

## INTISARI

*Complaint behavior* merupakan bentuk dari ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan yang diterimanya. Setiap pelanggan memiliki cara-cara yang berbeda dalam menyampaikan komplainnya. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan *complaint behavior* dan *attitude toward complaining* pelanggan terhadap restoran di Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan variabel *complaint responses* dan variabel *attitude toward complaining*. Penelitian ini menggunakan sampel 100 responden dengan minimal pendidikan SMA, bertempat tinggal di Surabaya, minimal pernah makan 2 kali di restoran di Surabaya dalam 4 bulan terakhir, dan pernah melakukan komplain dalam 6 bulan terakhir. Data yang didapat dari penelitian ini diolah dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi atau tabel frekuensi serta persentasi dalam bentuk diagram batang dan diagram kue. Dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa pada variabel *complaint responses* yang paling banyak dipilih adalah komplain secara langsung ke restoran, yang dilanjutkan dengan cara melakukan komplain kepada pihak restoran yang bersangkutan tentang layanannya. Sedangkan variabel *attitude toward complaining* terbagi menjadi dua. Pertama norma pribadi yang mayoritas responden menyatakan merasa lega setelah menyalurkan ketidakpuasan dan rasa frustasinya melalui komplain. Kedua manfaat sosial yang mayoritas responden menyatakan dengan melakukan komplain tentang layanan yang buruk, saya akan mencegah orang lain mengalami masalah yang sama.

*Keywords* : *complaint behavior, attitude toward complaining, complaint responses.*

## ABSTRACT

*Complaint behavior* is a form of customer dissatisfaction of service received. Every customer has different ways of delivering his complaint. This study aims to describe the complaint behavior and attitude toward complaining customers to the restaurants in Surabaya. The type of research used in this research is descriptive study with variable complaint responses and variable attitude toward complaining. This study uses a sample of 100 respondents with at least high school education, residing in Surabaya, at least twice eating at restaurants in Surabaya in the last 4 months, and have ever complained in the last 6 months. The data obtained from this study is processed using a frequency distribution table or table frequency and percentage in the form of bar charts and pie charts. The result of this study is that complaint responses variable mostly selected by customers is complaining directly to the restaurant, and continued by the way the complaint is made concerning the service. While the variable attitude toward complaining is divided by two. The first is personal norms that the majority of respondents feel relieved after delivering their dissatisfaction and frustrations off their chest by complaining. The second is social benefits that majority of respondents claim that by complaining about the poor services, they may prevent other customers from experiencing the same problem.

*Keywords* : *complaint behavior, attitude toward complaining, complaint responses.*