

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor penyebab kekecewaan dan alasan konsumen tetap mempertahankan kekecewaannya pada pembelian reptil di toko Turtle World di Surabaya.

Pengolahan data pada penelitian deskriptif ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS 16. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Data diperoleh secara langsung dari responden yang memenuhi karakteristik populasi yang ditentukan dengan menyebarkan kuesioner. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 120 responden. Data diolah menggunakan mean, deviasi standar, dan tabulasi silang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen toko Turtle World yang berasal dari Surabaya memiliki persepsi yang positif terhadap faktor penyebab kekecewaan dan alasan konsumen tetap mempertahankan kekecewaan pada toko Turtle World. Total rata-rata tertinggi adalah *Time factor* dan rata-rata terendah adalah *Consumer Expectation*.

Kata kunci: *Consumer Behavior, Consumer, Dissatisfaction, Consumer Expectation*

## ABSTRACT

*This study aims to know factor caused dissatisfaction and the reason consumer enduring dissatisfaction on buying reptile at Turtle World shop in Surabaya.*

*This descriptive research using SPSS 16 program. Sampling techniques used in this research are non probability sampling with the type of purposive sampling. Data collected directly from respondents who meet the specified characteristics of the population by distributing 120 questionnaires. The samples used in this study was 200 respondents. Data proceed using Mean, Standard Deviation, and Cross Tabulation.*

*Research result shows that Turtle World consumer who stayed in Surabaya has a positive reaction of the factor caused dissatisfaction and the reason why consumer enduring dissatisfaction on Turtle World shop. The highest mean is Time Factor and the lowest mean is Consumer Expectation.*

*Keyword : Consumer Behavior, Consumer, Dissatisfaction, Consumer Expectation*

