

ABSTRAK**ANALISIS PERILAKU DAN MOTIVASI KOMPLAIN KONSUMEN PADA
WAROENG SPESIAL SAMBAL**

Alvin Alfian

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2017

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi perilaku, motivasi, penyebab komplain serta ingin mengetahui apakah terdapat perbedaan perilaku dan motivasi komplain konsumen di Waroeng Spesial Sambal. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Populasinya adalah konsumen di Waroeng Spesial Sambal. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Uji instrumen menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan Uji Mann Whitney untuk menguji hipotesis penelitian. Hasil analisis menunjukkan bahwa: (1) perilaku komplain konsumen Waroeng Spesial Sambal adalah menceritakan pengalaman buruk kepada teman, memutuskan untuk tidak berkunjung kembali, merekomendasikan teman untuk tidak berkunjung, langsung komplain dengan staf yang bertugas. (2) motivasi komplain konsumen Waroeng Spesial Sambal adalah menginginkan upaya perbaikan, menginginkan penjelasan, dan menginginkan permintaan maaf. (3) Penyebab konsumen tidak puas dan melakukan komplain di Waroeng Spesial Sambal adalah pesanan terlalu lama diantarkan, pramusaji kurang ramah, peralatan makan dan minum yang tidak bersih, suasana di Waroeng Spesial Sambal panas, terdapat benda asing di makanan atau minuman, pesanan yang diterima tidak sesuai, makanan basi, porsi produk semakin sedikit. (4) Terdapat perbedaan perilaku komplain konsumen berdasarkan faktor demografi usia, jenis kelamin, dan pendapatan. (5) Tidak terdapat perbedaan motivasi komplain konsumen berdasarkan faktor demografi usia, jenis kelamin, dan pendapatan.

Kata kunci : *perilaku komplain, dan motivasi komplain*

ABSTRACT

BEHAVIORAL ANALYSIS AND CONSUMER COMPLAINT MOTIVATION ON WAROENG SPESIAL SAMBAL

Alvin Alfian
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2017

This study aims to identify complaint behavior, complaint motivation, the cause of complaint and whether there are differences in the behavior and motivation of consumer complaints by demographic factors namely age, gender, and income. This study was quantitative descriptive. The population of this study were consumers of the Waroeng Spesial Sambal. The total number of the sample were 100 respondents. The sampling technique used purposive sampling technique. The data gathering technique were questionnaire. The test instruments used validity test and reliability test. The analysis technique used descriptive analysis and Mann Whitney test. The result of the analysis shows that: (1) Behaviors of consumer complaints in Waroeng Spesial Sambal were telling a bad experience to a friend, deciding not to come back, recommending friends not to visit, and immediately complaining to the staff. (2) Motivation of consumer complaints in Waroeng Spesial Sambal were requiring improvement, explanation, and apology. (3) The causes of the complaint were, long food delivery, less friendly waiters, unclean utensils, hot atmosphere in Waroeng Spesial Sambal, odd object in food, inappropriate food, spoiled food, the portion of the product less and less. (4) There were differences in the behavior of consumer complaints by demographic factors of age, gender, and income. (5) There were no differences in the motivation of consumer complaints by demographic factors of age, gender, and income.

The key words: *complaint behavior and complaint motivation*

