

## HUBUNGAN KARAKTERISTIK DEMOGRAFI DENGAN PERILAKU KOMPLAIN

Anak Agung Sagung Mas Evy Aprillianty <sup>1</sup>  
Made Wardana <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia  
e-mail : vy\_aprillia@yahoo.com/ telp +62 859 36165522

<sup>2</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia  
e-mail : mdwardana55@yahoo.com/telp +62 811 387574

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan karakteristik demografi dengan perilaku komplain pada RSUD Badung. Penelitian ini menggunakan responden sebesar 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis statistik deskriptif, analisis *chi-square* dan tabel silang. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa hanya pendapatan yang memiliki hubungan yang signifikan dengan perilaku komplain. Saran untuk RSUD Badung yaitu memperbaiki saluran penyampaian komplain dan memperjelas tata cara serta persyaratan yang digunakan.

Kata Kunci : Karakteristik Demografi, Perilaku Pasca Pelayanan, Perilaku Komplain

### ABSTRACT

*This study aims to determine the relationship of demographic characteristics with complaint behavior in Badung Hospital. Respondents in this study is 100 people. Data analysis techniques used in this study is descriptive statistical analysis, chi-square analysis and crosstabs. The results of this study found that only income that have a significant relationship with complaint behavior. Suggestions for Badung Hospital is to improve the delivery channel complaints and clarify the procedures and requirements are used.*

*Keyword : demographic characteristic, post service failure behavior, complaint behavior*

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan jasa pelayanan kesehatan terutama rumah sakit sudah semakin baik. Rumah sakit kini menjadi tempat pelayanan kesehatan yang lebih dipilih masyarakat pada umumnya karena masyarakat merasa rumah sakit memiliki fasilitas yang lebih baik dibandingkan dengan puskesmas ataupun layanan kesehatan lainnya. Adanya jaminan kesehatan yang diberikan Pemerintah menjadi salah satu penyebab mengapa rumah sakit saat ini lebih dipilih oleh masyarakat. Dewasa ini telah banyak menjamur akan keberadaan rumah sakit dimana hal tersebut tentunya juga akan menimbulkan banyak persaingan dan setiap perusahaan berusaha untuk menjadi yang terbaik dimata masyarakat. Perusahaan yang menjual jasa diharapkan mampu menerapkan pelayanan prima dan pelayanan yang maksimal karena salah satu tujuan perusahaan adalah untuk menarik perhatian masyarakat. Jika setiap perusahaan mampu menerapkan pelayanan prima dan pelayanan maksimal, maka perusahaan dapat terhindar dari berbagai macam komplain atau keluhan konsumen.

Crie (2003) perilaku komplain adalah suatu proses yang merupakan subset dari semua kemungkinan respon terhadap ketidakpuasan yang dirasakan setelah pembelian, selama konsumsi atau selama kepemilikan barang atau jasa. Sangat penting bagi perusahaan untuk memperoleh informasi tentang kekecewaan atau ketidakpuasan yang dirasakan konsumen sebagai dasar pertimbangan untuk melakukan evaluasi terhadap berbagai macam komplain dan dapat dengan segera menangani komplain tersebut. Kim et. al (2003) mengatakan komplain konsumen dianggap sebagai peluang penting bagi perusahaan untuk mengetahui reaksi

pelanggan atas suatu pelayanan perusahaan, terutama pada perusahaan jasa. Semakin lama komplain pelanggan tidak di tanggapi oleh perusahaan maka kemungkin bahwa pelanggan akan beralih kepada perusahaan lain sangat besar. Ashley dan Varki (2009) lebih banyak pelanggan yang komplain langsung keperusahaan merupakan pelanggan yang setia dan diharapkan dapat memecahkan masalah dibandingkan dengan pelanggan yang kurang loyal.

Berbagai literatur di bidang perilaku konsumen menyebutkan bahwa perilaku konsumen dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya faktor geografis, demografis, psikologis, psikografis, dan sosial budaya (Schiffman dan Kanuk, 2008:42). Faktor demografi merupakan salah satu faktor yang sangat penting dan dapat diukur. Ngai *et al.* (2007) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara usia dengan perilaku komplain. Orang-orang antara usia 31 sampai 50 tahun cenderung terlibat dalam perilaku komplain, dapat dilihat bahwa sebesar 220 responden atau 81,2 persen memilih tindakan melakukan komplain. Usia disini sangat terlihat dalam setiap diri seseorang, dibuktikan dengan kematangan usia seseorang dapat mempengaruhi bagaimana cara mereka menyampaikan komplain dan sangat berperan penting dalam perilaku komplain. Penelitian Metehan dan Yasemin (2011) menunjukkan hasil yaitu ada korelasi positif antara tingkat pendidikan dan perilaku keluhan pada taraf signifikansi 5 persen,  $P = 0,029$  yang menunjukkan hasil bahwa tingkat pendidikan yang lebih tinggi mengacu pada perilaku keluhan intens.

Penelitian Reiboldt (2003) mengemukakan temuan demografi menunjukkan bahwa 51 persen dari responden adalah laki-laki. Jadi laki-laki lebih

mungkin untuk mengadu kepada pihak ketiga. Jenis kelamin merupakan perbedaan yang terlihat antara laki-laki dan perempuan, dimana cara bersikap dan berperilaku antara laki-laki dan perempuan sering terjadi perbedaan. Sumarwan (2011:254) pendidikan seseorang akan menentukan jenis pekerjaan yang dilakukan oleh seorang konsumen begitupula dengan perbedaan profesi dan pekerjaan seseorang akan mempengaruhi keputusan dan pola konsumsi seseorang. Penelitian yang dilakukan oleh Putra dan Warmika (2013) menunjukkan hasil bahwa adanya perbedaan yang signifikan antara responden dilihat dari jenis pekerjaannya. Pendapatan merupakan balas jasa yang diberikan secara teratur oleh perusahaan kepada karyawan atas jasanya. Penelitian Wadi dan Rahanatha (2013) menunjukkan hasil yang signifikan yaitu seseorang dengan pendapatan dibawah atau sama dengan Rp. 2 juta berjumlah 71 orang atau 59 persen, dan pendapatan diatas Rp. 2 juta yaitu sebanyak 49 orang atau 41 persen. Dapat disimpulkan bahwa seseorang dengan pendapatan dibawah atau sama dengan Rp. 2 juta lebih banyak tidak melakukan komplain.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan dari masing-masing karakteristik demografi (usia, pendidikan, jenis kelamin, pekerjaan, dan pendapatan) dengan perilaku komplain pada Rumah Sakit Umum Daerah Badung.

## **METODO PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di RSUD Badung yang terletak di Jl. Raya Kapal, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung dan pengumpulan data dilakukan dengan mengambil subyek pasien individu. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu usia,

pendidikan, jenis kelamin, pekerjaan, dan pendapatan. Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini yaitu *passive*, *voicers*, *irates*, dan *activist*. Penelitian ini merupakan penelitian studi percobaan lapangan dengan menggunakan pendekatan secara kuantitatif dan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik wawancara dan penyebaran kuisisioner.

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh masyarakat yang pernah menggunakan jasa layanan kesehatan poliklinik atau rawat jalan di RSUD Badung, sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah pasien maupun keluarga dan kerabat yang pernah menggunakan jasa layanan kesehatan poliklinik atau rawat jalan di RSUD Badung. Jumlah sampel dalam penelitian ini secara keseluruhan yaitu berjumlah 100 responden dan teknik sampling yang digunakan yaitu *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Adapun karakteristik dalam penelitian ini yaitu pendidikan minimal SMA, dapat berkomunikasi dengan baik, dan pernah merasakan ketidakpuasan atau pernah dikecewakan.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Hubungan Karakteristik Demografi dengan Perilaku pasca Kegagalan Layanan**

Masing-masing responden memiliki tanggapan yang berbeda ketika mereka dikecewakan atau merasa tidakpuas. Dan sebagian besar responden menindaklanjuti kekecewaan atau ketidakpuasan tersebut dengan cara menyampaikan keluhan mereka dengan cara komplain. Dalam menguji perbedaan perilaku tersebut dilakukan analisis dengan uji *chi-square* yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1 Hasil Uji *Chi-square* antara Karakteristik Demografi dengan Perilaku Pasca Kegagalan Layanan**

No	Karakteristik	Nilai <i>Chi-Square</i>	Nilai <i>Probability</i>	Keterangan
1.	Usia	0,118	0,664	H1 : Tidak signifikan
2.	Pendidikan	1,369	0,242	H2 : Tidak signifikan
3.	Jenis kelamin	0,161	0,688	H3 : Tidak signifikan
4.	Pekerjaan	3,633	0,057	H4 : Tidak signifikan
5.	Pendapatan	5,104	0,024	H5 : Signifikan

Sumber : Hasil analisis data

Dilihat pada tabel 1 bahwa dari kelima karakteristik demografi yang diuji, hanya terdapat satu karakteristik demografi yang memiliki nilai probability ( $p < 0,05$ ) yaitu karakteristik pendapatan, jadi hipotesis 5 berbunyi “terdapat hubungan signifikan antara pendapatan dengan perilaku komplain” dapat disimpulkan bahwa H5 diterima. Hipotesis 1 dan hipotesis 2 yang masing-masing berbunyi “terdapat hubungan yang signifikan antara usia dengan perilaku komplain”, dan “terdapat hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan perilaku komplain”, berdasarkan tabel 1 ditemukan memiliki nilai probability ( $p > 0,05$ ) artinya, dapat disimpulkan dalam penelitian ini bahwa H1 dan H2 ditolak.

Hipotesis 3 dan hipotesis 4 yang masing-masing berbunyi “terdapat hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan perilaku komplain”, dan “terdapat hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan perilaku komplain”, berdasarkan tabel 1 juga menunjukkan bahwa jenis kelamin dan pekerjaan memiliki nilai probability ( $p > 0,05$ ), dan dapat disimpulkan bahwa H3 dan H4 ditolak. Tabel 2 menunjukkan hubungan antara pendapatan dengan perilaku kegagalan layanan dan dapat dijelaskan bahwa responden dengan pendapatan diatas 2 juta lebih memiliki kecenderungan untuk melakukan komplain ketika

mengalami kekecewaan atau ketidakpuasan dibandingkan dengan responden yang berpendapatan dibawah atau sama dengan 2 juta.

**Tabel 2 Hubungan Antara Pendapatan dengan Perilaku Kegagalan Layanan**

No	Karakteristik	Tindakan		Total
		Ya (%)	Tidak (%)	
1.	Pendapatan : ≤ Rp. 2 juta	43,4	56,6	100,0
	Diatas 2 juta	66,0	34,0	100,0

Sumber : Hasil analisis data

### Hubungan Karakteristik Demografi dengan Perilaku Komplain

Setelah perilaku pasca kegagalan diuji dan diketahui hasilnya, selanjutnya semua responden yang memutuskan untuk melakukan komplain setelah mengalami kekecewaan atau ketidakpuasan diminta untuk memilih tindakan komplain apa yang dilakukan. Dari delapan pernyataan yang diajukan hanya satu pernyataan yang memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05 yaitu berhenti menggunakan jasa layanan kesehatan RSUD Badung. Hasil uji *chi-square* dari kelima karakteristik yang diuji terhadap satu aksi perilaku komplain disajikan pada tabel 3.

**Tabel 3 Hubungan Karakteristik Demografi dengan Perilaku Komplain**

Perilaku Komplain	Usia		Pendidikan		Jenis kelamin		Pekerjaan		Pendapatan	
	Chi-square	Sig	Chi-square	Sig	Chi-square	Sig	Chi-square	Sig	Chi-square	Sig
Berhenti menggunakan jasa layanan kesehatan RSUD Badung	0,114	0,735	1,816	0,178	0,040	0,841	4,475	0,034	3,367	0,067

Sumber : Hasil analisis data

Hasil uji *chi-square* pada tabel 3 menyatakan bahwa karakteristik pekerjaan memiliki hasil yang signifikan terhadap satu aksi komplain yaitu “berhenti menggunakan jasa layanan kesehatan RSUD Badung” dengan nilai signifikansi  $< 0,05$ . Hasil tersebut memiliki arti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik pekerjaan dengan aksi berhenti menggunakan jasa layanan kesehatan RSUD Badung ketika mereka merasa dikecewakan. Hubungan karakteristik pekerjaan dengan aksi berhenti menggunakan jasa layanan kesehatan RSUD Badung tersaji pada tabel 4.

**Tabel 4 Hubungan Karakteristik Pekerjaan dengan Perilaku Komplain**

Perilaku Komplain	Karakteristik Pekerjaan				Total
	Swasta		Negeri		
	Jawaban YA	Jawaban TIDAK	Jawaban YA	Jawaban TIDAK	
Berhenti menggunakan jasa layanan kesehatan RSUD Badung	10,0	90,0	33,3	66,7	100,0

Sumber : Hasil analisis data

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa responden dengan pekerjaan sebagai pegawai negeri lebih banyak melakukan aksi berhenti menggunakan jasa layanan kesehatan RSUD Badung ketika mereka mengalami kekecewaan atau ketidakpuasan dengan nilai sebesar 33,3.

#### **HUBUNGAN KARAKTERISTIK DEMOGRAFI DENGAN ALASAN TIDAK MELAKUKAN KOMPLAIN**

Dalam penelitian ini juga dibahas mengenai alasan responden tidak melakukan komplain. Dan dari 100 responden terdapat 46 responden memilih untuk tidak melakukan komplain ketika mereka merasa dikecewakan atau

mengalami ketidakpuasan. Terdapat tiga pernyataan tentang alasan tidak melakukan komplain yaitu “komplain tidak menyelesaikan masalah”, “komplain bukan kebiasaan”, dan “komplain membuat tidak nyaman”. Ketiga pernyataan tersebut kemudian dihubungkan dengan kelima karakteristik yang diuji dalam penelitian ini, dan hasilnya hanya dua alasan tidak melakukan komplain yang memiliki hasil  $< 0,05$  yaitu komplain tidak menyelesaikan masalah dan komplain bukan kebiasaan. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel 5.

**Tabel 5 Hasil Uji *Chi-Square* antara Karakteristik Demografi dengan Alasan Tidak Melakukan Komplain**

Perilaku Komplain	Usia		Pendidikan		Jenis kelamin		Pekerjaan		Pendapatan	
	Chi-square	Sig	Chi-square	Sig	Chi-square	Sig	Chi-square	Sig	Chi-square	Sig
Komplain Tidak Menyelesaikan Masalah	1,466	0,226	3,390	0,066	0,763	0,382	6,317	0,012	12,270	0,000
Komplain Bukan Kebiasaan	1,071	0,301	0,064	0,800	0,199	0,655	0,967	0,325	4,436	0,035

Sumber : Hasil analisis data

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa dari kelima karakteristik yang diuji hanya dua karakteristik demografi yang memiliki nilai masing-masing kurang dari 0,05 yaitu karakteristik pekerjaan dan pendapatan. Hal tersebut dapat diartikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik pekerjaan dan pendapatan dengan alasan tidak melakukan komplain. Tabel 6 dan tabel 7 menyajikan hubungan masing-masing karakteristik pekerjaan dan pendapatan dengan alasan tidak melakukan komplain.

**Tabel 6 Hubungan karakteristik Pekerjaan dengan Alasan Tidak Melakukan Komplain**

Perilaku Komplain	Karakteristik Pekerjaan				Total
	Swasta		Negeri		
	Jawaban YA	Jawaban TIDAK	Jawaban YA	Jawaban TIDAK	
Komplain Tidak Menyelesaikan Masalah	58,8	41,2	16,7	83,3	<b>100,0</b>

Sumber : Hasil analisis data

**Tabel 7 Hubungan karakteristik Pendapatan dengan Alasan Tidak Melakukan Komplain**

Perilaku Komplain	Karakteristik Pendapatn				Total
	≤ 2 juta		Diatas 2 juta		
	Jawaban YA	Jawaban TIDAK	Jawaban YA	Jawaban TIDAK	
Komplain Tidak Menyelesaikan Masalah	80,0	20,0	50,0	50,0	<b>100,0</b>
Komplain Bukan Kebiasaan	80,0	20,0	50,0	50,0	<b>100,0</b>

Sumber : Hasil analisis data

Tabel 6 menyajikan hubungan karakteristik pekerjaan dengan alasan tidak melakuakan komplain. Dapat dilihat bahwa responden dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta lebih banyak meyakini bahwa komplain tidak akan menyelesaikan masalah yang mereka hadapi. Sedangkan tabel 7 dapat dijelaskan bahwa responden dengan pendapatan dibawah atau sama dengan 2 juta juga meyakini bahwa komplain tidak akan menyelesaikan masalah dan responden tersebut menyatakan bahwa komplain juga bukan merupakan kebiasaan.

## PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Karakteristik usia menunjukkan hasil *chi-square* sebesar 0,118 dengan *probability* 0,664 ( $p > 0,05$ ) yang berarti tidak mendukung hipotesis 1, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan

antara usia dengan perilaku komplain. Dengan kata lain, baik pelanggan yang berusia muda maupun tua perilaku dalam menyampaikan komplain relatif sama. Temuan ini tidak mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Metehan dan Yasemin (2011) yang menemukan bahwa pelanggan yang lebih tua cenderung untuk menunjukkan komplain.

Karakteristik pendidikan menunjukkan nilai *chi-square* sebesar 1,369 dengan nilai *probability* 0,242 ( $p > 0,05$ ) diketahui tidak mendukung hipotesis 2. Dengan demikian tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan perilaku komplain. Dengan kata lain, baik responden dengan pendidikan tinggi maupun rendah memiliki perilaku yang cenderung sama dalam menanggapi komplain. Temuan ini tidak mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Ngai *et al.* (2007) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan responden dengan perilaku keluhan konsumen.

Karakteristik jenis kelamin menunjukkan nilai *chi-square* sebesar 0,161 dengan nilai *probability* sebesar 0,688 ( $p > 0,05$ ) menerangkan bahwa hipotesis 3 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan perilaku komplain. Dengan kata lain, dengan jenis kelamin baik wanita maupun pria memiliki kecenderungan yang sama dalam menyampaikan komplain mereka. Temuan ini tidak mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Reiboldt (2003) yang menemukan bahwa 51 persen dari responden adalah laki-laki. Jadi laki-laki lebih mungkin untuk mengeluh.

Hasil analisis karakteristik pekerjaan menunjukkan nilai *chi-square* sebesar 3,633 dengan nilai *probability* 0,057 ( $p>0,05$ ) menerangkan bahwa hipotesis 4 ditolak. Hal tersebut berarti tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan perilaku komplain. Dengan kata lain, responden dengan pekerjaan apapun tidak mempengaruhi perilaku mereka dalam menyampaikan komplain. Hasil ini mengungkapkan perbedaan dari hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tronvoll (2007) yang menunjukkan bahwa sebesar 56,4 persen merupakan seseorang yang memiliki jenis pekerjaan sebagai karyawan dan lebih cenderung untuk melakukan komplain.

Karakteristik pendapatan menunjukkan nilai *chi-square* sebesar 5,104 dengan nilai *probability* 0,024 ( $p<0,05$ ) menerangkan bahwa hipotesis 5 diterima. Artinya terdapat hubungan yang signifikan antara pendapatan dengan perilaku komplain. Dengan kata lain, responden dengan pendapatan diatas 2 juta lebih mungkin untuk menyampaikan komplain ketika mereka dikecewakan. Hasil temuan ini mengungkapkan persamaan dengan hasil sebelumnya yang dilakukan oleh Yulianti dan Anzola (2008) menunjukkan bahwa rata-rata pendapatan yang melakukan tindakan komplain berkisar antara Rp. 1,5 juta – Rp. 30 juta per bulan. Dapat disimpulkan bahwa pendapatan tinggi lebih mungkin untuk melakukan komplain.

Dari hasil penelitian ini juga karakteristik pekerjaan diketahui memiliki hubungan yang signifikan dengan perilaku komplain dengan aksi berhenti menggunakan jasa layanan RSUD Badung ketika mereka dikecewakan. Responden dengan pekerjaan sebagai pegawai negeri yang lebih banyak melakukan hal tersebut.

Selanjutnya hasil penelitian ini juga mengungkapkan alasan dari sebagian responden yang memutuskan untuk tidak komplain meskipun mengalami kekecewaan atau ketidakpuasan. Sebagian besar responden dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta dan dengan pendapatan dibawah atau sama dengan 2 juta meyakini bahwa komplain tidak akan menyelesaikan masalah yang mereka hadapi. Ada juga responden dengan pendapatan dibawah atau sama dengan 2 juta memiliki alasan tidak melakukan komplain dikarenakan komplain dirasa bukan merupakan suatu kebiasaan dalam diri mereka.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, pasien dengan pendapatan diatas dua juta lebih mungkin untuk menyuarakan komplain mereka, maka dari itu dapat disimpulkan bahwa pendapatan memiliki hubungan yang signifikan dengan perilaku komplain. Dan pasien dengan latar belakang pekerjaan sebagai pegawai swasta lebih memilih aksi perilaku komplain yaitu dengan cara berhenti menggunakan jasa layanan kesehatan RSUD Badung ketika mereka merasakan ketidakpuasan ataupun kekecewaan. Responden dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta dan dengan pendapatan dibawah atau sama dengan 2 juta lebih memilih aksi tidak melakukan komplain dengan alasan bahwa komplain tidak akan menyelesaikan masalah. Dan responden dengan pendapatan dibawah atau sama dengan 2 juta juga memilih untuk tidak melakukan komplain dengan alasan bahwa komplain bukan kebiasaan yang dilakukan ketika mereka dikecewakan.

Simpulan dalam penelitian ini yaitu manajemen RSUD Badung harus mampu mengidentifikasi ketidakpuasan atau kekecewaan pasien agar tidak menimbulkan komplain, manajemen juga harus memperbaiki saluran penyampaian komplain serta dapat lebih memperjelas tata cara dan persyaratan yang dibutuhkan ketika akan menggunakan jasa layanan kesehatan poliklinik atau rawat jalan dan manajemen juga harus memperbaiki kualitas sumber daya manusia agar pasien lebih puas ketika menggunakan jasa layanan kesehatan RSUD Badung berikutnya.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Ashley, Christy., and Varki, Sajeev. 2009. Loyalty and Its Influence on Complaining Behavior and Service Recovery Satisfaction. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behaviour*, 22, pp: 21-35.
- Crie, D. 2003. Consumer Complaint Behaviour. Taxonomy, Typology and Determinants: Towards a unified Ontology. *Journal of Database Marketing and Customer Strategy Management*, 11(1), pp: 60-79.
- Girinatha Putra, I Gusti Agung dan Warmika, Gede Ketut. 2013. Analisis Komparatif Karakteristik Demografi dalam Mengadopsi *Smartphone* di Kota Denpasar. Dalam *Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 2(9), pp: 1141-1159.
- Hamzan Wadi dan Bayu Rahanatha, G. 2013. Hubungan Variabel Demografi dengan Respon Konsumen terhadap Iklan Produk Kopi Merek Top Coffee di Kota Denpasar. Dalam *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Udayana*, 2(9), pp: 1036-1052.
- Kim, Chulmin., Kim, Sounghie., Im, Subin., Shin, Changhoon. 2003. The Effect of Attitude and Perception on Consumer Complaint Intentions. *The Journal of Consumer Marketing*, 20(4/5), pp: 352-371.
- Lilik Noor Yuliati dan Yuza Anzola. 2009. Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Tanggapan Perusahaan Pascatindakan Komplain Melalui Media Cetak. Dalam *jurnal Ilmu Keluarga dan Konsumen*, 2(2), pp: 186-192.

- Metehan, Tolon., and Yasemin, Zengin Asude., 2011. Demographic Characteristics and Complaint Behavior: An Empirical Study Concerning Turkish Customers. *International Journal of Business and Social Science*, 2(9), pp: 42-48.
- Ngai, Eric W.T., Vincent C.S. Heung., Y.H. Wong., Fanny K.Y. Chan. 2007. Consumer Complaint Behaviour of Asians and Non-Asians About Hotel Services: An Empirical Analysis. *European Journal of Marketing*, 41(11/12), pp:1375-1391.
- Reiboldt, Wendy. 2003. Factors That Influence A Consumer Complainer's Rating Of Service Received From A Third Party Complaint Handling Agency – The Los Angeles Departement Of Consumer Affairs. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 16, pp: 166-177.
- Schiffman & Kanuk. 2008. *Perilaku Konsumen*. Edisi ketujuh. Indonesia: Indeks.
- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen*. Edisi Kedua. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Tronvoll, Bard. 2007. Complainer characteristics When Exit is Closed. *International Journal of Service Industry Management*, 18(1), pp: 25-51.