

INTISARI

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran tentang *customer complaints* di restoran WOK Noodle di Galaxy Mall, Surabaya. Target populasi dalam penelitian ini adalah pria dan wanita yang pernah makan dan minum di restoran WOK Noodle di Galaxy Mall, Surabaya dan pernah melakukan *complaint*. Responden yang berdomisili di Surabaya, pendidikan minimal SMU/SMA sederajat, pernah makan dan minum minimal dua kali di restoran di Surabaya dalam kurun waktu enam bulan terakhir, dan pernah melakukan *complaint* minimal satu kali dalam enam bulan terakhir.

Aras pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah aras nominal. Metode pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain menggunakan distribusi frekuensi, persentase dalam diagram batang dan tabulasi silang.

Dari penelitian ini didapatkan hasil bahwa paling banyak *customer complaints* pada rasa dan kualitas dengan bentuk komplain pada rasa makanan tidak enak, pada bentuk *customer complaints* harga dan pembayaran paling banyak bentuk komplain terdapat sering kesalahan pencatatan pada nota, pada bentuk *customer complaints* perlengkapan dan suasana paling banyak pada restoran tidak cukup bersih dan penjelasan menu tidak jelas, serta pada bentuk *customer complaints* karyawan dan layanan paling banyak pada penyajian makanan dan minuman sangat lama

Kata Kunci : *customer complaint*, komplain, layanan, restoran .

ABSTRACT

The purpose of this research is to provide an overview the reason of customer complaints at WOK Noodle restaurant, Galaxy Mall Surabaya. The target population in this study were men and women who eat and drink in WOK Noodle restaurant, Galaxy Mall, Surabaya and had done complaint. Respondents who live in Surabaya. Minimum education high school or equivalent. Ever eat and drink at least two times at restaurants in Surabaya within six months, and had done complaint or complaints at least once in the last six months.

Aras measurements used in this study are nominal. Data processing method used in this study include using a frequency distribution, bar charts and percentages in a cross tabulation.

From this study showed that most of the customer complaints on taste and quality and most forms of complaints on the taste of the food was bad, the form of customer complaints price and payment are frequent errors in the recording of the memo, in the form of customer complaints equipment and atmosphere was not clean enough and explanation of the menu was unclear and in the form of customer complaints of staff and services most in serving food and drinks are very long time.

Keywords: customer complaints, complaint, service, restaurant