

PENGARUH KETIDAKPUASAN DAN SIKAP MENGELUH PADA PERILAKU MENGELUH KONSUMEN

Ida Ayu Putu Dewi Putri Asih⁽¹⁾

Putu Yudi Setiawan⁽²⁾

⁽¹⁾⁽²⁾Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali-Indonesia
Email: idaayuputri@yahoo.co.id / telp: +62 85 63 82 16 13

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh ketidakpuasan dan sikap mengeluh terhadap perilaku mengeluh konsumen pada Hotel Grand Santhi di Denpasar. Desain penelitian menggunakan metode asosiatif yang berbentuk kausal (sebab akibat). Sampel yang digunakan berjumlah 100 responden. Metode pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan kriteria tertentu. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan yang sedang menginap di Hotel Grand Santhi Denpasar. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda untuk menguji pengaruh antar variabel. Hasil penelitian menyatakan bahwa ketidakpuasan dan sikap mengeluh berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap perilaku mengeluh konsumen pada Hotel Grand Santhi di Denpasar.

Kata kunci: Ketidakpuasan, Sikap Mengeluh, Perilaku Mengeluh Konsumen.

ABSTRACT

This study was conducted to determine the effect of discontent and complaining attitude towards consumer complaining behavior at the Grand Santhi Hotel in Denpasar. Design research using the form associative causal (cause and effect). The sample was 100 respondents. The sampling method using purposive sampling method with certain criteria. Data collection techniques used is by distributing questionnaires to customers who are staying at the Grand Santhi Hotel Denpasar. Methods of data analysis using multiple linear analysis to examine the effect among variables. The study states that the dissatisfaction and complaining attitude is positive and significant effect on the behavior of consumers complained to the Grand Santhi Hotel in Denpasar.

Keywords: Dissatisfaction, Complaining Attitude, Consumer Complaining Behavior.

PENDAHULUAN

Perkembangan jaman yang semakin maju berdampak pada perkembangan jenis usaha dan bisnis yang terus berkembang salah satunya yaitu perusahaan yang bergerak di bidang jasa yaitu bisnis perhotelan. Perkembangan pembangunan hotel khususnya di Bali menyebabkan persaingan yang semakin ketat. Pada situasi seperti ini pelanggan dituntut untuk bisa memilih jasa penginapan yang tepat, karena sering kali layanan jasa yang dijanjikan tidak sesuai dengan kenyataan yang diinginkan oleh pelanggan. Wisatawan yang datang ke Bali akan lebih selektif untuk memilih hotel yang mempunyai kualitas pelayanan yang baik dan dapat memenuhi kebutuhan sesuai dengan harapan.

Tabel 1 dan Tabel 2 menunjukkan pertumbuhan pembangunan hotel Bintang dan Non Bintang di Bali pada tahun 2009-2013

Tabel 1.
Perkembangan Hotel Berbintang di Bali Menurut Lokasi dan Kelas Hotel
Pada Tahun 2009 – 2013

No	Tahun	Kelas Hotel					Jumlah
		Bintang 5	Bintang 4	Bintang 3	Bintang 2	Bintang 1	
1	2009	37	41	35	27	9	149
2	2010	37	48	35	26	9	155
3	2011	51	53	52	23	19	198
4	2012	52	59	59	25	23	218
5	2013	54	62	63	24	24	227

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2014

Tabel 2.
Perkembangan Hotel Non Bintang dan Akomodasi Lainnya di Bali Menurut
Kelompok Kamar Pada Tahun 2009 – 2013

No	Tahun	Kelompok Kamar					Jumlah
		< 10	10 – 24	25 – 40	41 - 100	> 100	
1	2009	768	517	139	86	5	1.515
2	2010	771	535	151	72	7	1.536
3	2011	817	567	143	95	8	1.630
4	2012	842	610	132	107	5	1.696
5	2013	926	620	177	84	9	1.816

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2014

Pada Tabel 1 dan Tabel 2 berdasarkan data dari BPS Provinsi Bali terlihat bahwa perkembangan hotel berbintang dan non bintang dari setiap daerah yakni Jembrana, Tabanan, Badung, Gianyar, Klungkung, Bangli, Karangasem, Buleleng dan Denpasar terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa pembangunan hotel di Bali terus berkembang dan akan mengakibatkan persaingan antar hotel menjadi semakin ketat.

Hotel Grand Santhi adalah salah satu hotel yang terletak di kota Denpasar yang perlu memperhatikan kualitas pelayanan untuk menghindari terjadinya ketidakpuasan pelanggan. Pada Tabel 3 berikut ini dapat dilihat tingkat hunian kamar pada Hotel Grand Santhi Denpasar pada Tahun 2009-2013.

Tabel 3.
Perkembangan Tingkat Hunian Hotel Grand Santhi Denpasar
Pada Tahun 2009-2013

No	Tahun	Tingkat Hunian Kamar (%)
1	2009	74,01
2	2010	73,1
3	2011	66,56
4	2012	59,9
5	2013	42,61

Sumber : Hotel Grand Santhi, 2014

Pada Tabel 3 dapat dilihat bahwa dari tahun 2009 sampai dengan 2013 pada setiap tahunnya tingkat hunian kamar pada Hotel Grand Santhi mengalami penurunan. Penurunan yang terjadi tercermin dari adanya perubahan perilaku konsumen karena adanya ketidakpuasan pelanggan. Hal ini merupakan tantangan Hotel Grand Santhi agar bisa meningkatkan tingkat hunian kamar.

Vela'zquez *et al.*, (2010) menemukan bahwa pemasarann tidak hanya berorientasi ke arah kepuasan, tetapi juga terhadap ketidakpuasan manajemen dan penanganan keluhan. Perusahaan sebaiknya berusaha memperbaiki kegagalan pelayanan untuk mencegah perilaku yang tidak diharapkan (Ferguson and Ian, 2012). Penanganan pelayanan yang efektif dapat mengubah konsumen dan memberikan peluang untuk mengubah pelanggan yang tidak puas menjadi puas (Artanti dan Lestari, 2010).

Dalam bisnis jasa ketidak puasan konsumen adalah hal wajar namun perlu diselesaikan dengan cepat (Winami dan Hardjanti, 2007). Dari perspektif manajerial, mempertahankan atau meningkatkan kepuasan pelanggan adalah hal yang sangat kritis (Mowen dan Minor, 2002:89). Menurut Snellmann dan Vihtkari (2003)

ketidakpuasan pelanggan merupakan evaluasi atas ekspektasi pembelian produk atau layanan yang dapat menghasilkan keluhan. Penanganan keluhan oleh perusahaan secara efektif akan dapat meningkatkan dan memperbaiki hubungan dengan konsumen (Gruber *et al.*, 2010).

Konsumen mungkin menggunakan cara-cara seperti menyampaikan informasi getok tular yang negatif untuk mengembalikan citra dirinya (Suprapti, 2010:289). Keluhan adalah sebagai salah satu metode yang digunakan pelanggan untuk mempertunjukkan ketidakpuasan yang menjadi titik awal dari perilaku mengeluh (Emir, 2011). Keluhan pelanggan sangat penting untuk perusahaan karena memberikan kesempatan untuk perusahaan agar mampu memperbaiki kesalahan yang dihadapi selama memberikan layanan (Lam dan Tang, 2003).

Keluhan dari pelanggan Hotel Grand Santhi dapat dilihat dari fenomena *guest comment* yang diisi oleh pelanggan mengenai fasilitas kamar yaitu AC yang kurang berfungsi dengan baik dan kurangnya ketanggapan karyawan terhadap masalah tersebut, kelengkapan fasilitas *wifi* pada kamar hotel dan rasa masakan pada restoran juga menjadi hal yang dikeluhkan oleh tamu hotel. Hal tersebut hendaknya diperhatikan oleh pihak hotel untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan hotel.

Berdasarkan penjelasan tersebut tujuan penelitian adalah untuk: (1) mengetahui pengaruh ketidakpuasan terhadap perilaku mengeluh konsumen pada Hotel Grand Santhi di Denpasar, (2) mengetahui pengaruh sikap mengeluh terhadap perilaku mengeluh konsumen pada Hotel Grand Santhi di Denpasar.

Penelitian yang dilakukan Huppertz (2007) menunjukkan hasil ketidakpuasan secara positif berpengaruh signifikan terhadap perilaku mengeluh. Penelitian yang dilakukan oleh Fernandes dan Santos (2008) menunjukkan hasil bahwa tingkat ketidakpuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku mengeluh. Penelitian yang dilakukan oleh Nimako (2012) memperoleh hasil bahwa ketidakpuasan sebelumnya dapat secara negatif berpengaruh terhadap perilaku mengeluh konsumen.

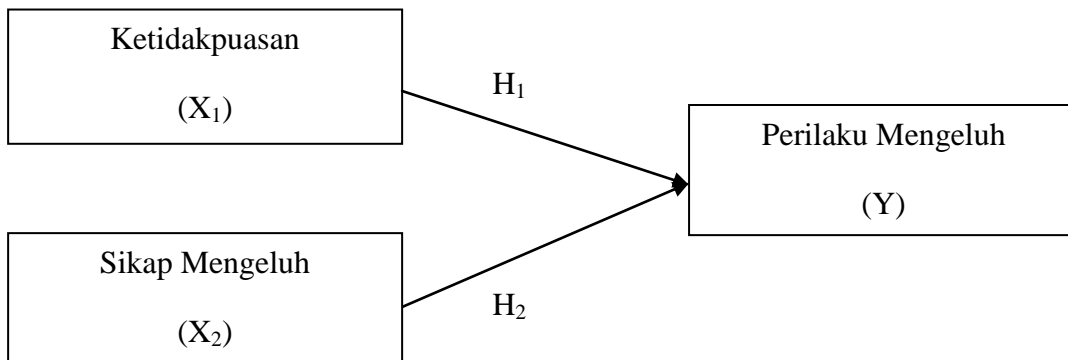
H₁: Ketidakpuasan secara positif berpengaruh pada perilaku mengeluh konsumen pada Hotel Grand Santhi Denpasar.

Kim *et al.* (2003) menemukan bahwa sikap untuk mengeluh memiliki hubungan positif yang kuat terhadap niat untuk mengeluh dari salah satu nilai yang dirasakan dari mengeluh atau kemungkinan yang dirasakan bahwa pengaduan tersebut akan diselesaikan. Lala dan Priluck (2011) menemukan bahwa sikap yang positif untuk mengeluh meningkatkan kemungkinan bahwa siswa akan mengeluh kepada orang lain.

Penelitian yang dilakukan oleh Vela'zquez *et al.* (2010) menunjukkan hasil bahwa sikap mengeluh secara signifikan berpengaruh positif terhadap niat perilaku mengeluh. Penelitian yang dilakukan oleh Sleiman (2011) menunjukkan hasil bahwa sikap mengeluh memiliki pengaruh secara signifikan terhadap perilaku mengeluh konsumen. Penelitian terbaru yang dilakukan oleh Ferguson and Ian (2012) menunjukkan sikap memiliki pengaruh positif terhadap perilaku mengeluh.

H₂: Sikap mengeluh secara positif berpengaruh pada perilaku mengeluh konsumen pada Hotel Grand Santhi Denpasar.

Model penelitian dapat dilihat pada Gambar 1 berikut.



Sumber: Kajian teori dan penelitian sebelumnya yang dikembangkan

METODE PENELITIAN

Penelitian bersifat asosiatif dengan hubungan kausal yaitu suatu penelitian yang dinyatakan melalui hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2012:36). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh ketidakpuasan dan sikap mengeluh terhadap perilaku mengeluh tamu Hotel Grand Santhi Denpasar. Lokasi penelitian bertempat di Hotel Grand Santhi yang beralamat di jalan patih jelantik No. 1 Denpasar. Lokasi ini dipilih karena Hotel Grand Santhi adalah salah satu hotel yang diminati dan terletak di jantung kota denpasar.

Jenis data yang digunakan dibagi menjadi dua yakni data kuantitatif berupa data persentase perkembangan hotel berbintang dan non bintang di Bali, data persentase perkembangan tingkat hunian Hotel Grand Santhi dan data kualitatif berupa sejarah berdirinya perusahaan, struktur organisasi, serta persepsi yang diberikan pelanggan atas kuesioner yang diajukan.

Tabel 4 menunjukkan identifikasi variabel dalam penelitian serta indikator-indikator dari masing-masing variabel.

Tabel 4.
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Simbol	Indikator	Sumber
Ketidakpuasan Konsumen	X _{1,1}	Pelayanan yang tidak memuaskan	Kau <i>and</i> Elizabeth (2006)
	X _{1,2}	Fasilitas yang tidak lengkap	Kau <i>and</i> Elizabeth (2006)
Sikap Mengeluh	X _{2,1}	Mengeluh ketika merasa tidak puas	Furgoson dan Ian (2012)
	X _{2,2}	Mengeluh atas ketidakpuasan yang dirasakan	Furgoson dan Ian (2012)
	X _{2,3}	Mengeluh ketika terjadi sesuatu yang tidak menyenangkan	Furgoson dan Ian (2012)
	X _{2,4}	Merasa lebih baik setelah mengeluh	Furgoson dan Ian (2012)
	X _{2,5}	Mengeluh tidak akan menyelesaikan masalah	Furgoson dan Ian (2012)
	X _{2,6}	Malu mengeluh dan tidak peduli seberapa buruk pelayanan yang diberikan	Furgoson dan Ian (2012)
Perilaku Mengeluh Konsumen (<i>Consumer Complaint Behavior</i>)	Y _{1,1}	Berusaha tidak mengeluh ketika mengalami ketidakpuasan	Kim <i>et al.</i> (2003) dan Fernandes & Santos (2008).
	Y _{1,2}	Mengeluh pada pihak hotel ketika mengalami ketidakpuasan	Kim <i>et al.</i> (2003) dan Fernandes & Santos (2008).
	Y _{1,3}	Meminta pihak hotel mengambil tindakan untuk mengatasi keluhan	Kim <i>et al.</i> (2003) dan Fernandes & Santos (2008).

Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan yang sedang menginap di Hotel Grand Santhi Denpasar. Sifat populasi terbatas sehingga data mengenai populasi tidak dapat terdeteksi secara pasti. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan yang sedang menginap di Hotel Grand Santhi Denpasar. Jumlah sampel yang digunakan menurut Ferdinand (2002:51) adalah $5-10 \times 11 = 55-110$ responden. Jadi ukuran sampel yang digunakan berjumlah 100 responden. Sampel

yang diambil menggunakan metode *purposive sampling* dengan kriteria-kriteria berikut: (1) pelanggan domestik pria dan wanita minimal berpendidikan SMA dengan pertimbangan dianggap memahami dan mampu menjawab kuisisioner secara objektif, (2) pelanggan hotel yang sedang menginap di Hotel Grand Santhi minimal 1 malam, (3) pernah mengalami ketidakpuasan selama menginap di Hotel Grand Santhi Denpasar.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara. Wawancara dibagi menjadi dua yaitu wawancara tidak terstruktur dan wawancara terstruktur. Wawancara tidak terstruktur ditujukan untuk manajer hotel dengan cara bertatap muka langsung kepada manajer untuk menanyakan hal-hal yang berkaitan dengan penelitian. Wawancara terstruktur ditujukan untuk pelanggan hotel dengan menggunakan kuesioner yang berisikan menjelaskan identitas, menggunakan daftar pernyataan-pernyataan terkait dengan variabel-variabel yang diteliti.

Dalam menganalisis data digunakan teknik analisis regresi linier berganda untuk melihat pengaruh ketidakpuasan dan sikap mengeluh terhadap perilaku mengeluh. Uji validitas instrumen digunakan untuk mengkorelasikan antara skor tiap instrumen dengan skor total yang merupakan jumlah dari tiap skor butir. Reliabilitas menguji konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden yang berjenis kelamin laki-laki sebesar 65 persen lebih mendominasi responden perempuan sebesar 35 persen, hal ini menunjukkan

responden laki-laki lebih banyak melakukan keluhan terhadap kualitas pelayanan yang diterima dan fasilitas pada Hotel Grand Santhi Denpasar. Karakteristik responden berdasarkan usia didominasi dengan usia $\geq 40 - 50$ tahun dengan persentase sebesar 43 persen, hal ini dapat dimengerti karena pada kisaran usia tersebut biasanya lebih sensitif dan peka dalam menilai kualitas pelayanan dan fasilitas yang tidak sesuai dengan harapannya. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan akhir didominasi oleh responden yang bergelar sarjana dengan persentase sebesar 61 persen. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan didominasi oleh responden yang berprofesi sebagai pegawai swasta dengan persentase sebesar 74 persen.

Koefisien korelasi dari 11 indikator menghasilkan nilai lebih dari atau sama dengan 0,30, sehingga seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian dinyatakan valid. Nilai *Cronbach Alpha* lebih dari sama dengan 0,60, maka masing-masing pernyataan dari kuesioner reliabel, serta layak digunakan sebagai alat ukur.

Uji hipotesis melalui analisis regresi berganda mengacu pada hasil pengaruh ketidakpuasan dan sikap mengeluh konsumen pada Hotel Grand Santhi di Denpasar. Tabel 5 menunjukkan hasil analisis regresi linear berganda.

Tabel 5.
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisein Regresi	t _{hitung}	t _{sig}	R	r ²	F _{hitung}	F _{sig}
Ketidakpuasan (X ₁)	0,332	4.377	0,000	0,782	0,611	76.247	0,000
Sikap mengeluh (X ₂)	0,548	7.223	0,000				

Sumber: Data diolah 2014

$$Y = 0,332 (X_1) + 0,548 (X_2)$$

$$SE = 0,076 \quad 0,076$$

Keterangan :

Y = Perilaku Mengeluh

X₁ = Ketidakpuasan

X₂ = Sikap Mengeluh

Hasil persamaan regresi linear berganda adalah positif yang menunjukkan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Persamaan regresi linear berganda tersebut untuk nilai β₁ sebesar 0,332 menunjukkan bahwa ketidakpuasan berpengaruh positif terhadap perilaku mengeluh konsumen pada Hotel Grand Santhi, yang artinya apabila ketidakpuasan meningkat maka perilaku mengeluh yang ditunjukkan pelanggan pun akan semakin meningkat.

Nilai β₂ sebesar 0,548 menunjukkan bahwa sikap mengeluh berpengaruh positif terhadap perilaku mengeluh pada Hotel Grand Santhi Denpasar, yang artinya semakin tinggi sikap mengeluh yang ditunjukkan oleh pelanggan Hotel Grand Santhi maka perilaku mengeluh yang akan semakin meningkat. Nilai R² sebesar 0,611, yang berarti bahwa sebesar 61,1 persen ketidakpuasan dan sikap mengeluh mempengaruhi

perilaku mengeluh, sedangkan sisanya sebesar 39,9 persen dipengaruhi oleh faktor lainya.

Pengujian untuk hipotesis 1 menunjukkan bahwa ketidakpuasan secara positif dan signifikan berpengaruh pada perilaku mengeluh konsumen pada Hotel Grand Santhi Denpasar. Pada signifikansi sebesar 0,000 maka H_0 ditolak. Koefisien regresi β_1 sebesar 0,332 menunjukkan bahwa dengan meningkatnya ketidakpuasan maka perilaku mengeluh pelanggan Hotel Grand Santhi Denpasar akan meningkat. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Huppertz (2007), Nimako (2012), dan Fernandes dan Santos (2008) yang menunjukkan bahwa ketidakpuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku mengeluh.

Pengujian hipotesis 2 menunjukkan bahwa sikap mengeluh secara positif dan signifikan berpengaruh pada perilaku mengeluh konsumen pada Hotel Grand Santhi Denpasar. Pada signifikansi sebesar 0,000 maka H_0 ditolak. Koefisien regresi β_2 sebesar 0,548 menunjukkan bahwa dengan meningkatnya sikap mengeluh maka perilaku mengeluh pelanggan Hotel Grand Santhi Denpasar akan meningkat. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Kim *et al.* (2003), Lala dan Priluck (2011), Sleiman (2011), Vela'zquez *et al.* (2010), dan Ferguson and Ian (2012) yang menghasilkan bahwa sikap mengeluh berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku mengeluh. Hasil ini disimpulkan bahwa semakin tinggi sikap mengeluh maka semakin tinggi pula perilaku mengeluh.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan dalam penelitian ini adalah;

- 1) Ketidakpuasan secara positif berpengaruh signifikan pada perilaku mengeluh konsumen pada Hotel Grand Santhi di Denpasar. Ini berarti bahwa pelanggan yang mengeluh di Hotel Grand Santhi tidak mendapatkan pelayanan dan fasilitas sesuai dengan harapan yang diinginkan,
- 2) Sikap mengeluh secara positif berpengaruh signifikan pada perilaku mengeluh konsumen pada Hotel Grand Santhi di Denpasar. Ini berarti bahwa pelanggan yang menginap di Hotel Grand Santhi memiliki penilaian yang negatif terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas pada Hotel Grand Santhi.

Saran yang dapat diberikan bagi pihak Hotel Grand Santhi agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan menyediakan fasilitas yang lengkap agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan sehingga pelanggan menjadi puas ketika menginap di Hotel Grand Santhi. Pihak Hotel Grand Santhi sebaiknya menerima setiap keluhan dari pelanggan karena setiap pelanggan mempunyai hak untuk menyampaikan keluhannya baik dari kualitas pelayanan maupun dari fasilitas Hotel Grand Santhi Denpasar.

Bagi peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan model penelitian pada objek yang lain sehingga mendapatkan generalisasi yang lebih baik atau mencoba menambahkan variabel-variabel lain yang juga dapat mempengaruhi perilaku mengeluh.

REFERENSI

- Artanti, Yessy dan Lestari Ningsih. 2010. "Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Muamalat Indonesia,Tbk. Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Perantara (Studi pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Surabaya)." *Benefit Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 14(2), h: 66-74.
- Emir, O. 2011. "Customer Complaints and Complaint Behavior in Turkish Hotel Restaurants: An application in Lara and Kundu areas of Antalaya." *African Journal of Business Management, Academic Journals*.
- Ferdinand, Agusty. 2002. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Ferguson, Graham and Ian Phau. 2012. "A cross-national investigation of university students complaining behaviour and attitudes to complaining." *Journal of International Education in Business*, 5(1), pp: 50-70.
- Fernandes, D. Santos, C.P. 2008."The Antecedents of the Consumer Complaining Behavior (CCB), "*Advances in Consumer Research*, Vol.35, pp.584-591.
- Gruber, Thorsten., Stephan C. Henneberg., Bahar Ashnai., and Peter Naude. 2010. "Complaint Resolution Management Expectations in an Asymmetric Business to Business Context." *Journal of Business & Industrial Marketing*, 25(5), pp: 360-371.
- Huppertz, John W. 2007. "Firms complaint handling policies and consumer complaint voicing." *Journal of Consumer Marketing*, 24(7), pp: 428-437.
- Kim, C., Kim, S., Im, S. and Shin, C. (2003), "The effect of attitude and perception on consumer complaint intentions". *Journal of Consumer Marketing*. 20 (4/5), pp. 352-71.
- Lala, V. and Priluck, R. (2011), "When students complain: an antecedent model of students intention to complain". *Journal of Marketing Educatio*. 33(3), pp. 236-52.
- Lam, S & Tang, C. 2003. "Motivation Of Survey Employees in Construction Projects. Journal of Geospital Engineering." *Hongkong Instution of Engineering Surveyors*. 15 (1).
- Mowen John C. dan Minor Michael. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.

- Nimako, Simin Gyasi. 2012. "Customer Dissatisfaction and Complaining Responses Towards Mobile Telephony Services." *The African Journal of Information System*. 4(3), pp: 84-99.
- Sleiman, Shakir. 2011. Recognizing Customer Complaint Behavior in a Restaurant. *Journal of Behavioural Science and Psychology*, 1.1(3).
- Snellman, K & Vihtkari. 2003. "Customer Complaining Behavior in Tecnology based service encounters." *International Journal of Service Industry Management*, 14(2), pp.217-231.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suprapti, Sri. 2010. *Perilaku Kosumen*. Udayana University Press.
- Vela'zquez, Beatriz Moliner., Mari'a Fuentes Blasco., Irene Gil Saura., and Gloria Berenguer Contr. 2010. "Causes For Complaining Behaviour Intentions: The Moderator Effect of Previous Customer Experience of The Restaurant." *Journal of service marketing*. 24(7), pp: 532-545.
- Winarni. Dan Hardjanti Dyah. 2007. "Pengaruh Penanganan Perilaku Keluhan Konsumen (Perilaku Karyawan, Kecepatan Perusahaan, Pemberian Kompensasi) Terhadap penggunaan Ulang Jasa Iklan (Studi Kasus pada CV. Inovasi Advertising, Surabaya)." Dalam *jurnal Aplikasi Adsminitrasi*, 9(1).