

CONSUMER COMPLAINTS
CONSUMER SATISFACTION

11
67

**HUBUNGAN INTENSITAS KETIDAKPUASAN
DAN PERILAKU KOMPLAIN
PELANGGAN KARTU SIM MENTARI
DI SURABAYA**

**SKRIPSI
DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH
INDRIANTO NUGROHO
Nomor Pokok : 049815960**

**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
2004**

SKRIPSI

**HUBUNGAN INTENSITAS KETIDAKPUASAN
DAN PERILAKU KOMPLAIN
PELANGGAN KARTU SIM MENTARI DI SURABAYA**

**DIAJUKAN OLEH
INDRIANTO NUGROHO**

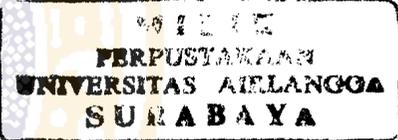
No. Pokok: 049815960

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,


Prof. V. HENKY SUPIT, SE, Ak

TANGGAL..... 18 Mei 2009



KETUA PROGRAM STUDI,

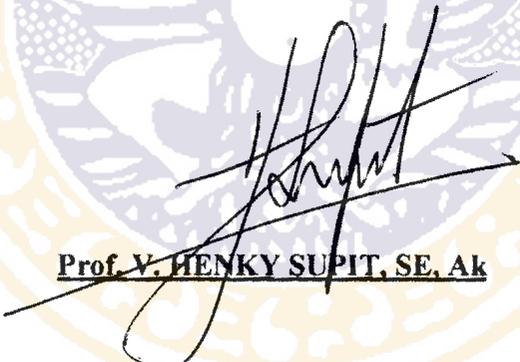

Dr. AMIRUDDIN, SE

TANGGAL..... 18 Mei 2009

Surabaya, 4 April 2009

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing


Prof. V. HENKY SUPIT, SE, Ak

ABSTRAKSI

Penelitian berjudul “Hubungan Intensitas Ketidakpuasan dan Perilaku Komplain Pelanggan Kartu SIM Mentari di Surabaya” ini berlatar belakang pada berkembangnya industri komunikasi selular sebagai akibat adanya kebutuhan masyarakat yang besar. Tetapi sayangnya, perkembangan ini tidak diimbangi dengan pelayanan yang baik pada pelanggan sehingga sebagian pelanggan merasa tidak puas. Padahal, pelanggan yang tidak puas dapat merugikan perusahaan sendiri karena menurut Johnston (1998), ada hubungan antara intensitas ketidakpuasan dan perilaku komplain pelanggan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui hubungan antara intensitas ketidakpuasan terhadap perilaku komplain pelanggan Kartu SIM (*Subscriber Identity Module*) “Mentari” di Surabaya. Sampel dalam penelitian ini adalah 200 orang, diambil dengan teknik *quota sampling*, yaitu jumlah yang sama untuk tiap-tiap bagian kota Surabaya. Hasil *tryout preliminar* pada 15 orang responden menghasilkan perubahan kata pada kuisioner agar mudah dimengerti. Untuk mencari hubungan antara intensitas ketidakpuasan dan perilaku komplain, digunakan *Chi Square* Tabel Kontigensi.

Hasil pengolahan data primer menunjukkan intensitas ketidakpuasan berhubungan dengan perilaku komplain pelanggan. Dari penelitian ini saran bagi perusahaan yang bersangkutan adalah: menekan jumlah pelanggan yang tidak puas seharusnya menjadi prioritas penting, karena mereka dapat membahayakan perusahaan dengan membuat perilaku komplain yang bervariasi.