

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam atau mengeksplorasi bagaimana *complaint behavior* atas ketidakpuasan yang dirasakan dalam industri jasa pengiriman ekspres Tiki JNE di Surabaya setelah terjadi kegagalan jasa yang bisa terjadi kapan saja, karena reaksi tiap pelanggan berbeda-beda atau unik satu dengan yang lainnya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode *depth interview*. Penelitian ini menggunakan objek penelitian Tiki JNE, dengan 8 responden Tiki JNE sebagai sampel. Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling* karena populasi teridentifikasi (*identified*) yaitu konsumen jasa pengiriman ekspres Tiki JNE di Surabaya. Teknik *Sampling* yang digunakan adalah *Judgemental Sampling*, dimana pengambilan sampel dilakukan berdasarkan pertimbangan peneliti apakah responden dianggap layak atau tidak menjadi responden penelitian yaitu dengan menyeleksi responden yang telah dianggap mendekati atau memenuhi tujuan penelitian.

Temuan dari penelitian ini menunjukkan ke-8 responden merasakan *complaint behavior* yang beragam dalam industri pengiriman jasa Tiki JNE. Ke-8 responden pernah melakukan *complaint behavior* seperti *exit*, *negative word of mouth*, *direct voice*, *indirect voice*, dan *third party complaints*.

Kata kunci: *complaint*, *complaint behavior*, *complaining behavior*, *service failure*

ABSTRACT

This study aims to dig explore how the behavior of dissatisfaction with the perceived grievances of express delivery service industry Tiki JNE in Surabaya after service failures can occur at any time, since each customer is different or unique reactions from one another.

This study used a qualitative approach using in-depth interviews. This study uses the research object Tiki JNE, with 8 respondents Tiki JNE as a sample. Elections in the study sample using probability sampling for the population are identified that consumers express delivery service Tiki JNE in Surabaya. Sampling techniques used are judgmental sampling, where sampling is based on the consideration of the researcher whether the respondent considered worthy or not respondents to select respondents who had considered approaching or meeting the research objectives.

The findings of this study show the 8 respondents felt the complaint behavior in various service industries Tiki JNE. Of 8 respondents had made out behaviors such complaints, negative word of mouth, direct voice, no direct voice, and third-party complaint.

Keywords: complaint, complaint behavior, complaining behavior, service failure