

ABSTRAK

Setiap perusahaan tidak dapat mengeliminasi seluruh kemungkinan dari terjadinya kegagalan pelayanan. Perusahaan yang sukses dapat dibedakan dengan yang tidak melalui bagaimana cara perusahaan tersebut memulihkan ketidakpuasan pelanggan yang disebabkan oleh kegagalan dalam pelayanannya. Sekumpulan respon dari ketidakpuasan konsumen disebut sebagai *Consumer Complaint Behavior* (CCB). Perusahaan harus berusaha untuk mencegah terjadinya konsekuensi negatif dari pelanggan yang tidak puas, menstabilkan hubungan dengan pelanggan yang sedang dalam kondisi berbahaya, serta menghindari biaya yang tinggi untuk menarik pelanggan baru dengan menjalankan suatu sistem *complaint management* yang efisien. Suatu sistem *complaint management* yang tepat dapat memfasilitasi loyalitas konsumen secara maksimal; dan dalam usaha untuk dapat menjalankan suatu sistem yang aktif, perusahaan memerlukan informasi yang tepat dan akurat mengenai CCB.

Tujuan penelitian ini ialah untuk dapat menjelaskan alasan yang menyebabkan pelanggan komplain, pemilihan alternatif *complaint behavior*, dan proses yang dilalui berdasarkan pilihan alternatif komplain seorang pelanggan pada *research setting supermarket* dan *hypermarket* di Surabaya.

Penelitian ini dilakukan melalui pendekatan kualitatif interpretif, yaitu suatu metode untuk memahami suatu fenomena pemasaran secara mendalam. Sifat penelitian ini sendiri berupa studi eksplanatori, yang menjelaskan mengenai alasan dan proses komplain pelanggan *supermarket* dan *hypermarket* di kota Surabaya. Prosedur pengumpulan data melalui metode *laddering in-depth interview* bertipe *semi-structured interview*. Analisis data yang dilakukan berupa *content analysis*.

Beberapa hasil analisis dari temuan di lapangan ialah, pertama, para partisipan mengemukakan beberapa alasan yang dapat menyebabkan mereka melakukan komplain, yang meliputi aspek layanan hingga produk yang dijual. Kedua, seorang pelanggan yang mengalami kegagalan pelayanan dapat mengekspresikan ketidakpuasannya melalui berbagai alternatif CCB. Dasar pertimbangannya meliputi jenis masalah yang dikomplain, determinan individual (faktor demografis) dan situasional (situasi pada peristiwa CCB), serta harapan partisipan terhadap komplain yang ia sampaikan. Ketiga, CCB merupakan suatu seri tahapan langkah dari proses. Keempat, pelanggan terbukti memiliki dan mengikuti suatu tahapan hierarki CCB, namun alur pelaksanaan dan intensitas tindakannya juga sangat beragam.