

PENGARUH SIKAP MENGELUH DAN JENIS KELAMIN TERHADAP PERILAKU KOMPLAIN DI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS UDAYANA DENPASAR

I Nyoman Cendana Putra¹
I Gusti Ayu Ketut Giantari²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail: mankcp@gmail.com / telp: 085792066621

ABSTRAK

Perilaku komplain merupakan tindakan konsumen yang dilakukan sebagai akibat ketidakpuasannya terhadap pembelian. Dalam proses perkuliahan tidak lepas dari adanya komplain. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh sikap mengeluh dan jenis kelamin terhadap perilaku komplain. Penelitian ini dilakukan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana yang terdapat di Kota Denpasar. Jumlah sampel sebanyak 100 orang, diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode pengumpulan data dengan kuesioner dan teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa sikap mengeluh berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku komplain. Memiliki arti meningkatnya sikap mengeluh maka akan meningkatkan pula perilaku komplain. Jenis kelamin berpengaruh signifikan terhadap perilaku komplain, menunjukkan bahwa ada hubungan searah antara jenis kelamin dengan perilaku komplain.

Kata kunci: *Sikap mengeluh, jenis kelamin, perilaku komplain*

ABSTRACT

Consumer complaint behavior is actions undertaken as a result of his discontent towards the purchase. In the process of the lecture of the existence of the complaint. The purpose of this research was to test and analyze the effect of attitudes towards gender complaining and complaining behavior. This research was conducted at the Faculty of Economics and business at Udayana University Denpasar city. The number of samples as many as 100 people, taken by using purposive sampling technique. Methods of data collection the questionnaire and analysis techniques used was multiple linear regression. Based on the results of the analysis it was found that the attitude of positive and significant effect are complaining against the conduct complaint. Have a sense of the growing attitude of complaining then it will also improve the behavior of the complaint. Significant effect of gender behavior complaint, indicating that there is a direct relationship between the sexes with behavior complaints

Keywords: *Attitude to complain, gender, behavior complaint*

PENDAHULUAN

Salah satu universitas negeri di Indonesia yang terletak di Bali adalah Universitas Udayana Denpasar. Hasil *survey* pendahuluan yang sudah dilakukan, menunjukkan adanya beberapa kendala saat proses pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana. Seperti AC mati, LCD kurang jelas sehingga mengganggu proses belajar mengajar di kelas. Selain itu, saat berada di semester akhir terjadi masalah misalnya jadwal seminar usulan penelitian yang diterbitkan pegawai kampus tidak sesuai dengan jadwal yang ditulis mahasiswa yaitu lewat satu minggu. Dampaknya mahasiswa merasa kurang puas terhadap pelayanan dan melakukan komplain.

Vela'zquez *et al.*, 2010 menjelaskan pemasaran tidak hanya berorientasi ke arah kepuasan, tetapi juga terhadap ketidakpuasan manajemen dan penanganan terhadap keluhan. Kecepatan dan efektivitas penanganan keluhan adalah bagian dari respon perusahaan dalam meminimalisir komplain konsumen (Lutek *et al.*, 2010). Ketidakpuasan dalam bisnis jasa merupakan hal yang biasa terjadi, tetapi akan terjadi permasalahan yang serius jika tidak ditanggapi secara cepat (Yoga dan Warmika, 2013). Kepuasan pelanggan, perilaku keluhan dan loyalitas telah menjadi titik fokus dari ketertarikan riset perilaku konsumen (Salzberger *and* Monika, 2010). Dimana kepuasan pelanggan akan mempengaruhi perilaku keluhan konsumen.

Keluhan yang ditangani secara efektif oleh perusahaan maka akan mampu memulihkan dan bahkan meningkatkan hubungan dengan para konsumen (Gruber *et al.*, 2010). Konsumen akan merasa tidak puas apabila terjadi kegagalan layanan.

Organisasi hendaknya berusaha untuk memperbaiki kegagalan layanan dan untuk mencegah berbagai perilaku yang tidak diharapkan (Ferguson *and* Ian, 2012). Dalam Sleiman (2011), perilaku mengeluh membantu dalam meningkatkan efisiensi layanan yang disediakan dan membantu untuk pemulihan layanan. Keluhan pelanggan dianggap sebagai peluang penting bagi perusahaan untuk mengetahui reaksi pelanggan atas suatu pelayanan perusahaan, terutama pada perusahaan jasa (Foedjiawati dan Samuel, 2007).

Keluhan pelanggan telah dianggap penting bagi manajer untuk mengevaluasi kinerja, terutama di sektor jasa. Karena sebagian besar pelanggan tidak mengeluh ketika mereka mengalami ketidakpuasan yang berasal dari kegagalan layanan. Perusahaan hendaknya lebih memahami bagaimana pelanggan bereaksi terhadap kegagalan layanan dan upaya penyedia pemulihan layanan (Matos *et al.*, 2009). Berbagai cara yang dilakukan oleh konsumen dalam mengkomunikasikan ketidakpuasannya melalui pengaduan kepada pihak ketiga yakni lembaga konsumen atau media massa (Djamaludin dkk., 2012).

Konsumen yang tidak puas sering berbagi pesan negatif tentang pengalaman mereka dengan orang lain, dan tindakan ini dapat berdampak serius pada kinerja penjualan dan profitabilitas. Dengan demikian, NWOM (*negative worth of mouth*) menjadi masalah, dapat sangat merusak organisasi (Chelminski *and* Robin, 2011). Kegagalan layanan memiliki potensi untuk menghancurkan loyalitas pelanggan,

keberhasilan pelaksanaan strategi pemulihan layanan dapat mencegah beralihnya pelanggan yang mengalami kegagalan layanan (Mousavi *and* Mohammad, 2013).

Kajian Teori dan Hipotesis Penelitian

Sikap Mengeluh

Menurut Allport (dalam Suprpti, 2010:135), sikap adalah predisposisi yang dipelajari untuk merespon suatu objek atau sekelompok objek dalam suatu cara yang menyenangkan atau tidak menyenangkan secara konsisten. Sikap mengeluh didefinisikan sebagai kecenderungan konsumen yang merasa tidak puas dan mencari ganti rugi dari perusahaan. Sikap mempengaruhi konsumsi daripada pelanggan, dan mengevaluasi saat pembelian barang dan jasa khususnya (Mousavi *and* Mohamad, 2013). Sikap didefinisikan sebagai sebuah kecenderungan psikologis yang diungkapkan dengan mengevaluasi entitas tertentu dengan beberapa tingkat bantuan atau ketidakpuasan.

Sikap mengeluh dapat juga dipahami sebagai kecenderungan pribadi konsumen puas apabila mencari ganti rugi dari perusahaan (Matos *et al.*, 2009). Menurut Mini (2010), Sikap merupakan keseluruhan tindakan dan sifatnya bisa positif atau negatif. Pentingnya menyelidiki sikap mengeluh konsumen karena ada hubungan sikap dengan perilaku. Secara khusus, terdapat bukti bahwa sikap membantu memprediksi perilaku konsumen. Sikap konsumen berbeda-beda satu dengan lainnya sehingga perilaku pun bervariasi (Sarigöllü, 2009). Mengeluh didefinisikan sebagai cara seseorang untuk mengungkapkan rasa ketidakpuasan terlepas dari apakah itu benar-

benar pengalaman yang dirasakan sendiri atau dirasakan orang lain (Wojciszke *et al.*, 2009).

Jenis kelamin

Demografi adalah ilmu tentang populasi manusia dalam hal ukuran, kepadatan, lokasi, umur, jenis kelamin, ras, mata pencaharian, dan statistik lainnya (Kotler dan Armstrong, 2001:101). Pria dan wanita cenderung memiliki orientasi sikap dan perilaku yang berbeda, sebagian didasarkan pada unsur genetik dan sebagian pada praktik sosialisasi (Kotler dan Keller, 2007: 305). *Gender* adalah segala sesuatu yang diasosiasikan dengan jenis kelamin seseorang, termasuk juga peran, tingkah laku, preferensi, dan atribut lainnya yang menerangkan budaya tertentu menurut Baron dan Byrne (dalam Prijatna, 2012:28).

Penelitian Ruslan (2013), menjelaskan bahwa terdapat hubungan antara faktor demografis dengan perilaku komplain pelanggan dan mengungkapkan bahwa kaum wanita cenderung dengan komplain lebih tinggi dibandingkan pria. Menurut Marzuki (2005), dari beberapa definisi di atas dapat dipahami bahwa gender adalah suatu sifat yang dijadikan dasar untuk mengidentifikasi perbedaan antara laki-laki dan perempuan dilihat dari segi kondisi sosial dan budaya, nilai dan perilaku, mentalitas, dan emosi, serta faktor-faktor nonbiologis lainnya. Penelitian Khotimah (2009), gender antara laki-laki dan perempuan dianggap sama-sama memiliki nilai dan keseimbangan jadi perilaku dalam menyampaikan komplain pun berbeda. Sedangkan

Asmarany (2013), menyebutkan perempuan lebih kuat untuk melakukan suatu pengaduan daripada laki-laki apabila ada hal yang tidak tepat dirasakannya.

Perilaku Komplain

Menurut Suprati (2010:289), perilaku pengaduan konsumen (*consumer complaint behavior*) terdiri dari semua tindakan konsumen yang dilakukan sebagai akibat ketidakpuasannya terhadap pembelian. Konsumen melakukan pengaduan untuk memperoleh ganti atas kerugian ekonomis yang dialaminya. Selain itu, pengaduan juga dilakukan untuk membangun kembali citra dirinya. Sedangkan menurut Mowen dan Minor (2002:101), perilaku keluhan konsumen (*consumer complaint behavior*) adalah istilah yang mencakup semua tindakan konsumen yang berbeda bila mereka merasa tidak puas dengan suatu pembelian.

Hipotesis Penelitian

Seperti yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini menekankan hubungan antara sikap mengeluh dan jenis kelamin terhadap perilaku komplain. Atas dasar model pada Gambar 1, pengembangan hipotesis diuraikan sebagai berikut.

Pengaruh sikap mengeluh terhadap perilaku komplain

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Vela´zquez *et al.* (2010) menunjukkan, sikap mengeluh memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku komplain. Hal yang hampir serupa juga ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh Sleiman (2011), sikap mengeluh memiliki pengaruh secara signifikan terhadap

perilaku komplain konsumen. Dalam penelitian yang terbaru dilakukan oleh Ferguson *and* Ian (2012), diidentifikasi sikap memiliki pengaruh positif terhadap perilaku komplain.

H₁ : Sikap mengeluh berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku komplain di

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Denpasar.

Pengaruh jenis kelamin terhadap perilaku komplain

Ruslan (2013) menarik kesimpulan jenis kelamin berpengaruh signifikan terhadap perilaku komplain. Hubungan antara jenis kelamin terhadap perilaku komplain memiliki hubungan positif dan signifikan pada layanan jasa perbengkelan di Kota Denpasar menurut hasil penelitian Yoga dan Warmika (2013). Menurut Tam *and* Tung (2012) hasil penelitiannya berlawanan dengan yang diatas yaitu, jenis kelamin tidak berpengaruh signifikan terhadap perilaku komplain. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya mengenai jenis kelamin terhadap perilaku komplain masih ada ketidak konsisten hasil penelitian.

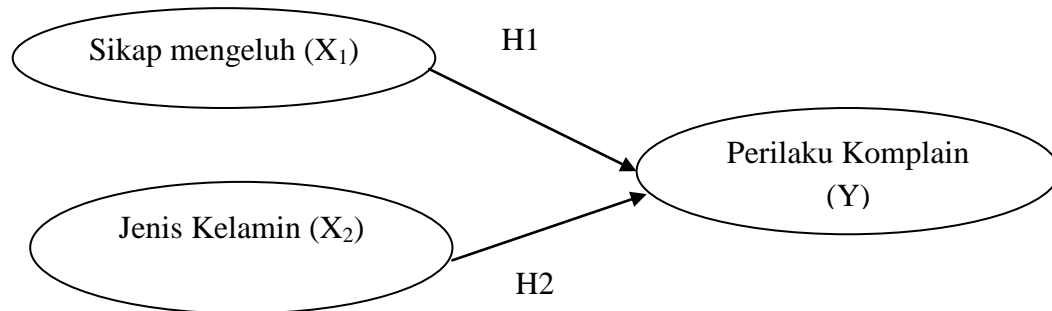
H₂ : Jenis Kelamin berpengaruh signifikan terhadap perilaku komplain di Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Denpasar.

Kerangka Konseptual

Berdasarkan pembahasan di atas, bahwa variabel perilaku komplain dipengaruhi secara langsung oleh variabel sikap mengeluh dan variabel jenis kelamin. Kerangka konseptual penelitian ditampilkan pada gambar 1.

Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian



Sumber : Kajian teori dan kajian penelitian sebelumnya

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di lingkungan kampus Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana. Subjek dari penelitian ini adalah mahasiswa reguler angkatan 2011 dan 2012 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Denpasar. Dengan mengambil subjek penelitian angkatan 2011 dan 2012 peneliti bisa menarik kesimpulan hasil penelitian yang lebih umum. Objek penelitian ini adalah pengaruh sikap mengeluh dan jenis kelamin terhadap perilaku komplain di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Denpasar.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil tabulasi kuesioner. Jumlah sampel yaitu sebanyak 100 orang mahasiswa yang diambil dari populasi 920 orang mahasiswa. Sedangkan data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah tanggapan dari responden yang diuraikan dalam kuesioner.

Berdasarkan sumbernya, data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sumber primer dan sumber sekunder.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa reguler angkatan 2011 dan 2012 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Denpasar. Jumlah mahasiswa aktif Ekonomi Pembangunan, Manajemen dan Akuntansi angkatan 2011 dan 2012 pada tahun 2014 adalah 920 orang mahasiswa. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling* yang berbentuk *purposive sampling*.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling* yang berbentuk *purposive sampling*. Teknik Analisis Data yang digunakan analisis regresi linier berganda. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *survey* melalui menyebarkan kuesioner kepada responden.

Alat Analisis

Sebelum data diolah, maka dilakukan pengujian terlebih dahulu dengan uji validitas dan reliabilitas. Pengujian validitas dan reliabilitas instrument menggunakan komputer dengan *SPSS*. Validitas adalah uji suatu alat ukur melakukan fungsi ukurannya secara tepat dan cermat (Sugiyono, 2013). Batas minimal validitas instrument ditentukan berdasarkan pada nilai-nilai kritis koefisien korelasi, suatu

instrument penelitian dikatakan valid apabila koefisien korelasinya antar butir $r > 0,30$ dengan tingkat kesalahan Alpha 0,05. Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji konsistensi suatu instrument didalam mengukur gejala yang sama. Regresi linear berganda merupakan teknik analisis data dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden

Hasil analisis terungkap bahwa responden didominasi oleh responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 65 orang mahasiswa (65 persen), sedangkan perempuan berjumlah 35 orang mahasiswa (35 persen). Responden terdiri dari dua angkatan yaitu angkatan 2011/2012 sebanyak 50 orang mahasiswa (50 persen) dan angkatan 2012/2013 sebanyak 50 orang mahasiswa (50 persen).

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh koefisien korelasi dari indikator variabel yang diuji nilainya lebih besar dari 0,30 ($r > 0,3$). Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh indikator pada penelitian ini terbukti *valid*. Hasil perhitungan reliabilitas menunjukkan bahwa masing-masing nilai *Cronbach's Alpha* pada tiap *instrument* tersebut lebih besar dari 0,6 (*Cronbach's Alpha* $> 0,6$). Hal tersebut menunjukkan bahwa semua instrumen reliabel, sehingga dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

Hasil pengujian *tolerance* menunjukkan seluruh variabel bebas memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 (10%). Hasil perhitungan VIF juga menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas memiliki nilai VIF kurang dari 10. Oleh karena itu, maka dapat dijelaskan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi tersebut.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa signifikansinya lebih dari $\alpha = 0,05$ terhadap absolut residual (Abs_Res) secara parsial. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat dijelaskan bahwa dalam model regresi tersebut tidak terdapat heteroskedastisitas, sehingga layak digunakan untuk memprediksi variabel dependen.

HASIL PENGUJIAN HIPOTESIS

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Nama Variabel	Koefisien Regresi	T test	Sig T
Sikap mengeluh	0,858	11,188	0.000
Jenis kelamin	0,209	2,105	0.038
Konstanta	0,155		
R	0,763		
R Square	0,582		
F hitung	67,542		
F sig	0,000		

$$Y = 0,155 + 0,858 (X_1) + 0,209 (X_2)$$

Keterangan:

Y = Perilaku komplain

X₁ = Sikap mengeluh

X_2 = Jenis kelamin

Hipotesis 1 yang menyatakan tentang sikap mengeluh berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku komplain terdukung dengan nilai koefisien 0,858.

Hipotesis 2 yang menyatakan tentang jenis kelamin berpengaruh signifikan terhadap perilaku komplain terdukung dengan nilai koefisien 0,209.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh sikap mengeluh terhadap perilaku komplain

Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Denpasar hendaknya lebih memperhatikan sikap mengeluh mahasiswa yang disebabkan oleh pelayanan yang kurang maksimal seperti, AC mati, LCD kurang jelas sehingga mengganggu proses belajar mengajar di kelas. Selain itu saat berada di semester akhir terjadi masalah misalnya jadwal seminar usulan penelitian yang diterbitkan pegawai kampus tidak sesuai dengan jadwal yang ditulis mahasiswa yaitu lewat satu minggu. Sikap mengeluh meningkat perilaku komplain pun ikut meningkat sehingga manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Denpasar hendaknya bisa menekan sikap mengeluh mahasiswa, dengan cara manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana lebih sering turun ke lapangan dan lebih ditingkatkan pelayanan program Simak. Dengan pelayanan yang terbaik maka mahasiswa merasa nyaman saat proses dalam menempuh perguruan tinggi.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa sikap mengeluh berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku komplain. Hasil tersebut menyatakan bahwa dengan

meningkatnya sikap mengeluh maka akan meningkatkan pula perilaku komplain mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Denpasar. Hasil penelitian menunjukkan nilai 0,858, ini berarti sebesar 85,8 persen perilaku komplain dipengaruhi oleh sikap mengeluh dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Hal ini sesuai dengan rata-rata penilaian responden tentang sikap mengeluh yang menunjukkan 3,96 artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan tentang sikap mengeluh. Penilaian indikator yang dinilai paling tinggi oleh responden ditunjukkan pada pernyataan “Tidak malu untuk komplain, karena layanan yang diterima kurang memuaskan.” dengan nilai rata-rata sebesar 4,11.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Vela´zquez *et al.* (2010) menunjukkan, sikap mengeluh memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku komplain. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Sleiman (2011) yang menunjukkan bahwa, sikap mengeluh memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku komplain konsumen. Hasil penelitian ini memperkuat penelitian Ferguson *and* Ian (2012) yang menyimpulkan bahwa, sikap memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku komplain.

Pengaruh jenis kelamin terhadap perilaku komplain

Jenis kelamin merupakan suatu keadaan yang membentuk dan mendorong mahasiswa untuk melakukan suatu komplain di dalam kampus. Dengan kata lain, ada hubungan searah antara jenis kelamin dengan perilaku komplain. Sehingga manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Denpasar hendaknya

selalu memberikan pelayanan yang terbaik, mendengarkan keluhan dan tidak membedakan pelayanan apakah yang melakukan komplain mahasiswa laki-laki atau perempuan.

Hasil uji hipotesis menunjukkan jenis kelamin berpengaruh signifikan terhadap perilaku komplain di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Denpasar. Artinya bahwa ada hubungan searah antara jenis kelamin dengan perilaku komplain di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Denpasar.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Ruslan (2013), Yoga dan Warmika (2013). Ruslan (2013) yang menyatakan bahwa jenis kelamin berpengaruh signifikan terhadap perilaku komplain. Hasil penelitian menunjukkan nilai 0,209, ini berarti sebesar 20,9 persen perilaku komplain dipengaruhi oleh jenis kelamin dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan hasil pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, variabel sikap mengeluh berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku komplain di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Denpasar. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin meningkat sikap mengeluh maka perilaku komplain pun akan meningkat. Variabel jenis kelamin berpengaruh signifikan terhadap perilaku komplain di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Denpasar. Hasil ini menunjukkan bahwa ada hubungan searah antara jenis kelamin dengan perilaku komplain.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Denpasar untuk lebih memperhatikan perilaku komplain mahasiswa dengan melihat variabel sikap mengeluh dan jenis kelamin. Pihak manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana lebih memperhatikan kualitas layanan, agar dapat meminimalisir perilaku komplain dari mahasiswa. Dengan cara pihak akademik melakukan sosialisasi kepada mahasiswa tentang pelayanan yang akan diberikan. Selain itu manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana hendaknya lebih sering turun ke lapangan dan lebih ditingkatkan pelayanan program Simak. Pelayanan yang terbaik maka mahasiswa merasa nyaman saat proses dalam menempuh perguruan tinggi.

Bagi peneliti selanjutnya untuk menambahkan lagi variabel lainnya misalkan dari perbedaan budaya, persepsi nilai, kepuasan dan ketidakpuasan pasca pembelian produk yang dapat mempengaruhi perilaku komplain. Selain itu menambahkan jumlah sampel, mencari lebih luas ruang lingkup penelitian tidak hanya di Kota Denpasar.

REFERENSI

Asmarany, Anugriaty Indah. 2013. Bias Gender Sebagai Prediktor Kekerasan Dalam Rumah Tangga. *Jurnal Psikologi*, 35(1), h: 1 – 20.

Chelminski, Piotr., and Robin A. Coulter. 2011. An Examination of Consumer Advocacy and Complaining Behavior in the Context of Service Failure. *Journal of Services Marketing*, 25(5), pp: 361–370.

Djamaludin, M. D., Henny Rochany dan Megawati Simanjuntak. 2012. Analisis Perilaku Pengaduan Konsumen Melalui Yayasan Lembaga Konsumen

- Indonesia (YLKI) dan Harian Kompas Tahun 2007. *Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen*, 1(2).
- 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.
- Foedjiawati., dan Hatane Samuel. 2007. Pengaruh Sikap, Persepsi Nilai dan Persepsi Peluang Keberhasilan Terhadap Niat Menyampaikan Keluhan (Studi Kasus Pada Perusahaan Asuransi AIG LIPPO Surakarta). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), h: 43-58.
- 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.
- Khotimah, Khusnul. 2009. Diskriminasi Gender Terhadap Perempuan Dalam Sektor Pekerjaan. *Jurnal Studi Gender dan Anak*, 4(1), h: 158-180.
- Kotler dan Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. PT. Gelora Aksara Pratama. Jilid 1. Edisi kedelapan.
- Kotler Philip, Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 jilid 1. Indonesia: PT Macananjaya Cemerlang.
- Lutek, Agnieszka Sitko., Supakij Chuancharoen., Arkhom Sukpitikul., and Kongkiti Phusavat. 2010. Applying Social Network Analysis on Customer Complaint Handling. *Journal of Industrial Management & Data Systems*, 110(9), pp: 1402-1419.
- Marzuki. 2005. Kajian Awal Tentang Teori-Teori Gender. *Jurnal Universitas Negeri Jogjakarta*, h: 1-15.
- Matos, Celso Augusto De., Carlos Alberto ., Ricardo Teixeira Veiga., and Valter Afonso Vieira. 2009. Consumer Reaction to Service Failure and Recovery: The Moderating Role of Attitude Toward Complaining. *International Journal of Services Marketing*, 23(7), pp: 462–475.
- Mini M, Vera. 2010. Pengaruh Pengalaman Konsumen Pada Sikap, Persepsi dan Perilaku Yang Ditampilkan Saat Mengalami Ketidakpuasan atau Keluhan: Studi Kasus PDAM di Kota Brebes. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 4(3), h: 221-238.

- Mousavi, Masoud., and Mohammad Rahim Esfidani. 2013. A Comprehensive Model of Customers Complaint Behavior. *Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(5).
- Mowen John C. dan Minor Michael. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Prijatna, Hendra. 2012. *Modul Study Gender*. Program Studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Bale Bandung.
- Ruslan, Candra. 2013. Studi Deskriptif Perilaku Komplain dan Motif Komplain Pelanggan Restoran di Hotel X Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 2(1).
- Sarigöllü, Emine. 2009. A Cross-Country Exploration of Environmental Attitudes. *Journal of Environment and Behavior*, 41 (3), pp: 365-386.
- Salzberger, Thomas., and Monika Koller. 2010. Investigating the Impact of Cognitive Dissonance and Customer Satisfaction on Loyalty and Complaint Behaviour. *Journal of Revista Brasileira de Marketing*, 9(1), pp: 05-16.
- Sleiman, Shakir. 2011. Recognizing Customer Complaint Behavior in a Restaurant. *Journal of Behavioural Science and Psychology*, 1.1(3).
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif dan R&D*. Cetakan Kedelapan belas. Bandung: Alfabeta.
- Suprapti, S. 2010. *Perilaku Konsumen*. Denpasar: Udayana University Press.
- Tam, Yin Ling Adeline., and Tung Moi Chiew. 2012. Profiling Complaint Behavior Among Young Adults: Case Study in Sabah, Malaysia. *Journal of Business, Economics and Law*, 1.
- 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.
- Wojciszke, Bogdan., Wiesław Baryła., Aleksandra Szymków-Sudziarska., Michał Parzuchowski., Katarzyna Kowalczyk. 2009. Saying is Experiencing: Affective Consequences of Complaining and Affirmation. *Journal of Polish Psychological Bulletin*, 40(2), pp: 74-84.

Yoga, I Made Sedana., dan Gede Ketut Warmika. 2013. Hubungan Karakteristik Demografi Dengan Perilaku Keluhan Konsumen. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 2(9).