

INTISARI

Hotel X Surabaya adalah hotel berbintang empat di Surabaya, dan sebagian besar pengunjung hotel ini adalah wisatawan lokal. Hasil wawancara dengan Sekretaris Manajer Restoran di Hotel X Surabaya menunjukkan bahwa terdapat sejumlah komplain pengunjung atas layanan restoran di Hotel X Surabaya dan dalam sigi awal diketahui bahwa 23 orang yang pernah menikmati layanan Restoran di Hotel X Surabaya pada bulan Januari s/d September 2012, ternyata terdapat 8 orang mengalami kegagalan jasa (ketidaksesuan layanan) tetapi tidak melakukan komplain dan 10 orang yang pernah melakukan komplain. tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan perilaku komplain dan motif komplain pelanggan restoran di Hotel X Surabaya.

Desain penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu menggambarkan perilaku komplain pelanggan di restoran Hotel X Surabaya berdasarkan faktor demografis: usia (*age*), tingkat pendidikan (*education level*), tingkat pendapatan (*household level*), dan jenis kelamin (*gender*). Jumlah sampel penelitian sebanyak 102 sampel. Metode pengolahan data dalam penelitian ini adalah: statistik deskriptif, tabulasi silang, dan analisa chi square.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan keseluruhan perilaku komplain tersebut, penilaian tertinggi dan yang paling disetujui adalah memperingatkan keluarga dan teman. Perilaku komplain dengan penilaian terendah adalah komplain pada lembaga perlindungan konsumen dengan tertinggi mendapatkan tindakan penyelesaian. Terdapat hubungan kelompok komplain responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pendidikan.

Kata Kunci: Perilaku Komplain, Motif Komplain, Layanan

Restoran

ABSTRACT

Hotel X Surabaya is a four-star hotel in Surabaya, and most of the hotel's visitors are local tourists. According to interviews with the Secretary Restaurant Manager at Hotel X Surabaya shows that there is a visitor complaints on service restaurant at the Hotel X Surabaya and in early research known that 23 people who had enjoyed the service Restaurant at Hotel X Surabaya in January until September 2012, apparently there are 8 people experience service failure (didn't match service) but didn't make complaints, and 10 people who never make complaints. purpose of this study was to describe the behavior of customer complaints restaurant at the Hotel X Surabaya. The research design was a descriptive study that describes the behavior of customer complaints in the restaurant Hotel X Surabaya by demographic factors: age, education level, household level, and gender. The number of research samples as 102 samples. Methods of processing the data in this study are: descriptive statistics, cross tabulation and chi square analysis. The results of this study indicate that based on the overall behavior of the complaint, the highest scoring and most agreed was to warn family and friends. Conduct complaint with the lowest ratings were complaints at consumer protection agency with the highest gain closures. There is a relationship of respondents complained group by sex, age, and education

Keywords: Behavior Complaints, Complaint Motif, Restaurant Services