

KUALITAS PELAYANAN DAN PERILAKU KELUHAN KONSUMEN, DETERMINAN, DAN TIPOLOGI

Dian Tauriana¹; Sem Neri²

^{1,2} Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Nusantara
Jln. K.H. Syahdan No. 9, Palmerah, Jakarta Barat 11480
dtauriana@binus.edu

ABSTRACT

Understanding why dissatisfied consumers complain the way they do is a very important issue to be discussed from theoretical, managerial perspectives. As it is the main reason for the researcher to conduct this study. This study taken from D'Lofts Apartment situated near to Bina Nusantara University. The method being used is non-parametric statistics to test the hypotheses and descriptive statistics to figure out the main reasons of complaining behavior. As the results show that price and lack of loyalty from the landlord are the main reasons consumer's anger. Whilst the most provocative action they may take is to bad-mouth the quality given.

Keywords: *quality, dissatisfaction, complaining behavior*

ABSTRACT

Understanding why dissatisfied consumers complain the way they want do is a very important issues to be discussed from theoretical, managerial Perspectives. As it is the main reason for the researcher to conduct this study. This study, taken from D'Lofts Apartment situated near to the Bina Nusantara University. The method is being used non-parametric statistics to test the hypotheses and descriptive statistics to figure out the main Reasons of complaining behavior. As the results show that price and lack of loyalty from the landlord are the main Reasons consumer's anger. Whilst the most provocative May take action they want to bad-mouth is the quality given.

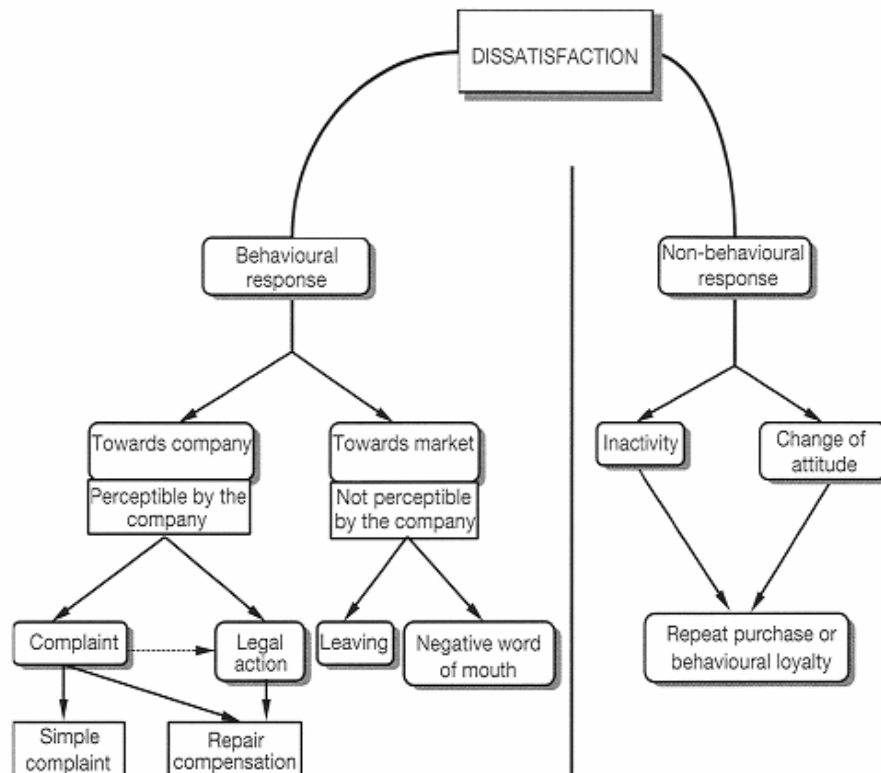
Keywords: *quality, dissatisfaction, complaining behavior*

PENDAHULUAN

Penelitian yang bertemakan kepuasan, loyalitas dan perilaku konsumen sudah jamak dilakukan. Sebaliknya, masih sedikit penelitian mengenai ketidakpuasan dan perilaku komplain konsumen. Oleh sebab itu, dalam hal ini peneliti tertarik untuk membahas hal yang masih jarang diteliti, namaun ditemukan nyata pada kasus apartemen yang baru D'Lofts yang berlokasi di wilayah Kemanggisan, dekat kampus Universitas Bina Nusantara. Adapun hal-hal yang menjadi pemikiran peneliti berkenaan dengan situasi dan keadaan yang ditemukan di apartemen baru tersebut adalah: apakah ada hubungan dan pengaruh antara kualitas pelayanan dengan penyebab dan tipe perilaku keluhan konsumen pada apartemen D'Lofts?, faktor apa yang paling dominan menyebabkan perilaku keluhan konsumen terhadap kualitas pelayanan apartemen D'Lofts?, dan apa saja tipe perilaku keluhan konsumen yang paling dominan terhadap kualitas pelayanan pada apartemen D'Lofts?. Adapun tujuan dari mengadakan penelitian ini ialah: mengetahui hubungan dan pengaruh antara kualitas pelayanan dengan penyebab dan tipe perilaku keluhan konsumen pada apartemen D'Lofts, mengetahui Faktor yang paling dominan menyebabkan perilaku keluhan konsumen terhadap kualitas pelayanan apartemen D'Lofts, dan mengetahui tipe perilaku keluhan konsumen yang paling dominan terhadap kualitas pelayanan pada apartemen D'Lofts.

Sebagaimana yang diketahui, Apartemen d'Lofts menawarkan jasa. Menurut (Christopher H. Lovelock, 2005), definisi dari jasa adalah "*Service is performance rather than a thing. But service, being intangible and ephemeral are experienced rather than owned: customer participated actively in the process of service creation, delivery, and consumption*". Untuk mengukur kualitas jasa yang ditawarkan oleh Apartemen d'Lofts digunakan liman penentu mutu jasa menurut Philip Kotler (2000: 42), Umar (2005, 38) dan Fandy Tjiptono (2006: 70), yaitu: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan dan kepastian), dan *empathy* (empati).

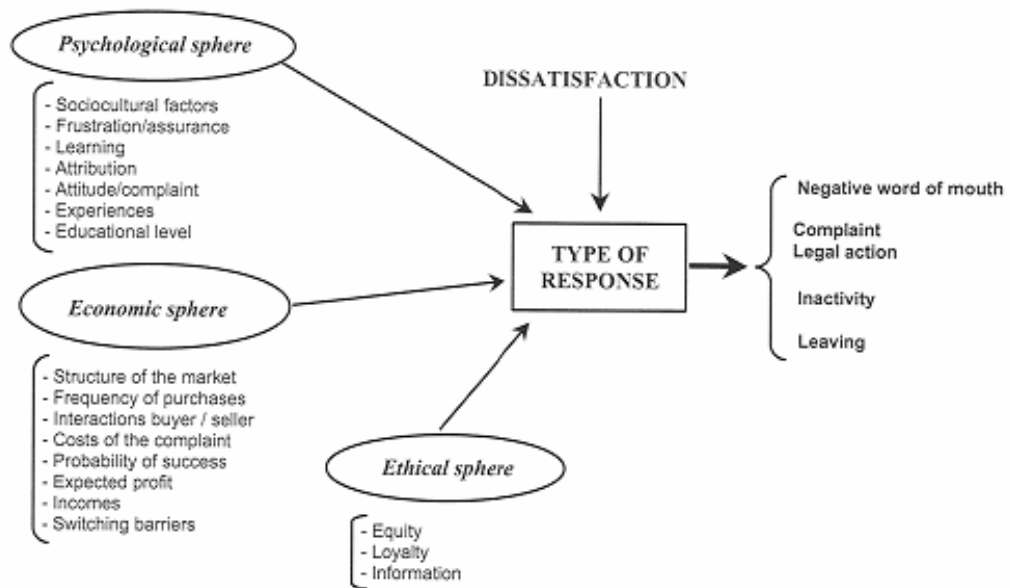
Di lain pihak, ketidakpuasan diartikan oleh Irawan (2003) sebagai "hasil akumulasi dari kekecewaan konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa. Pelanggan akan merasa tidak puas apabila tidak memperoleh nilai atau manfaat dari suatu produk atau jasa" Bila konsumen merasa tidak puas dengan suatu produk atau jasa, apa yang mereka lakukan?. Menurut John C. Mowen & Michael Minor (*Perilaku Konsumen*, jilid kedua, edisi kelima, 2002), perilaku keluhan konsumen (*consumer complaint behavior*) adalah istilah yang mencakup semua tindakan konsumen yang berbeda bila mereka merasa tidak puas dengan suatu pembelian atau pelayanan. Dan bentuk perilaku komplain yang dilakukan oleh konsumen dapat dijelaskan menurut gambar berikut.



Gambar 1 Respon Ketidakpuasan dan Perilaku Keluhan Konsumen
 Sumber: *Journal of Database Marketing & Customer Strategy Management* (2003)

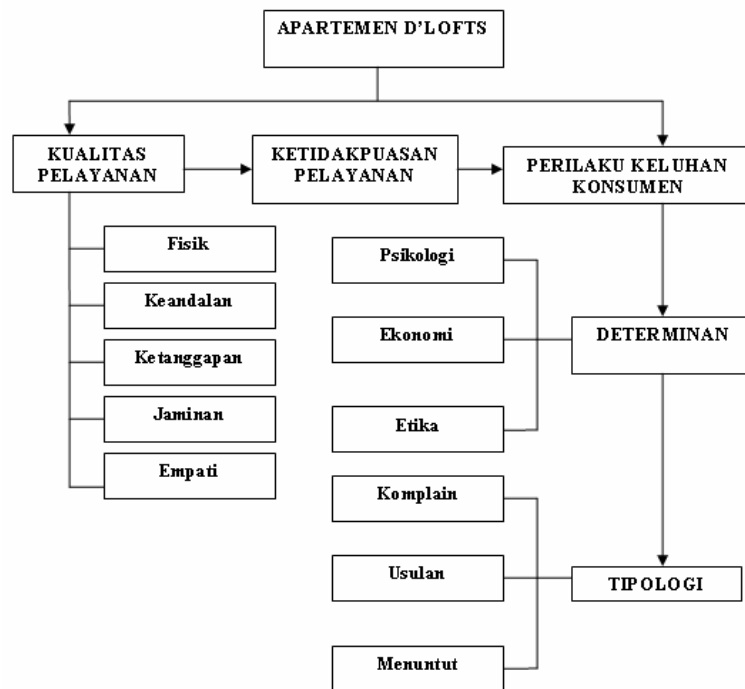
Konsumen yang merespon secara aktif (mengambil tindakan) dapat melakukan tindakan kepada publik (perusahaan, organisasi, asosiasi, hukum) dengan melakukan komplain terhadap perusahaan, baik dengan cara mengusulkan perbaikan Ataupun menuntut dengan jalur hukum sampai pelayanan ditindaklanjuti dan dibenahi oleh perusahaan atau sampai diberikan ganti rugi. Dapat juga tindakan dilakukan terhadap relasi khusus (teman, keluarga) dengan cara membujuk teman-teman serta keluarga (*word of mouth*) untuk tidak membeli atau menggunakan jasa pelayanan tersebut. Atau langsung meninggalkan dan tidak menggunakan jasa yang dipakai lagi seperti yang dijelaskan oleh studi Hirschman (1970).

Sedangkan konsumen yang merespon secara pasif (tidak mengambil tindakan), tidak melakukan apapun, bersikap cuek dan tidak peduli. atau merubah sikapnya menyesuaikan dan menerima kondisi yang ada. konsumen tipe pasif ini akan terus melakukan pembelian atau tetap menggunakan jasa pelayanan tersebut apa adanya karena loyalitas konsumen terhadap perusahaan. Adapun hal-hal yang menyebabkan konsumen mengeluh atas jasa yang diterima dan dibayarkan:



Gambar 2 Faktor Perilaku Keluhan Konsumen
 Sumber: *Journal of Database Marketing & Customer Strategy Management* (2003)

Dari penjelasan teoritis di atas, dapat digambarkan kerangka pemikiran riset ini sebagai berikut.



Gambar 3 Kerangka Pemikiran

Sumber : Peneliti

Penelitian dilakukan untuk mengukur kualitas pelayanan Apartemen D'Lofts dilihat dari variabel dimensi kualitas pelayanan jasa, yaitu dari segi fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan serta empati. Bila pelayanan belum sesuai dengan harapan pelanggan, maka akan menimbulkan ketidakpuasan pelayanan sehingga menyebabkan perilaku keluhan konsumen yang disebabkan oleh beberapa faktor seperti psikologi, ekonomi, dan etika. Beberapa wujud tipe keluhan yang dapat muncul adalah komplain, memberi usulan, dan menuntut.

METODE PENELITIAN

Total penghuni Apartemen D'Lofts adalah 200 orang. Peneliti menggunakan metode *Simple Random Sampling* untuk menentukan responden yang diwawancarai. Adapun jumlah responden ditentukan dengan rumus Slovin. Wawancara dilakukan secara personal mengingat jumlah responden yang tidak besar. Wawancara diadakan di hari Sabtu dan Minggu dengan asumsi pada hari-hari libur, penghuni/responden ada di tempat. Setelah data terkumpul, peneliti menganalisa data menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji hipotesis dan uji kesesuaian model dan statistik deskriptif untuk menjawab permasalahan kedua dan ketiga.

Hipotesis yang diuji dalam penelitian adalah:

Ha = Ada hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan penyebab perilaku Keluhan konsumen

Ha = Ada hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan tipe perilaku Keluhan konsumen

Tabel 1 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Dimensi	Indikator	Sub Indikator
Kualitas Pelayanan (Y)	Fisik (Y1)	Parkir yang tersedia
		Fasilitas (Kolam renang, <i>Minimarket</i> , Internet dan Laundry)
	Keandalan (Y2)	Listrik dan Air
		Pelayanan yang ramah, cepat dan tepat
	Ketanggapan (Y3)	Kemudahan melakukan pembayaran sewa dan maintenance
Kemampuan pengelola apartemen untuk cepat tanggap terhadap keluhan penghuni		
Kemampuan security untuk menjaga keamanan penghuni		
Jaminan (Y4)	Karyawan bersikap sopan	
	Janji yang dapat dipercaya	
Empati (Y5)	Empati (Y5)	Staff karyawan mendengar keluhan dan keinginan penghuni
		Staff karyawan memberikan perhatian khusus pada keluhan

Dimensi	Indikator	Sub Indikator
Determinan (X1)	Psikologi (X1,1)	Lingkungan Sosial dan budaya
		Pengalaman
	Ekonomi (X1,2)	Keuntungan yang diharapkan
Etika (X1,3)	Etika (X1,3)	Ekuitas
		Loyalitas

Dimensi	Indikator	Sub Indikator	
		Umum	Khusus
Tipologi (X2)	Komplain (X2,1)	Menyuarakan aktif	Merugikan perusahaan
	Usulan (X2,2)	Aktif memberi saran	
	Menuntut (X2,3)	Menuntut dengan jalur hukum Memprovokasi	Lepas kontrol dalam bertindak (membahayakan perusahaan)

Sumber: Peneliti

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Data

Adapun masalah-masalah yang hendak dijawab berikut dengan hasilnya adalah sebagai berikut: pertama, apakah ada hubungan dan pengaruh antara kualitas pelayanan dengan penyebab dan tipe perilaku keluhan konsumen pada apartemen D'Lofts?

Tabel 2 Pearson Correlation

Correlations				
		keluhan	kualitas_pelayanan	Penyebab
Pearson Correlation	keluhan	1.000	-.677	.924
	kualitas_pelayanan	-.677	1.000	-.579
	Penyebab	.924	-.579	1.000
Sig. (1-tailed)	keluhan	.	.000	.000
	kualitas_pelayanan	.000	.	.000
	Penyebab	.000	.000	.
N	keluhan	100	100	100
	kualitas_pelayanan	100	100	100
	Penyebab	100	100	100

Sumber: Hasil pengolahan data, 2009

Hipotesis yang diuji dalam penelitian adalah:
 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Penyebab keluhan adalah sebesar -0.579.
 Karena $Rho(\text{hitung}) > Rho(\text{tabel})$, maka tolak H_0 . Artinya, terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan perilaku keluhan konsumen.
 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Tipe Perilaku keluhan adalah sebesar -0.677, karena $Rho(\text{hitung}) > Rho(\text{tabel})$ maka tolak H_0 dan terima H_a .

Tabel 3 Anova

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	127.387	2	63.693	371.887	.000 ^a
	Residual	16.613	97	.171		
	Total	144.000	99			

a. Predictors: (Constant), Penyebab, kualitas_pelayanan

b. Dependent Variable: keluhan

Sumber: Hasil pengolahan data, 2009

Dari hasil pengolahan data dapat disimpulkan bahwa model cukup signifikan untuk menjelaskan fenomena. Kedua, faktor apa yang paling dominan menyebabkan perilaku keluhan konsumen terhadap kualitas pelayanan apartemen D'Lofts?

Tabel 4 Mean Penyebab Keluhan

Harga	4,54
Loyalitas	4,46
Pengalaman	4,34
Sosial	4,30
Ekuitas	3,24

Sumber: Hasil pengolahan data, 2009

Penjelasan Harga

Berdasarkan tabel di atas, responden D'Lofts Apartemen menilai Sangat setuju (4,54) Harga Apartemen D'Lofts sesuai dengan kualitas yang didapat. Harga meliputi yang dibayar penghuni sesuai dengan kualitas yang dirasakan. Hal ini berarti bahwa dengan harga yang sesuai dengan penghuni maka penghuni merasa cocok untuk tinggal di apartemen D'Lofts.

Penjelasan Loyalitas

Berdasarkan tabel di atas, responden D'Lofts Apartemen menilai Sangat setuju (4,46) Loyalitas pengelola Apartemen D'Lofts. Loyalitas meliputi dalam kesediaan pengelola untuk menyediakan layanan dan fasilitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan penghuni. Hal ini berarti bahwa dengan

Penjelasan Pengalaman

Berdasarkan tabel di atas, responden D'Lofts Apartemen menilai Sangat setuju (4,34) Pengalaman penghuni setelah tinggal di Apartemen D'Lofts sesuai dengan yang diharapkan. Pengalaman meliputi pelayanan sesuai dengan yang diharapkan dan lingkungan yang dirasakan nyaman. Hal ini berarti bahwa dengan pengalaman sesuai harapan penghuni maka penghuni merasa nyaman untuk tinggal di apartemen D'Lofts

Penjelasan Sosial

Berdasarkan tabel di atas, responden D'Lofts Apartemen menilai Sangat setuju (4,30) Lingkungan Sosial Apartemen D'Lofts baik. Lingkungan sosial meliputi perbedaan budaya, level

pendidikan, latar belakang dan interaksi sosial yang terjadi. Hal ini berarti bahwa dengan Lingkungan sosial yang sangat baik maka penghuni merasa nyaman untuk tinggal di apartemen D'Lofts.

Penjelasan Ekuitas

Berdasarkan tabel di atas, responden D'Lofts Apartemen menilai Ragu-Ragu (3,24) Ekuitas atau nilai tambah penghuni setelah tinggal di Apartemen D'Lofts. Ekuitas meliputi kebanggaan yang dirasakan penghuni setelah tinggal di apartemen D'Lofts. Hal ini berarti bahwa beberapa penghuni masih ragu akan ekuitas dari apartemen D'Lofts.

Dari analisa dan penjelasan ke lima pernyataan variabel penyebab keluhan di atas, didapatkan pernyataan harga yang paling disetujui menjadi penyebab keluhan, diikuti loyalitas, pengalaman, dan lingkungan sosial, kemudian ekuitas yang masih ragu. Maka, dari itu diambil kesimpulan bahwa faktor harga dan kurangnya loyalitas pengelola untuk menyediakan layanan dan fasilitas yang baik yang paling menyebabkan keluhan penghuni.

Ketiga, apa saja tipe perilaku keluhan konsumen yang paling dominan terhadap kualitas pelayanan pada apartemen D'Lofts?

Tabel 5 Mean Perilaku Keluhan

Komplain	4.42
Provokasi	4.41
Usulan	4.37
Marah	4.33
Menuntut	2.80

Sumber : Hasil pengolahan data, 2009

Penjelasan Komplain

Berdasarkan tabel di atas, responden D'Lofts Apartemen menilai sangat setuju (4,42) perilaku keluhan penghuni Apartemen D'Lofts dengan cara komplain. Hal ini berarti bahwa bila ada kualitas pelayanan yang kurang baik penghuni akan melakukan komplain yang beralasan secara terus menerus sampai adanya perbaikan.

Penjelasan Provokasi

Berdasarkan tabel di atas, responden D'Lofts Apartemen menilai sangat setuju (4,41) perilaku keluhan penghuni Apartemen D'Lofts dengan cara provokasi. Hal ini berarti bahwa bila ada kualitas pelayanan yang kurang baik penghuni akan membicarakan gambaran yang negatif ke pihak luar bila merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Penjelasan Usulan

Berdasarkan tabel di atas, responden D'Lofts Apartemen menilai sangat setuju (4,37) perilaku keluhan penghuni Apartemen D'Lofts dengan cara memberikan usulan. Hal ini berarti bahwa bila ada kualitas pelayanan yang kurang baik penghuni akan aktif memberikan usulan dan saran supaya pelayanan lebih baik lagi.

Penjelasan Marah

Berdasarkan tabel di atas, responden D'Lofts Apartemen menilai sangat setuju (4,33) perilaku keluhan penghuni Apartemen D'Lofts dengan cara marah. Hal ini berarti bahwa bila ada kualitas pelayanan yang kurang baik penghuni akan marah dan melakukan tindakan yang merugikan perusahaan bila komplain tidak ditanggapi.

Penjelasan Menuntut

Berdasarkan tabel di atas, responden D'Lofts Apartemen menilai ragu-ragu (2,80) perilaku keluhan penghuni Apartemen D'Lofts dengan cara menuntut. Hal ini berarti bahwa bila ada kualitas pelayanan yang kurang baik beberapa penghuni akan menuntut dengan jalur hukum bila keluhan tidak ditanggapi.

Dari analisis dan penjelasan kelima pernyataan variabel perilaku keluhan di atas, didapatkan pernyataan komplain yang paling paling disetujui, lalu Provokasi, usulan, dan marah, ada juga hanya beberapa penghuni yang akan menuntut dengan jalur hukum. Maka dari itu diambil kesimpulan bahwa komplain yang paling sesuai dengan tipe perilaku keluhan penghuni apartemen D'Lofts, bila tidak ditanggapi juga akan terjadi provokasi membicarakan gambaran yang negatif ke pihak luar yang sangat merugikan nama baik perusahaan.

SIMPULAN

Ada hubungan yang cukup kuat antara kualitas pelayanan dengan penyebab keluhan. Ada hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dengan perilaku keluhan. Kualitas pelayanan yang sudah baik adalah jaminan keamanan, dan keandalan dalam melayani penghuni. Yang masih kurang adalah pada fasilitas yang tersedia dan kurang tanggapnya pengelola apartemen.

Faktor yang paling menyebabkan keluhan penghuni adalah harga dan kurangnya loyalitas pengelola utk menyediakan fasilitas yang dibutuhkan karena penghuni terbanyak adalah mahasiswa yang ekonominya terbatas yang mengharapkan harga yang sesuai dengan kualitas yang didapatkan serta secara psikologis lebih labil menuntut fasilitas yang diperlukan.

Tipe perilaku keluhan yang paling sesuai dengan penghuni apartemen D'Lofts dengan cara Komplain, bila tidak ditanggapi juga akan terjadi provokasi membicarakan gambaran yang negatif ke pihak luar yang sangat merugikan nama baik perusahaan. Ada juga sebagian dari beberapa penghuni yang memiliki kemampuan ekonomi lebih berperilaku menuntut dengan jalur hukum.

Dengan memperhatikan hasil analisa dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka saran-saran yang dapat diberikan kepada Apartemen D'Lofts sehubungan dengan hubungan dan pengaruh antara kualitas pelayanan, penyebab keluhan dan perilaku keluhan konsumen, antara lain: memperbaiki kualitas pelayanan yang masih kurang, yaitu penyediaan fasilitas yang dibutuhkan penghuni dengan segera karena pengelola harus lebih tanggap memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik sehingga dapat mempertahankan penghuni tetap loyal untuk tinggal dan mempromosikan ke pihak luar karena merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, harga disesuaikan dengan kemampuan segmen konsumen yang ingin diraih yaitu mayoritas mahasiswa dengan tetap mempertahankan kualitas yang baik. Mengingat banyaknya persaingan dengan tempat tinggal lainnya. Pengelola harus lebih loyal untuk menyediakan fasilitas yang diinginkan dan dibutuhkan konsumen, pengelola apartemen harus siap menghadapi komplain dari penghuni dan menerima usulan serta melakukan tindakan perubahan dan perbaikan

untuk menghindari provokasi membicarakan gambaran negatif ke pihak luar karena kualitas pelayanan yang tidak memuaskan serta mencegah perilaku penghuni yang menuntut dengan jalur hukum karena akan sangat merugikan nama baik perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, M. (2007). *Pemasaran jasa dan kualitas pelayanan*, edisi pertama, Jakarta: Bayumedia Publishing.
- Crie, D. (2003). *Journal of Database Marketing and Customer Strategy Management*, 11 (1), 60, ABI/INFORM Global.
- Foedjiawati dan Samuel, H. (2007). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2 (1), 43-58, April 2007.
- Hirschman, A. O. (1970). *Exit, voice, and loyalty*, Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Irawan, H. (2003). *Sepuluh prinsip kepuasan pelanggan*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen pemasaran*, edisi milenium, Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, P., dan Armstrong, G. (2004). *Prinsip-prinsip pemasaran*, edisi kedelapan, jilid pertama, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen pemasaran*, edisi kesebelas, jilid pertama, Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Lovelock, W. (2005). *Manajemen pemasaran jasa*, Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Mowen, J. C., dan Minor, M. (2002). *Perilaku konsumen*, jilid kedua, edisi kelima.
- Rangkuti, F. (2003). *Riset pemasaran*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sekaran, U. (2000). *Research methods for business: A skill building approach*, 4th ed., United States of America: Prentice Hall.
- Simamora, B. (2002). *Panduan riset perilaku konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.