

## INTISARI

Usaha dalam memahami komplain konsumen juga merupakan bagian dalam memahami ketidakpuasan konsumen. Fokus terhadap komplain konsumen penting dilakukan oleh perusahaan, karena informasi tentang ketidakpuasan konsumen dapat menjadi peluang bagi perusahaan untuk memperbaiki pelayanan konsumen.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh sikap terhadap komplain (*attitude toward complaint*) terhadap niat komplain konsumen (*consumer complaint intention*), serta menganalisis perbedaan sikap terhadap komplain (*attitude toward complaint*) antara complainer dan non-complainer.

Sikap terhadap komplain (*attitude toward complaint*) dapat dikatakan sebagai kecenderungan pribadi atas rasa ketidakpuasan konsumen dalam mencari kompensasi kepada perusahaan. Niat komplain konsumen (*consumer complaint intention*) merupakan niat dari konsumen yang kecewa untuk membuat komplain kepada perusahaan.

Jenis penelitian ini adalah *explanatory*. Data primer diperoleh dari hasil wawancara kepada 130 responden yang pernah mengalami permasalahan ketidakpuasan terhadap produk atau jasa hingga berniat melakukan komplain. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa sikap terhadap komplain (*attitude toward complaint*) berpengaruh positif terhadap niat komplain konsumen (*consumer complaint intention*). Complainer cenderung memiliki sikap terhadap komplain (*attitude toward complaint*) yang lebih besar dibandingkan non-complainer. Sebagai tambahan, complainer juga memiliki niat komplain yang lebih besar dibandingkan non-complainer, dan keduanya cenderung melakukan aksi *word-of-mouth*. Penelitian ini juga memaparkan implikasi manajerial berupa strategi dalam mengatasi komplain konsumen.

**Kata Kunci:** sikap terhadap komplain, niat komplain, complainer

## ABSTRACT

The efforts to comprehending consumer complaint are also including a part of activities to understanding dissatisfied consumer. Firms should focus on consumer complaint, because the dissatisfaction information that they collect directly from consumer can be feedback that provide a firm with opportunity to improve its customer service.

The main objective of this study was to analyze the effect of attitude toward complaint due to consumer complaint intention, and also to profile complainer and non-complainer based on attitude toward complaint.

Attitude toward complaint is defined as the personal tendency of dissatisfied consumers to seek compensation from the firm. Consumer complaint intention is defined as the intention of dissatisfied consumer to make a complaint to the firm.

This type of this research was a explanatory study, in which the primary data derived from 130 respondents that interviewed based on their dissatisfaction experiences about products and services until they had intention to complaint. The results showed that attitude toward complaint positively and significantly affect consumer complaint intention. Complainer tended to have greater positive attitude toward complaint than non-complainer. In addition, complainer also had greater intention to complaint than non-complainer, and both had tendency to do word-of-mouth action. Managerial implications are discussed on this thesis, involved the strategies how to manage consumer complaint.

**Key words:** Attitude toward complaint, Complaint Intention, Complainer.