

**“ANALISIS HUBUNGAN DEMOGRAFIS DENGAN MOTIVASI DAN  
PERILAKU KOMPLAIN TAMU HOTEL BUDGET DI KOTA  
BANDUNG”**

*Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Pariwisata  
Program Studi Manajemen Resort dan Leisure*

**SKRIPSI**



**Disusun oleh:  
Refi Nur Pratiwi  
1601278**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RESORT DAN LEISURE  
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
2020**

**ANALISIS HUBUNGAN MOTIVASI DAN TIPE PERILAKU KOMPLAIN  
BERDASARKAN SEGMENTASI DEMOGRAFIS TAMU HOTEL  
BUDGET DI KOTA BANDUNG**

Oleh  
Refi Nur Pratiwi

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

© Refi Nur Pratiwi 2020  
Universitas Pendidikan Indonesia  
November 2020

Hak Cipta dilindungi undang-undang.  
Skripsi tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,  
Dengan dicetak ulang, difotokopi, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis.

Refi Nur Pratiwi, 2021  
*ANALISIS HUBUNGAN DEMOGRAFIS DENGAN MOTIVASI DAN PERILAKU KOMPLAIN TAMU HOTEL  
BUDGET DI KOTA BANDUNG*  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

**LEMBAR PENGESAHAN**

Refi Nur Pratiwi

1601278

**ANALISIS HUBUNGAN MOTIVASI DAN TIPE PERILAKU KOMPLAIN  
BERDASARKAN SEGMENTASI DEMOGRAFIS TAMU HOTEL  
BUDGET DI KOTA BANDUNG**

Disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing I



**Dr. Ahmad Hudaiby Galih Kusumah, S.ST., M.M.**

**NIP. 19810522 2010121 006**

Pembimbing II



**Sri Marhanah S.S., M.M.**

**NIP. 19811014 200604 2 001**

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen Resort & Leisure



**Dr. Ahmad Hudaiby Galih Kusumah, S.ST., M.M.**

**NIP. 19810522 2010121 006**

## ABSTRAK

Refi Nur Pratiwi

1601278

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi motivasi dan tipe perilaku komplain tamu pada hotel Budget di Kota Bandung serta menganalisis hubungan atau korelasi faktor demografis berupa usia, pendapatan, Pendidikan dan jenis kelamin dengan motivasi dan tipe perilaku komplain tamu di hotel Budget Kota Bandung. Teknik pengambilan data menggunakan *purposive sampling* yang disebarkan kepada 110 tamu yang pernah menginap di hotel budget Kota Bandung dan mengalami kekecewaan ataupun ketidakpuasan. Uji *mean* dan perbandingan *mean* dilakukan untuk mengetahui kecenderungan dan tingginya tingkat motivasi dan tipe perilaku komplain tamu, sedangkan uji Kendall Tau digunakan untuk menguji korelasi antara motivasi dan tipe perilaku komplain dengan usia, pendapatan, Pendidikan dan jenis kelamin. Berdasarkan hasil penelitian motivasi komplain dari responden yang paling utama adalah menginginkan adanya upaya perbaikan dari pihak hotel dan tipe perilaku komplain yang paling utama adalah tipe perilaku *Voice Responses*. Motivasi komplain tamu memiliki korelasi dengan faktor demografis pendapatan dan jenis kelamin. Sedangkan tipe perilaku komplain memiliki korelasi dengan semua faktor demografis yaitu usia, pendapatan, Pendidikan dan jenis kelamin.

**Kata Kunci : Motivasi Komplain, Tipe Perilaku Komplain, Hotel Budget, Faktor Demografis**

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>2</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	2
1.2 Rumusan Masalah Penelitian .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Perilaku Konsumen .....	8
2.2 Perilaku Konsumen Komplain .....	9
2.2.1 Penyebab Tamu Komplain.....	9
2.2.2 Respon Tamu Terhadap Ketidakpuasan.....	10
2.2.3 Motivasi Tamu Komplain .....	11
2.2.4 Tipe Perilaku Tamu Komplain.....	11
2.3 Segmentasi Demografis .....	12
2.3.1 Usia .....	13
2.3.2 Pendapatan .....	14
2.3.3 Pendidikan.....	14
2.3.4 Jenis Kelamin .....	15
2.4 Hotel Budget .....	16

Refi Nur Pratiwi, 2021

*ANALISIS HUBUNGAN DEMOGRAFIS DENGAN MOTIVASI DAN PERILAKU KOMPLAIN TAMU HOTEL  
BUDGET DI KOTA BANDUNG*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2.5 Penelitian Terdahulu .....	17
2.6 Kerangka Pemikiran.....	20
2.7 Hipotesis Penelitian .....	21
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>24</b>
3.1 Metode Penelitian.....	24
3.2 Lokasi Penelitian.....	24
3.3 Populasi dan Sampel .....	24
3.3.1 Populasi.....	24
3.3.2 Sample dan Teknik Sampel.....	24
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5 Variabel Penelitian .....	26
3.6 Instrumen Penelitian.....	28
3.7 Jenis Data dan Sumber Data .....	29
3.7.1 Data Primer .....	29
3.7.2 Data Sekunder .....	29
3.8 Uji Validitas dan Uji Reabilitas .....	29
3.8.1 Uji Validitas .....	29
3.8.2 Uji Reabilitas.....	30
3.9 Analisis Deskriptif Statistik .....	31
3.10 Uji Korelasi Kendall Tau .....	31
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>33</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	33
4.1.1 Letak Kota Bandung .....	33
4.1.2 Potensi dan Daya Tarik Kota Bandung.....	33
4.1.3 Hotel Budget di Kota Bandung.....	33
4.2 Pembahasan Uji Validitas dan Uji Reabilitas .....	34
4.3 Analisis Deskriptif Statistik .....	38
4.4 Tanggapan Responden Mengenai Motivasi Komplain.....	40
4.5 Tanggapan Responden Mengenai Tipe Perilaku Komplain.....	42
4.6 Uji Kendall Tau.....	44
4.7 Pembahasan.....	63

4.7.1 Pembahasan Hasil Penelitian Deskriptif .....	63
4.7.2 Pembahasan Motivasi Komplain .....	63
4.7.3 Pembahasan Tipe Perilaku Komplain .....	64
4.7.4 Pembahasan Hubungan Motivasi Komplain dengan Faktor Demografis .....	64
4.7.5 Pembahasan Hubungan Tipe Perilaku komplain dengan Faktor Demografis .....	65
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>69</b>
5.1 Kesimpulan .....	69
5.2 Saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>77</b>

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, J. (2013). *SPSS24 untuk Penelitian dan Skripsi*. Alfabeta.
- Assauri, S. (2017). *MANAJEMEN PEMASARAN Dasar, Konsep dan Strategi*. Rajawali Press.
- Badghish, S., Stanton, J., & Hu, J. (2015). An Exploratory Study of Customer Complaint Behaviour (CCB) in Saudi Arabia. *Asian Journal of Business Research*, 4(3), 50–68. <https://doi.org/10.14707/ajbr.150004>
- Chan, G. S. H., Hsiao, A. C.-H., & Lee, A. L. Y. (2016). Exploration of Customer Compliant Behavior toward Asian Full-Service Restaurants. *International Journal of Marketing Studies*, 8(2), 46. <https://doi.org/10.5539/ijms.v8n2p46>
- Conrady, R., & Buck, M. (2011). *Trends and Issues in Global Tourism*.
- del Río-Lanza, A. B., Vázquez-Casielles, R., & Díaz-Martín, A. M. (2009). Satisfaction with service recovery: Perceived justice and emotional responses. *Journal of Business Research*, 62(8), 775–781. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2008.09.015>
- Evanschitzky, H., Brock, C., & Blut, M. (2011). Will you tolerate this? the impact of affective commitment on complaint intention and postrecovery behavior. *Journal of Service Research*, 14(4), 410–425. <https://doi.org/10.1177/1094670511423956>
- Ferguson, G., & Phau, I. (2012). A cross-national investigation of university students' complaining behaviour and attitudes to complaining. *Journal of International Education in Business*, 5(1), 50–70. <https://doi.org/10.1108/18363261211261755>
- Gyung Kim, M., Wang, C., & Mattila, A. S. (2010). The relationship between consumer complaining behavior and service recovery: An integrative review. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(7), 975–991. <https://doi.org/10.1108/0959611011066635>
- Harrison-Walker L. J. (2001). E-complaining: a content analysis of an Internet complaint forum. *Journal of Services Marketing*, 15(5), 397–412.
- Hawkins, & Mothersbough. (2016). *Customer behavior: Building Marketing Strategy* (11th ed.). McGraw-Hill.
- Heung, V. C. S., & Lam, T. (2003). Customer complaint behaviour towards hotel restaurant services. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 15(5), 283–289. <https://doi.org/10.1108/09596110310482209>
- Hurriyati, R. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* (Ketiga). ALFABETA.
- Jabarprov. (2017). *Kota Bandung*. <https://jabarprov.go.id/index.php/pages/id/1060>

Refi Nur Pratiwi, 2021

**ANALISIS HUBUNGAN DEMOGRAFIS DENGAN MOTIVASI DAN PERILAKU KOMPLAIN TAMU HOTEL BUDGET DI KOTA BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



- Jayawardena, C. (Chandi), McMillan, D., Pantin, D., Taller, M., & Willie, P. (2013). Trends in the international hotel industry. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 5(2), 151–163. <https://doi.org/10.1108/17554211311314100>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Lam, T., & Tang, V. (2003). *Journal of Travel & Tourism Recognizing Customer Complaint Behavior*. April 2012, 37–41. <https://doi.org/10.1300/J073v14n01>
- Mahmud Mahayudin, N. H., Haron, S. A., & Yin-Fah, B. C. (2010). Unpleasant market experience and consumer complaint behavior. *Asian Social Science*, 6(5), 63–69. <https://doi.org/10.5539/ass.v6n5p63>
- Malhotra, N., Ndubisi, N., & Agarwal, J. (2008). *Public versus private complaint behaviour and customer defection in Malaysia: Appraising the role of moderating factors*. december, 559–592. [http://nukweb.nuk.uni-lj.si/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.ftmonashul.monash.134328&lang=sl&site=eds-live&scope=site%5Cnhttp://files/301/Perceived justice of service recovery strategies Impact on customer](http://nukweb.nuk.uni-lj.si/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.ftmonashul.monash.134328&lang=sl&site=eds-live&scope=site%5Cnhttp://files/301/Perceived%20justice%20of%20service%20recovery%20strategies%20Impact%20on%20customer)
- Martin, S., & Rod, M. (1990). Competitive Strategies in the Budget Hotel Sector. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 2(3). <https://doi.org/10.1108/09596119010139303>
- Marzuki. (2005). *Metode Penelitian*. Ghalia.
- Metehan, T., & Yasemin, Z. A. (2011). Demographic characteristics and complaint behavior: An empirical study concerning Turkish customers. *International Journal of Business and Social Science*, 2(9), 42–48.
- Mulyadi, M. (2015). *PERANCANGAN FURNITURE DAN AKSESORIS PADA HOTEL BUDGET DI JAKARTA*. Binus University.
- Naus, F., Van Iterson, A., & Roe, R. (2007). Organizational cynicism: Extending the exit, voice, loyalty, and neglect model of employees' responses to adverse conditions in the workplace. *Human Relations*, 60(5), 683–718. <https://doi.org/10.1177/0018726707079198>
- Ngai, E. W. T., Heung, V. C. S., Wong, Y. H., & Chan, F. K. Y. (2007). Consumer complaint behaviour of Asians and non-Asians about hotel services: An empirical analysis. *European Journal of Marketing*, 41(11–12), 1375–1391. <https://doi.org/10.1108/03090560710821224>
- Noviana, B. I. (2013). PENGARUH SERVICE MARKETING MIX TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN HOTEL AMARIS SURABAYA Brigita Ingrid Noviana Mahasiswa Program Manajemen Perhotelan, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra. 2000, 2003, 472–482.
- Phau, I., & Baird, M. (2008). *An Investigation of Complainers versus Non-complainers Retaliatory Reponses towards Service Dissatisfactions*. 1–39.

- Putra, N., & Giantari, I. (2014). Pengaruh Sikap Mengeluh dan Jenis Kelamin Terhadap Perilaku Komplain di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 3(9), 254115.
- Reportlinker. (2014). *The Global Budget Hotels Market to 2018*. <https://www.prnewswire.com/news-releases/the-global-budget-hotels-market-to-2018-282278491.html>
- Riduwan, & Akdon. (2010). *Rumus dan Data dalam Analisis Data Statistika*. Alfabeta.
- Rossa, V. (2019). *Tren Liburan 2020, Hotel Budget jadi primadona baru di indonesia*. Suara.Com.
- Sarwono, J. (2006). *Metode penelitian kuantitatif & kualitatif*. Graha Ilmu.
- Schiffman, L., & Kanuk, L. L. (2007). *Perilaku Konsumen (Ketujuh)*. Prentice Hall.
- Selaras, A. (2020). *Potensi Bandung sebagai Kota Wisata*.
- Setyaningrum, M. P. (2019). *Hotel Budget di Indonesia Jadi Primadona Baru*.
- Solomon. (2018). *Costumer behavior: Buying, Having, Being* (12th ed.). Pearson Education, Inc.
- Sparks, B. A., & Browning, V. (2010). Complaining in cyberspace: The motives and forms of hotel guests' complaints online. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 19(7), 797–818. <https://doi.org/10.1080/19368623.2010.508010>
- Sudaryono, D. (2016). *MANAJEMEN PEMASARAN Teori & Implementasi*. Andi.
- Sugiyanto, V., Kurniawan, A., Aprilia, A., & Jokom, R. (2014). Faktor Bauran Pemasaran Yang Berkontribusi Bagi Konsumen Dalam Memilih Budget Hotel Di Indonesia. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 2(2), 41–57.
- Sugiyono. (2011a). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2011b). *Metode Penelitian Pendidikan*. ALFABETA.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sujithamrak, S., & Lam, T. (2005). Relationship between customer complaint behavior and demographic characteristics: A study of hotel restaurants' patrons. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 10(3), 289–307. <https://doi.org/10.1080/10941660500309697>
- Sunjoyo, Setiawan, R., Carolina, V., Magdalena, N., & Kurniawan, A. (2013). *APLIKASI SPSS untuk SMART Riset*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa* (D. Anastasia (ed.); Edisi 1). Penerbit ANDI.

Refi Nur Pratiwi, 2021

**ANALISIS HUBUNGAN DEMOGRAFIS DENGAN MOTIVASI DAN PERILAKU KOMPLAIN TAMU HOTEL BUDGET DI KOTA BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Umar, H. (2001). *Metode Penelitian Untuk Skripsi*. Gadjah Mada Press.
- Utama, I. G. bagus R. (2017). *PEMASARAN PARIWISATA*. Andi.
- Varela-Neira, C., Vázquez-Casielles, R., & Iglesias, V. (2010). Explaining customer satisfaction with complaint handling. *International Journal of Bank Marketing*, 28(2), 88–112. <https://doi.org/10.1108/02652321011018305>
- Yu, M. (2015). *Hotel Guest Complaint Behaviors and Their Relationship to Motives, Personality Traits, and Emotional Intelligence* (Issue December). Auburn University.