

## ABSTRAK

### PENGARUH SIKAP MENGELUH DAN KETIDAKPUASAN TERHADAP PERILAKU MENGELUH MAHASISWA PADA PELAYANAN BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK UNIVERSITAS SANATA DHARMA YOGYAKARTA

Studi pada mahasiswa Universitas Sanata Dharma

Christi Gita Surya

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2021

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) sikap mengeluh dan ketidakpuasan berpengaruh positif signifikan terhadap perilaku mengeluh konsumen, 2) sikap mengeluh berpengaruh terhadap perilaku mengeluh, 3) ketidakpuasan tidak berpengaruh pada perilaku mengeluh konsumen pada biro adminitrasi akademik, 4) Terdapat perbedaan perilaku mengeluh Mahasiswa Mrican dan Mahasiswa Paingan pada Biro Administrasi Akademik (BAA). Dalam penelitian ini responden yang menjadi populasi adalah Mahasiswa Universitas Sanata Dharma. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan kuesioner, dan diperoleh data sebanyak 100 responden. Teknik analisis data menggunakan Regresi Linier Berganda dengan bantuan Program *Software Statistical Package Science* (SPSS) versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) sikap mengeluh dan ketidakpuasan berpengaruh positif signifikan terhadap perilaku mengeluh konsumen 2) sikap mengeluh berpengaruh terhadap perilaku mengeluh, 3) ketidakpuasan tidak berpengaruh terhadap perilaku mengeluh, 4) perbedaan perilaku mengeluh antara Mahasiswa Kampus I Mrican dengan Kampus III Paingan Universitas Sanata Dharma.

Kata Kunci: Sikap Mengeluh, Kepuasan, Ketidakpuasan, Perilaku Mengeluh

## ABSTRACT

### THE INFLUENCE OF COMPLAINING ATTITUDE AND DISSATISFACTION WITH THE COMPLAINING BEHAVIOR OF STUDENTS AT THE ACADEMIC ADMINISTRATION BUREAU SERVICE OF SANATA DHARMA UNIVERSITY YOGYAKARTA

*Study of Sanata Dharma University students*

Christi Gita Surya

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2021

This study aims to find out whether or not: 1) complaining attitude and dissatisfaction simultaneously have a significant positive influence on complaining behavior, 2) complaining attitude has an influence on complaining behavior, 3) dissatisfaction has an influence on consumer complaining behavior, 4) There are differences in student complaining behavior between Mrican and Paingan students in the Academic Administration Bureau of Sanata Dharma University. In this study the population is students at Sanata Dharma University. Data was collected using a questionnaires from as many as 100 respondents. Data analysis techniques used Multiple Linear Regression with the help of the Statistical Package Science (SPSS) Software Program version 26. The results showed that: 1) Complaining attitudes and dissatisfaction had a significant positive influence towards students complaining behavior, 2) complaining attitudes had a positive influence towards complaining behavior, 3) dissatisfaction had no influences on complaining behavior, 4) there was a difference in complaining behavior between students at Campus I Mrican and Campus III Paingan of Sanata Dharma University.

Keywords: *Complaining Attitude, Satisfaction, Dissatisfaction, Complaining Behavior.*