

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Lingkup Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Konsumen dan Pengharapan (<i>Expectation</i>) Konsumen.....	11
2.2 Perilaku Konsumen.....	13

2.3 Umpan Balik Konsumen (<i>consumer feedback</i>)	17
2.4 Proses pembuatan Keputusan Pembelian Konsumen	21
2.5 Keterlibatan Konsumen Terhadap Pembelian Produk	23
2.6 Perilaku Komplain dan Niat Komplain.....	25
2.7 <i>Negative Word of Mouth</i>	30
2.8 Pengaruh Perbedaan Budaya Silang pada Niat dan Perilaku Komplain Konsumen	32
2.9 Sikap Konsumen Terhadap Komplain	33
2.10 Atribut Produk.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Kerangka Konsep.....	38
3.2 Metode Penelitian Sampel.....	38
3.3 Populasi	39
3.4 Jenis Penelitian.....	40
3.5 Sampel, Penyampelan dan Ukuran sampel	40
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	43
3.6.1 Observasi.....	43
3.6.2 <i>Library Research</i>	43
3.7 Defenisi Operasional dan Variabel Penelitian	43
3.8 Instrumen Penelitian	44
3.9 Metode Analisis	46
3.10 Uji Validitas dan Reliabilitas	47

3.10.1 Uji Validitas	47
3.10.2 Uji Reliabilitas	49
3.11 Uji Asumsi Klasik.....	50
3.11.1 Uji Homoskedastisitas.....	50
3.11.2 Uji Normalitas.....	51
3.12 Analisis Data	52
3.12.1 Analisis Kuantitatif	51
3.12.2 Uji t	52
BAB IV ANALISIS DATA	55
4.1 Analisis Deskriptif	55
4.1.1 Karakteristik demografi Responden.....	55
4.1.2 Permasalahan Ketidakpuasan Konsumen	58
4.1.3 Bentuk Aksi Komplain Konsumen	59
4.1.4 <i>Independent t-test</i> pada Variabel Atribut Produk.....	63
4.2 Pengukuran Validitas	64
4.2.1 Validitas Sampel Kecil.....	64
4.2.1.1 Validitas <i>Attitude Toward Complaint</i> pada Sampel Kecil	64
4.2.1.2 Validitas Atribut Niat Komplain pada Sampel Kecil.....	65
4.2.1.3 Besaran Nilai KMO dari Variabel pada Sampel Kecil	64
4.2.2 Validitas Sampel Besar	66
4.2.2.1 Validitas <i>Attitude toward Complaint</i> pada Sampel Besar.....	66
4.2.2.2 Validitas Niat Komplain pada Sampel Besar.....	67

4.2.2.3 Besaran KMO dari Variabel pada Sampel Besar	67
4.3 Pengukuran Reliabilitas	67
4.3.1 Uji Reliabilitas Sampel Kecil.....	68
4.3.2 Uji Reliabilitas Sampel Besar	69
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	70
4.4.1 Uji Uji Heterokedastisitas	70
4.4.2 Uji Normalitas.....	71
4.5 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	72
4.5.1 Analisis Regresi Pengaruh <i>Attitude Toward Complaint</i> Terhadap Niat Komplain.....	72
4.6 Diskusi Hasil Riset.....	76
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN KETERBATASAN	
PENELITIAN.....	80
5.1 Kesimpulan	80
5.1.1 Analisis Deskriptif Mengenai Ketidakpuasan Konsumen	80
5.1.2 Analisis Regresi	81
5.1.3 <i>Independent t-test</i> Komplainer dan Non-Komplainer Pada Variabel <i>Attitude Toward Complaint</i>	81
5.2 Implikasi Manajerial	82
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Tingkat Pendidikan yang Sedang Ditempuh Responden	55
Tabel 4.2. Perbedaan <i>Attitude toward Complaint</i> dan <i>Complaint Intention</i> Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden	55
Tabel 4.3. Jenis Kelamin Responden	56
Tabel 4.4. Perbedaan <i>Attitude toward Complaint</i> dan <i>Complaint Intention</i> Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	56
Tabel 4.5 Perbedaan <i>Attitude Toward Complaint</i> dan <i>Complaint Intention</i> Berdsarkan Usia Responden	58
Tabel 4.6 Permasalahan Ketidakpuasan Konsumen	59
Tabel 4.7 Kategori Karakter Komplain konsumen	60
Tabel 4.8 Kategori Bentuk Aksi Komplain Komplainer dan Non-komplainer	61
Tabel 4.9 <i>Independent t-test</i> Untuk Variabel Atribut Produk	63
Tabel 4.10 <i>Rotated Component Matrix</i> pada Sampel Kecil.....	65
Tabel 4.11 <i>KMO and Bartlett's Test</i> Sampel Kecil	66
Tabel 4.12 <i>Rotated Component Matrix</i> pada Sampel Besar	66
Tabel 4.13 <i>KMO and Bartlett's Test</i> Sampel Besar	67
Tabel 4.14 Reliabilitas Sampel Kecil.....	69
Tabel 4.15 Reliabilitas Sampel Besar	70
Tabel 4.16 Uji Heterokedastisitas	71
Tabel 4.17 Uji Normalitas	71
Tabel 4.18 Tabel Hasil Perhitungan Koefisien Regresi	73

Tabel 4.19 Tabel Koefisien Korelasi dan Determinasi	73
Tabel 4.20 <i>Independent t-test</i> Untuk Variabel <i>Attitude Toward Complaint</i>	75
Tabel 4.21 <i>Independent t-test</i> Untuk Variabel Niat Komplain (<i>Complaint Intention</i>).....	75
Tabel 4.22 Nilai Rata-rata Perhitungan Skor Butir <i>Attitude Toward Complaint</i>	78



DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 2.1	<i>A Basic Model of Complex Decision Making</i>	23
Gambar 2.2	<i>Post Evaluation Response: Dissatisfaction</i>	27
Gambar 3.1	Kerangka Konsep Penelitian	38
Gambar 4.1	Persentase Bentuk Aksi Komplain Non-komplainer dan Komplainer.....	62