metehan dan Yasemin (2011) menyatakan: *“Income is correlated with complaint behavior. It is reasonable to assume that consumers with higher incomes purchase more goods, and more big ticket goods, therefore possibly having more to complain about.”* Pendapat ini menjelaskan bahwa konsumen dengan tingkat pendapatan lebih tinggi cenderung memiliki kemampuan untuk membeli produk lebih banyak sehingga frekuensi keluhan juga cenderung lebih tinggi. Tronvoll (2007) dalam Metehan dan Yasemin (2011) menyatakan: *“Individuals with higher income have greater personal resources which enable them to express dissatisfaction more readily.”* Maksud dari pendapat ini bahwa konsumen dengan pendapatan lebih tinggi memiliki kemampuan lebih besar untuk mengekspresikan keluhan.

e. *Females are more likely to complain than males.*

Keluhan juga bisa dibedakan berdasarkan pada faktor gender, Kau et.al.(1995) dalam Metehan dan Yasemin (2011) menyatakan: *“Females to complain more than males.”* Pendapat ini mengungkapkan bahwa kaum wanita cenderung dengan keluhan lebih tinggi dibandingkan pria.

5. Manajemen Keluhan

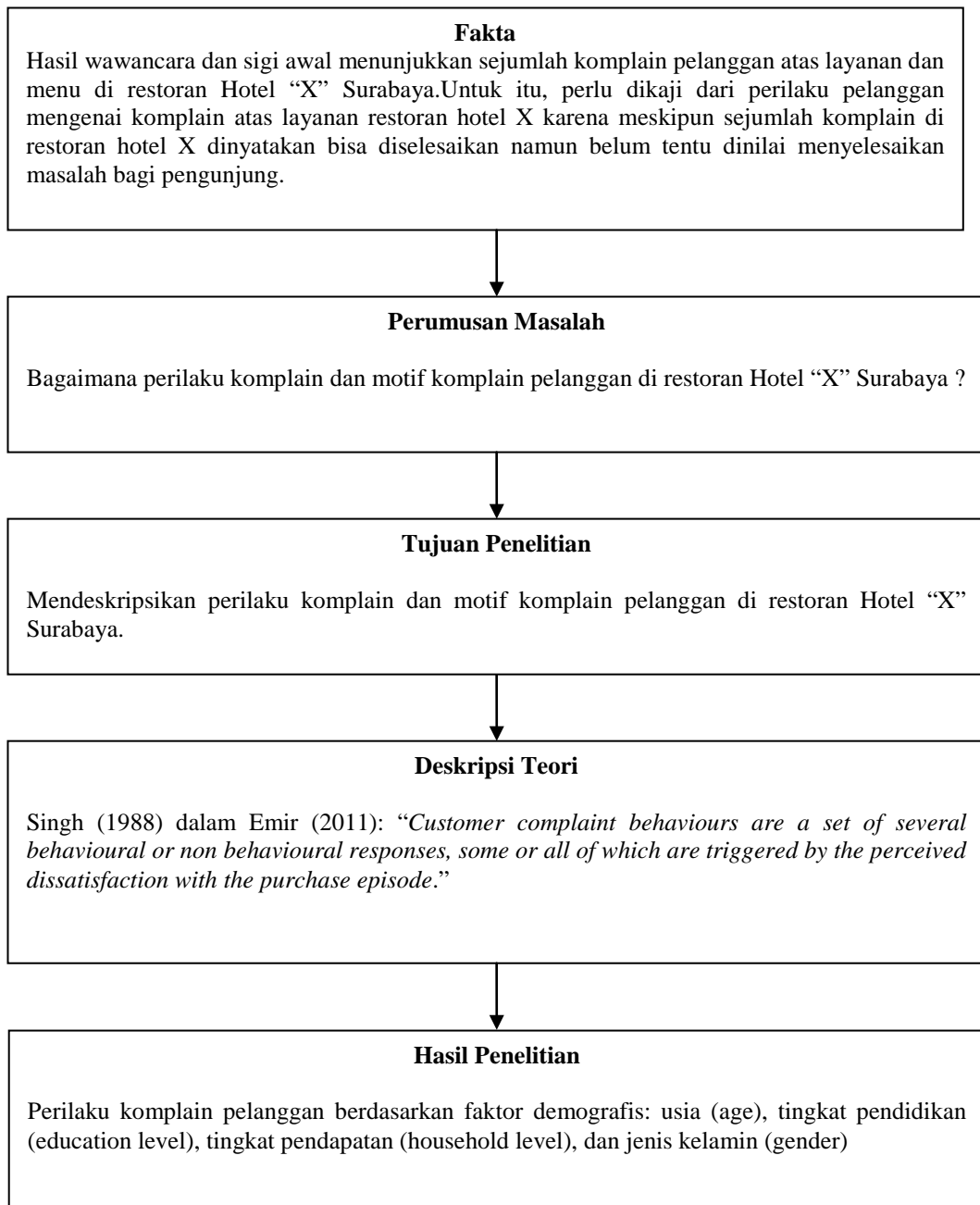
Stauss dan Schoeler (2004:148) menjelaskan bahwa manajemen keluhan pelanggan menunjukkan efisiensi secara ekonomi dari proses dan sistem instrumen complaint management. CMP dikalkulasikan berhubungan dengan investasi terhadap management complaint, Keuntungan dari manajemen keluhan dikalkulasikan dari biaya dan keuntungan yang didapatkan.

Metehan dan Yasemin (2011) menyatakan: *“In customer complaint management it is a key benefit to analyze the differences of each customer’s complaint behavior.”* Pendapat ini mengungkapkan bahwa manajemen keluhan untuk kunci untuk bisa memahami perbedaan dari setiap perilaku keluhan. Ditambahkan oleh Ekiz, et al., (2011:3): *“Having an effective complaint management is important in retaining customers when problems occur and winning their loyalty.”* Maksudnya bahwa manajemen keluhan yang efektif adalah hal penting untuk mempertahankan pelanggan dan memenangkannya dengan mampu membangun loyalitas.

Fornell dan Wernerfelt (1987) dalam Ahmed dan Amir (2011:315) juga menyatakan: *“When customers complain, they give the firm a chance to rectify the problem and if the firm recovers successfully, it can increase loyalty and profits.”* Ketika pelanggan melakukan keluhan maka memberikan kesempatan kepada perusahaan untuk berbenah diri sehingga mampu mencapai kesuksesan karena bisa meningkatkan loyalitas dan keuntungan bagi perusahaan.

6. Bagan Alur Berpikir

Bagan alur berpikir dalam penelitian ini sebagaimana ditunjukkan Gambar 3.



Gambar 3.
Bagan Alur Berpikir

E. METODOLOGI PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Desain penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu menggambarkan perilaku komplain pelanggan di restoran Hotel X berdasarkan faktor demografis: level pekerjaan

pelanggan (*accopational level*), usia (*age*), tingkat pendidikan (*education level*), tingkat pendapatan (*household level*), dan jenis kelamin (*gender*).

2. Variabel Penelitian

Berdasarkan pada berbagai variabel penelitian yang diajukan, maka untuk memperjelas operasionalisasi dari setiap variabel maka variabel penelitian perlu dioperasionalkan. Variabel yang diteliti adalah perilaku komplain dan motif komplain. Perilaku komplain pelanggan adalah serangkaian perilaku atau respon yang bukan perilaku dan hal ini terjadi karena rasa kekecewaan atas serangkaian pembelian yang dilakukan oleh konsumen di restoran Hotel X Surabaya.

3. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling* yang digunakan adalah *judgemental sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang mengambil elemen-elemen yang memenuhi kualifikasi untuk menjadi sampel penelitian sesuai dengan target populasi penelitian yaitu responden yang pernah merasakan ketidaksesuaian layanan di restoran Hotel X Surabaya.

4. Aras dan Skala Pengukuran

Pengukuran variabel menggunakan skala nominal yaitu mendeskripsikan penilaian responden berdasarkan kategori pilihan jawaban yang telah disediakan. Skala nominal ini untuk jawaban responden atas karakteristik demografis responden yaitu: jenis kelamin responden, usia responden, pendidikan terakhir responden, dan pendapatan responden. Penelitian ini juga menggunakan skala ordinal dengan menggunakan skala likert yaitu rentang jawaban 1 s/d 5, dimana nilai 1 adalah untuk jawaban sangat tidak setuju dan nilai 5 adalah untuk jawaban sangat setuju.

5. Teknik Analisis Data

Untuk menjawab rumusan masalah penelitian, maka metode pengolahan data dalam penelitian ini adalah:

1. Statistik deskriptif yaitu menjelaskan distribusi frekuensi responden berdasarkan pada pilihan jawaban. Visualisasi statistik deskriptif menggunakan diagram pie dan diagram batang.
2. Uji tabulasi silang antara perilaku komplain berdasarkan faktor demografis. Melalui tabulasi silang ini bisa dideskripsikan perilaku komplain berdasarkan demografis responden.

F. HASIL PENELITIAN

Berdasarkan identifikasi karakteristik demografis pelanggan, jumlah responden dengan jenis kelamin perempuan lebih besar dibandingkan jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki, dan sebagian besar berusia antara 45 – 54 tahun. Berdasarkan pada pendidikan terakhir, sebagian besar responden dengan pendidikan terakhir S1 dan berdasarkan tingkat pendapatan per bulan, sebagian besar dengan tingkat pendapatan antara Rp 12 juta – Rp 24 juta per bulan. Berdasarkan pada karakteristik demografis pelanggan tersebut bisa dijelaskan bahwa sebagian besar responden adalah masyarakat yang berpenghasilan memadai dan berpendidikan mengingat sebagian besar dengan tingkat pendapatan antara Rp 12 juta – Rp 24 juta per bulan dan berpendidikan S1.

Berdasarkan pada perilaku komplain, jumlah pelanggan yang termasuk *complainers* relatif kecil yaitu hanya sebesar 17% dari 102 responden penelitian. Berdasarkan pada perilakunya, masing-masing responden memiliki kecenderungan berperilaku beragam yaitu: memperingatkan keluarga dan teman, berhenti mengunjungi restoran, komplain pada manajer lebih atas, menulis dalam kotak pembaca, menulis surat/SMS kepada pihak hotel, menuliskan dalam koran/mass media, dan komplain pada

lembaga perlindungan konsumen. Namun dari keseluruhan perilaku komplain tersebut, kecenderungan terkuat dari perilaku komplain adalah memperingatkan keluarga dan teman dan perilaku komplain dengan nilai terendah adalah komplain pada lembaga perlindungan konsumen. Responden juga memiliki beragam motif melakukan komplain, dan diantara motif komplain tersebut, motif tertinggi adalah mendapatkan tindakan penyelesaian dan motif terendah adalah mendapatkan ganti rugi.

Berdasarkan analisis hasil penelitian, diketahui bahwa jumlah pelanggan yang melakukan komplain relatif lebih rendah dibandingkan pelanggan yang melakukan komplain. Proporsi pelanggan yang melakukan komplain atas masalah layanan di restoran hanya sebesar 17%. Untuk pelanggan yang melakukan komplain memiliki karakteristik yang berbeda dilihat dari karakteristik demografis responden. Berdasarkan pada jenis kelamin responden, diketahui bahwa sebagian besar pelanggan yang melakukan komplain adalah wanita sebesar 76% sedangkan laki-laki sebesar 24%. Sedangkan pelanggan yang tidak melakukan komplain sebagian besar adalah laki-laki yaitu sebesar 53% sedangkan perempuan sebesar 47%. Berdasarkan pada temuan ini bisa dijelaskan bahwa pelanggan dengan jenis kelamin perempuan memiliki kecenderungan untuk melakukan komplain dibandingkan pelanggan dengan jenis kelamin laki-laki. Berdasarkan pada usia responden, diketahui bahwa sebagian besar pelanggan yang melakukan komplain adalah pelanggan dengan usia antara 35-44 tahun sebesar 65%. Sedangkan pelanggan yang tidak melakukan komplain sebagian besar adalah pelanggan usia antara 45-54 tahun yaitu sebesar 34%. Berdasarkan pada temuan ini bisa dijelaskan bahwa terdapat kecenderungan bahwa pelanggan yang melakukan komplain dengan usia yang relatif lebih muda.

Berdasarkan pada pendidikan terakhir, diketahui bahwa sebagian besar pelanggan yang melakukan komplain adalah pelanggan dengan pendidikan terakhir S2/S3 yaitu sebesar 59%. Sedangkan pelanggan yang tidak melakukan komplain sebagian besar adalah pelanggan dengan pendidikan terakhir S1 yaitu sebesar 47%. Berdasarkan pada tingkat pendapatan responden, diketahui bahwa sebagian besar pelanggan yang melakukan komplain adalah pelanggan dengan pendapatan antara Rp 24 juta - 36 juta yaitu sebesar 41%, terbesar kedua adalah responden dengan pendapatan < Rp 12 juta yaitu sebesar 29%, dan responden terbesar ketiga adalah responden dengan pendapatan Rp 12 juta - 24 juta yaitu sebesar 24%. Sedangkan responden yang tidak melakukan komplain sebagian besar adalah responden dengan pendapatan antara Rp 12 juta - 24 juta yaitu sebesar 38%, proporsi terbesar kedua adalah responden dengan pendapatan < Rp 12 juta yaitu sebesar 28%, dan terbesar ketiga adalah responden dengan pendapatan Rp 24 juta - 36 juta yaitu sebesar 21%. Berdasarkan pada perbandingan antara responden yang melakukan komplain dan responden yang tidak melakukan komplain, diketahui bahwa proporsi responden adalah relatif sama.

G. RINGKASAN DAN REKOMENDASI

1. RINGKASAN

Berdasarkan pada analisis bab sebelumnya, maka ringkasan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Berdasarkan pada karakteristik demografis, sebagian besar responden adalah masyarakat yang berpenghasilan memadai dan berpendidikan mengingat sebagian besar dengan tingkat pendapatan antara Rp 12 juta – Rp 24 juta per bulan dan berpendidikan S1.
- b. Terdapat tujuh pilihan perilaku komplain yang dilakukan oleh responden. Berdasarkan keseluruhan perilaku komplain tersebut, penilaian tertinggi adalah memperingatkan keluarga dan teman. Perilaku komplain dengan penilaian terendah adalah komplain pada lembaga perlindungan konsumen.

- c. Terdapat berbagai motif pelanggan melakukan komplain, dan diantara motif komplain tersebut, motif tertinggi adalah mendapatkan tindakan penyelesaian. Sedangkan motif paling rendah adalah mendapatkan ganti rugi.
- d. Terdapat hubungan kelompok komplain responden berdasarkan jenis kelamin. Responden dengan jenis kelamin perempuan memiliki kecenderungan melakukan komplain yang lebih tinggi dibandingkan responden dengan jenis kelamin laki-laki.
- e. Terdapat hubungan kelompok komplain responden berdasarkan usia responden. Terdapat kecenderungan bahwa responden dengan usia lebih muda cenderung melakukan komplain dibandingkan responden dengan usia yang lebih tua.
- f. Terdapat hubungan kelompok komplain responden berdasarkan pendidikan responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden dengan pendidikan lebih tinggi memiliki kecenderungan melakukan komplain dibandingkan dengan responden pendidikan lebih rendah.
- g. Tidak terdapat hubungan kelompok komplain responden berdasarkan pendidikan responden. Responden melakukan komplain atau tidak melakukan komplain tidak bisa dibedakan berdasarkan pada tingkat pendapatan responden.

2. REKOMENDASI

Berdasarkan pada ringkasan di atas, maka rekomendasi yang diajukan adalah sebagai berikut:

- a. Berdasarkan pada perilaku komplain pelanggan, sebagian besar adalah memperingatkan keluarga dan teman. Untuk itu, sebaiknya manajemen restoran memahami perilaku komplain pelanggan sehingga secepatnya menyeluruh komplain di tempat, sehingga responden yang melakukan komplain tidak menginformasikan komplain tersebut kepada keluarga dan teman.
- b. Sebaiknya manajemen restoran juga bisa menangani komplain dengan lebih baik melalui win-win solution. Hal ini mengingat tujuan sebagian besar pelanggan yang melakukan komplain adalah untuk mendapatkan tindakan penyelesaian.

H. DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, I dan M. Amir, 2011, *Service Quality; Service Features; and Customer Complaint Handling As the Major Drivers of Customer Satisfaction in Banking Sector of Pakistan*. *International Review of Business Research Papers* Vol. 7. No. 1. January 2011. Pp. 313 – 318
- Ekiz, EH, NA. Ragavan, dan K. Hussain, 2011, *How to manage Guest Complaints: Global Implications From Hong Kong Hoteliers*. *Global Journal of management and Business Research*. Vol. 11 Issue 1 Version 1.0 februari 2011.
- Emir, O, 2011, *Customer complaints and complaint behaviours in Turkish hotel restaurants: An application in Lara and Kundu areas of Antalya*. *African Journal of Business Management* Vol.5 (11), pp. 4239-4253, 4 June, 2011
- Foedjiawati dan H. Samuel, 2007, *Pengaruh Sikap, Persepsi Nilai dan persepsi Peluang Keberhasilan Terhadap Niat Menyampaikan Keluhan (Studi kasus pada Perusahaan Asuransi AIG Lippo Surabaya)*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol. 2 No. 1 April 2007: 43-58

- Heung, VC.S. dan T. Lam, 2003. Customer complaint behaviour towards hotel restaurant services", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 15 Iss: 5, pp.283 – 289
- Krishna, A, G.S. Dangayach, dan Rakesh Jain, 2011, Service Failure and Recovery: Comparison Between Health Care and Automobile Service Station. *School of Doctoral Studies (European Union) Journal - 2011*
- Metehan, Tolon,dan Zengin Asude Yasemin, 2011, Demographic Characteristics and Complaint Behavior: An Empirical Study Concerning Turkish Customers, *International Journal of Business and Social Science* Vol. 2 No. 9 [Special Issue - May 2011] 42
- Rekohadi, Dyan, 2012, Tingkat Hunian Hotel di Surabaya Meningkatkan Tahun ini, <http://jatim.tribunnews.com/m/index.php//2012/05/11/tingkat-hunian-hotel-di-surabaya-meningkat-tahun-ini>
- Stauss, B dan Andreas Schoeler, 2004, Complaint management profitability: what do complaint managers know?. *Managing Service Quality*. Volume 14 · Number 2/3 · 2004 · pp. 147-156
- Wahyuni, Dwi, 2011, Hotel di Surabaya Kian ketat bersaing, <http://m.bisnis.com/articles/hotel-di-surabaya-kian-ketat-bersaing>
- Tjiptono, Fandy, 2004, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: ANDI
- Zain, Osman M., 2011, Inquisitions Into The Complain and The Non Complain Customers: The Malaysian Customers' Insight. *International Journal of Business and Social Science* Vol. 2 No. 15; August 2011 88
- Accor, 2012, <http://www.travelchinaguide.com/hotel/international-group/accor.htm>