

ABSTRAK**Analisis Perilaku Mengeluh Konsumen Pengguna Jasa Bus Transjogja**

Gunadi Prayitno
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2017

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) apa perilaku mengeluh pada konsumen pengguna jasa Bus Transjogja, 2) apa motivasi mengeluh pada konsumen pengguna jasa Bus Transjogja, 3) apakah ada perbedaan perilaku mengeluh konsumen pengguna jasa Bus Transjogja berdasarkan variabel demografi (tingkat pendidikan, usia, jenis kelamin, dan tingkat pendapatan), 4) apakah ada perbedaan motivasi mengeluh pada konsumen pengguna jasa Bus Transjogja berdasarkan variabel demografi (tingkat pendidikan, usia, jenis kelamin, dan tingkat pendapatan). Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan kriteria konsumen yang pernah menggunakan jasa Bus Transjogja minimal dua kali di Kota Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan sampel 100 (seratus) responden. Teknik pengujian instrumen dalam penelitian ini yaitu uji validitas dan reliabilitas, sedangkan teknik analisis data menggunakan analisa deskriptif dan uji *mann whitney* (U). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) perilaku mengeluh konsumen pengguna jasa Bus Transjogja dengan menceritakan kepada teman tentang pengalaman buruk di Bus Transjogja, 2) motivasi mengeluh konsumen pengguna jasa Bus Transjogja dengan menginginkan upaya perbaikan dari perusahaan Bus Transjogja, 3) tidak terdapat perbedaan perilaku mengeluh konsumen berdasarkan variabel demografi (tingkat pendidikan, usia, jenis kelamin, dan tingkat pendapatan), 4) tidak terdapat perbedaan motivasi mengeluh berdasarkan variabel demografi (tingkat pendidikan, usia, jenis kelamin, dan tingkat pendapatan).

Kata Kunci: Perilaku Mengeluh, Motivasi Mengeluh

ABSTRACT**Complain Behavior Analysis in Users of Transjogja Bus Service**

Gunadi Prayitno
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2017

The purpose of this research is to know: 1) what is complain behavior of complain in users of Transjogja Bus service, 2) what is the motivation of complain on Transjogja Bus user, 3) is there any difference of complain behavior of Bus Transjogja service users based on demographic variable (education level, sex, and income level); 4) is there any difference in the motivation of complaints on Transjogja Bus user based on demographic variables (education level, age, sex, and income level). The type of research used in this research is quantitative descriptive research. The sampling technique used is purposive sampling. This study used a sample of 100 (one hundred) respondents. Instrument testing technique in this research is the validity and reliability test, while the technique of data analysis are descriptive analysis and test mann whitney (U). The result of the research shows that: 1) the complain behavior of Transjogja Bus users by telling the friend about bad experience in Bus Transjogja, 2) motivation of complaint of Transjogja Bus users by wanting repair effort from Bus Transjogja company, 3) there is no difference in complaint behavior consumer based on demographic variables (level of education, age, sex, and income level); 4) there is no difference in complaint motivation based on demographic variables (education level, age, sex, and income level).

Keywords: Complaining Behavior, Complain Motivation