

ANALISIS DETERMINASI SIKAP MENGELUH, PELUANG SUKSES KELUHAN, DAN KEPERCAYAAN DIRI TERHADAP PERILAKU KOMPLAIN PASIEN PADA UPT. KESMAS DI KECAMATAN SUKAWATI, GIANYAR, BALI

Ni Putu Cempaka Dharmadewi Atmaja¹, Ni Made Satya Utami²

^{1,2}Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar
Email: cempakaharry@gmail.com

ABSTRAK

Perilaku komplain adalah sikap terhadap ketidakpuasan yang dirasakan konsumen terhadap pembelian produk. Perilaku komplain masyarakat terhadap proses layanan dapat dijadikan motivasi bagi perusahaan atau organisasi untuk dapat meningkatkan kualitas layanannya. Hasil observasi ditemukan bahwa masyarakat jarang melakukan keluhan secara langsung ke UPT. Kesmas, sehingga UPT. Kesmas kurang memahami kebutuhan masyarakat yang sebenarnya.. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh sikap mengeluh, peluang kesuksesan keluhan dan kepercayaan diri terhadap perilaku komplain pasien. Penelitian ini dilakukan di UPT Kesmas Sukawati I dan UPT Kesmas Sukawati II yang terdapat di Kecamatan Sukawati, Kabupaten Gianyar, Bali. Jumlah sampel sebanyak 100 orang, diambil dengan menggunakan teknik purposive sampling. Metode pengumpulan data dengan kuesioner dan teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda, Uji t dan Uji F. Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa sikap mengeluh berpengaruh tidak signifikan terhadap perilaku komplain. Sedangkan peluang sukses keluhan dan kepercayaan diri mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap perilaku komplain, menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang searah antara peluang sukses keluhan dan kepercayaan diri terhadap perilaku komplain.

Kata kunci: Sikap mengeluh, peluang sukses keluhan, kepercayaan diri dan perilaku komplain.

ABSTRACT

Complaint behavior is an attitude towards consumers' dissatisfaction with the purchase of a product. The behavior of public complaints about the service process can be used as motivation for companies or organizations to be able to improve the quality of their services. The observation find people rarely do complaint directly to UPT Kesmas, so that UPT Kesmas do not understand about the real needs of the company. The purpose of this study was to examine and analyze the effect of complaining attitudes, the chances of success of complaints and confidence in the behavior of patient complaints. This research was carried out at UPT Kesmas Sukawati I and UPT Kesmas Sukawati II in Sukawati District, Gianyar Regency, Bali. The number of samples was 100 people, taken using purposive sampling technique. Data collection methods with questionnaires and analysis techniques used are multiple linear regression, t test and F test. Based on the results of the analysis found that the attitude of complaining has no significant effect on complaints behavior. While the chances of success of complaints and self-confidence have a positive and significant relationship to complex behavior, indicating that there is a unidirectional relationship between the chances of successful complaints and confidence in complaint behavior.

Keywords: *complaining attitudes, the chances of success of complaints, confidence, behavior of patient complaints*

1. Pendahuluan

Puskesmas atau saat ini disebut dengan UPT. Kesmas merupakan salah satu pelayanan publik untuk pemenuhan kebutuhan kesehatan bagi masyarakat di Indonesia. UPT. Kesmas memberikan upaya kesehatan masyarakat secara preventif, kuratif dan promotif yang sesuai dengan standar prosedur yang diberikan oleh Dinas Kesehatan di masing-masing daerah.

Seiring dengan meningkatnya tingkat pendidikan seiring dengan meningkatnya harapan masyarakat terhadap kualitas layanan kesehatan. Terkadang persepsi masyarakat terhadap kinerja kualitas yang dirasakan tidak sebanding dengan harapannya. Hal ini menyebabkan suatu ketidakpuasan dalam diri konsumen. Ketidakpuasan tersebut dapat diungkapkan atau tidak diungkapkan sama sekali tergantung dari sikap konsumen terhadap ketidakpuasan tersebut.

Menurut Suprpti (2010:289), perilaku pengaduan konsumen (*consumer complaint behavior*) terdiri dari semua tindakan konsumen yang dilakukan sebagai akibat ketidakpuasannya terhadap pembelian. Konsumen yang mengajukan keluhan karena ada perasaan kecewa atau tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh produsen. ada beberapa jenis perilaku komplain yaitu niat untuk komplain, *Word of mouth negatif*, dan niat untuk beralih.

Sikap terhadap mengeluh didefinisikan sebagai kecenderungan ketidakpuasan konsumen secara pribadi untuk mencari kompensasi dari perusahaan (Richins, 1987; Bearden dan Mason, 1984; dalam Kim, et al., 2003). Sikap ini dikonseptualisasikan sebagai pengaruh "kebaikan" atau "keburukan" secara keseluruhan dari mengeluh kepada penjual dan tidak spesifik untuk bagian tertentu dari ketidakpuasan (Singh dan Wilkes, 1996; dalam Kim, et al., 2003). Adiputra (2015) dalam penelitiannya menemukan bahwa sikap mengeluh mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap perilaku keluhan.

Persepsi peluang suksesnya keluhan didefinisikan sebagai persepsi peluang mendapatkan hadiah seperti pengembalian dana, pertukaran, atau permintaan maaf melalui mengeluh kepada perusahaan (Singh, 1990; dalam Kim, et al., 2003). Jika konsumen percaya bahwa mengeluh kepada perusahaan sangat berperan dalam mencapai beberapa konsekuensi yang diinginkan dan konsekuensi ini dianggap untuk memberikan nilai yang diinginkan, konsistensi kognitif akan memotivasi konsumen untuk terlibat dalam niat keluhan yang lebih tinggi dan lebih lanjut (Dabholkar, 1994; Kim, et al., 2003 dalam Anggraini, 2016).

Kepercayaan diri didefinisikan sebagai proses mental yang ada dalam diri seseorang untuk beranggapan bahwa dirinya mampu melakukan sesuatu. Pelanggan yang mempunyai kepercayaan diri yang kuat dapat menyampaikan keluhan apabila dirasa ada kesalahan dalam penyampaian keluhan. Keluhan yang berasal dari konsumen atau pelanggan berasal dari kepercayaan diri untuk menyampaikan keluhannya atau memiliki keyakinan untuk sukses melakukan keluhan. Konsumen tersebut akan membuat keluhan relatif untuk para konsumen yang merasa kurang percaya diri untuk melakukan komplain (Grace dan Bodey, 2007 dalam Rizwan, Muhammad *et al.* 2008).

Kegagalan layanan tidak dapat dihindari bahkan dari organisasi dengan layanan terbaik pun. Hal itu disebabkan karena adanya perbedaan antara harapan dan persepsi konsumen mengenai kualitas layanan. Kenyamanan dan ketepatan waktu dalam menagani pengaduan keluhan merupakan faktor yang sangat penting dalam industri jasa karena kegiatan konsumsi dan produksi jasa yang dilakukan secara bersamaan dan metode pengaduan yang efektif dapat meningkatkan dan membangun kembali kepercayaan pelanggan pada penyedia layanan (Park *et al.* 2015). Selama ini pasien UPT. Kesmas di Sukawati yang pernah mengalami ketidakpuasan kebanyakan tidak melakukan keluhan atau mengeluh pada teman atau saudara terdekat. Tentunya bentuk keluhan seperti ini tidak akan dapat

dideteksi oleh UPT. Kesmas untuk memberikan tanggapan terhadap keluhan tersebut sehingga dapat memberikan perbaikan pada kualitas layanannya.

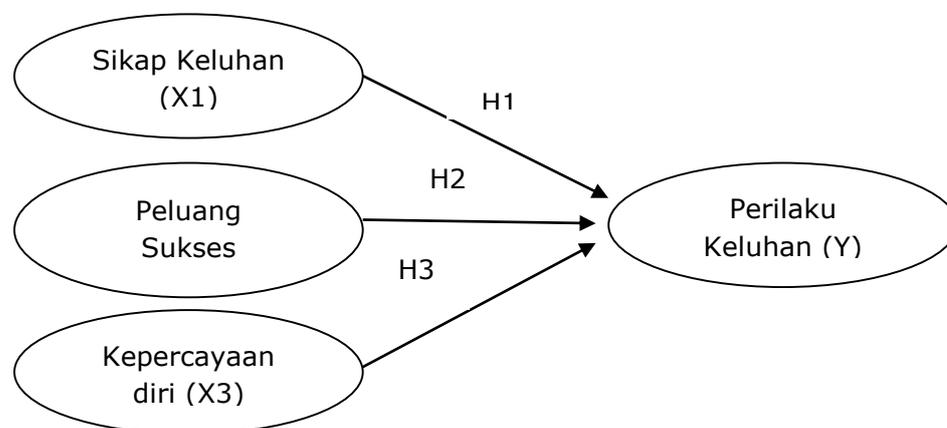
Dari hasil observasi tersebut maka masyarakat yang merupakan pengunjung/pasien di UPT. Kesmas lebih banyak tidak melakukan keluhan atau lebih banyak melakukan keluhan kepada orang terdekatnya. Hal ini merupakan indikasi dari kurangnya niat pasien/pengunjung untuk melakukan keluhan secara langsung kepada UPT. Kesmas. Faktor sikap, kepercayaan diri dan peluang kesuksesan keluhan diduga menjadi faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam memberikan keluhan. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sikap, kepercayaan diri dan peluang kesuksesan keluhan terhadap perilaku konsumen yaitu niat menyampaikan keluhan.

2. Metode

Penelitian ini dilakukan di UPT. Kesmas Sukawati I dan UPT. Kesmas Sukawati II. Subjek dari penelitian ini adalah responden yang berusia minimal berusia 17 tahun dan sudah pernah merasakan pelayanan di puskesmas dalam 3 bulan terakhir. Dalam penelitian ini, data bersifat kuantitatif yaitu hasil kuesioner. Sumber data untuk penelitian ini adalah data primer.

Populasi penelitian ini adalah seluruh pengunjung atau pasien yang pernah datang dan merasakan kualitas layanan UPT. Kesmas dan pernah memiliki keluhan. Pada penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* yang dipilih adalah *sampling purposive* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Jumlah sampel yang diambil untuk mengisi kuesioner adalah 100 sampel. Metode pengumpulan data penelitian ini yaitu dengan metode *survey* dengan teknik wawancara menggunakan kuesioner. Selanjutnya, kuesioner diukur dengan skala *Rating Scale*. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda, Uji t dan Uji F.

Kerangka konsep sesuai dengan rumusan masalah, kajian teoritis dan kajian penelitian sebelumnya adalah sebagai berikut.



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

Dari kerangka konsep yang ada maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- H1: Sikap mengeluh mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku complain.
- H2: Sikap mengeluh mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku complain
- H3: Kepercayaan diri mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku complain

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil Uji Instrument

Uji instrument dilakukan dengan melakukan uji validitas dan reliabelitas. Adapun hasil uji validitas dan reliabelitas adalah sebagai berikut.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji kelayakan butir-butir dalam daftar pernyataan kuisisioner dan apakah selanjutnya daftar pernyataan tersebut dapat digunakan dalam penelitian ini. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item Pernyataan	Korelasi item total	Keterangan
1	Sikap Mengeluh	x1.1	0.937	valid
		x1.2	0.847	valid
		x1.3	0.880	valid
		x1.4	0.874	valid
		x1.5	0.895	valid
2	Peluang Sukses Keluhan	x2.1	0.872	valid
		x2.2	0.894	valid
		x2.3	0.888	valid
3	Kepercayaan diri	x3.1	0.925	valid
		x3.2	0.891	valid
		x3.3	0.902	valid
4	Perilaku keluhan	y1	0.860	valid
		y2	0.837	valid
		y3	0.820	valid
		y4	0.866	valid

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa semua instrumen penelitian ini memiliki skor lebih dari 0,3 sehingga semua butir dalam instrumen tersebut dikatakan valid, sehingga selanjutnya daftar pernyataan tersebut dapat digunakan dalam penelitian ini.

2. Uji Reliabelitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran handal (reliabel) bila pengukuran dilakukan berulang-ulang. Tingkat reliabel dapat diukur dari nilai *Alpha Cronbach*. Hasil Uji reliabelitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3 Hasil Uji Reliabelitas

No	Variabel	Simbol	Alpha Cronbach	Keterangan
1	Sikap Mengeluh	X1	0.932	Reliabel
2	Peluang Sukses Keluhan	X2	0.903	Reliabel
3	Kepercayaan diri	X3	0.863	Reliabel
4	Perilaku keluhan	Y	0.888	Reliabel

Dari Tabel 3 dapat diketahui hasil uji reliabilitas instrumen, dimana nilai *Alpha Cronbach* semua variabel diatas 0,60 sehingga semua variabel memenuhi syarat reliabilitas.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji normalitas

Uji normalitas memakai uji kolmogrov-smirnov yang dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 4 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,23830711
Most Extreme Differences	Absolute	,099
	Positive	,087
	Negative	-,099
Kolmogorov-Smirnov Z		,987
Asymp. Sig. (2-tailed)		,284

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan output di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,284 yang lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

2. Uji multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel 5

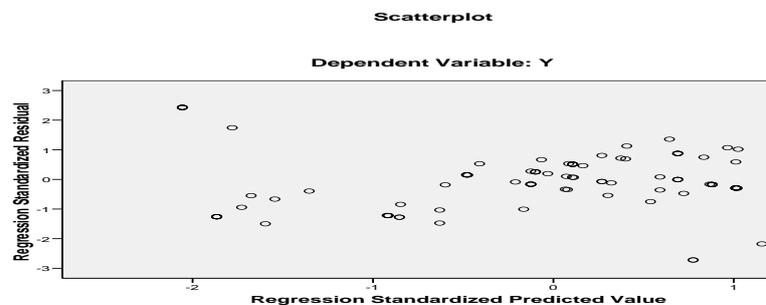
Tabel 5 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Sikap Mengeluh (X1)	0,543	1,841
Peluang Sukses Keluhan (X2)	0,537	1,863
Kepercayaan Diri (X3)	0,429	2,331

Tabel 5 dapat dilihat semua variabel independen memiliki VIF lebih kecil dari 10 dan nilai *Tolerance* lebih kecil dari 1, maka dapat dikatakan tidak terjadi multikoleniaritas, antar variabel independen tidak saling mempengaruhi satu sama lain ini berarti asumsi regresi linier berganda terpenuhi.

3. Uji Heterokedastisitas

Uji multikolinearitas dapat dilihat pada gambar berikut



Gambar 2 Hasil Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan Gambar 2 ditunjukkan bahwa titik – titik pada gambar menyebar secara baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada model regresi ini.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh sikap mengeluh (X1), peluang sukses keluhan (X2), kepercayaan diri (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Penelitian ini menggunakan bantuan *SPSS 17.0 for windows*. Hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 6 Rangkuman Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6,053	1,117		5,419	,000		
	X1	,106	,062	,175	1,696	,093	,543	1,841
	X2	,278	,116	,249	2,407	,018	,537	1,863
	X3	,371	,126	,340	2,938	,004	,429	2,331

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan Tabel 6 dapat ditulis persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 6,053 + 0,106 X_1 + 0,278 X_2 + 0,371X_3$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

- Nilai konstanta 6,053 menunjukkan bahwa perilaku mengeluh konsumen adalah sebesar 6,053 apabila sikap mengeluh, peluang kesuksesan dan kepercayaan diri dianggap konstan atau nol.
- Nilai koefisien regresi sikap mengeluh (X_1) = 0,106 bernilai positif, berarti bahwa sikap mengeluh (X_1) berpengaruh positif terhadap perilaku komplain, hal ini juga berarti apabila sikap mengeluh meningkat maka perilaku komplain juga akan meningkat.
- Nilai koefisien regresi peluang sukses keluhan (X_2) = 0,278 bernilai positif, berarti bahwa peluang sukses keluhan (X_2) berpengaruh positif terhadap perilaku komplain, hal ini juga berarti semakin besar peluang sukses keluhan maka akan semakin besar perilaku komplain.
- Nilai koefisien regresi kepercayaan diri (X_3) = 0,371 bernilai positif, berarti bahwa kepercayaan diri (X_3) berpengaruh positif terhadap perilaku komplain, hal ini juga berarti apabila semakin besar kepercayaan diri maka perilaku komplain juga akan meningkat.

Uji Hipotesis

Berdasarkan rangkuman hasil analisis regresi pada Tabel 3 dapat dinyatakan bahwa:

- Dari hasil uji t test sikap mengeluh diperoleh tingkat signifikansi 0,093 yang lebih besar dari nilai $\alpha = 0,05$ yang berarti sikap mengeluh berpengaruh tidak signifikan terhadap perilaku komplain sehingga hipotesis **ditolak**.
- Dari hasil uji t test peluang sukses keluhan diperoleh tingkat signifikansi 0,018 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ yang berarti peluang sukses keluhan berpengaruh signifikan terhadap perilaku komplain sehingga hipotesis **diterima**.

- Dari hasil uji t test kepercayaan diri diperoleh tingkat signifikansi 0,004 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ yang berarti kepercayaan diri berpengaruh signifikan terhadap perilaku komplain sehingga hipotesis **diterima**.

Analisis Determinasi

Hasil Analisis determinasi adalah sebagai berikut

Tabel 7 Hasil Analisis Detemninasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,669 ^a	,447	,430	2,27301	2,282

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Hasil perhitungan diperoleh nilai R (korelasi berganda) sebesar 0,669 yang berarti variabel sikap mengeluh, peluang sukses keluhan dan kepercayaan diri mempunyai hubungan yang sedang terhadap perilaku komplain, koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,447 hal ini berarti 44,7 persen perilaku komplain pasien/ pengunjung UPT. Kesmas di kecamatan Sukawati dipengaruhi oleh variabel sikap mengeluh, peluang sukses keluhan dan kepercayaan diri, sebaliknya 55,3 persen dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Dari hasil uji t test sikap mengeluh diperoleh tingkat signifikansi 0,093 yang lebih besar dari nilai $\alpha = 0,05$ yang berarti sikap mengeluh berpengaruh tidak signifikan terhadap perilaku komplain. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian Sleiman (2011) dan Ferguson *and* Ian (2012) dimana sikap mengeluh berpengaruh signifikan terhadap perilaku komplain. Hasil penelitian ini justru menolak hipotesis karena pengaruh sikap terhadap perilaku komplain sangat kecil sehingga mempunyai pengaruh yang tidak signifikan. Sikap mengeluh dapat juga dipahami sebagai kecenderungan pribadi konsumen puas apabila mencari ganti rugi dari perusahaan (Matos *et al.*, 2009). Hal ini berarti tuntutan konsumen terhadap kepuasan diri untuk mencari ganti rugi dari UPT. Kesmas sangat kecil mempengaruhi konsumen untuk melakukan suatu keluhan kepada UPT. Kesmas.

Dari hasil uji t test peluang sukses keluhan diperoleh tingkat signifikansi 0,018 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ yang berarti peluang sukses keluhan berpengaruh signifikan terhadap perilaku komplain. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Foedjiawati dan Hatane (2007) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara peluang sukses keluhan. Konsumen berharap akan mendapatkan penghargaan atau permintaan maaf melalui pengajuan komplain. Hal ini berarti besarnya harapan bahwa komplain yang diterima dengan baik oleh UPT. Kesmas akan memberikan peluang bagi responden untuk melakukan komplain kepada UPT. Kesmas Sukawati.

Dari hasil uji t test kepercayaan diri diperoleh tingkat signifikansi 0,004 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ yang berarti kepercayaan diri berpengaruh signifikan terhadap perilaku komplain. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ngai *et al.*(2007) yang menyatakan bahwa Pengaruh tingkat kepercayaan diri juga menjadi hal yang

penting untuk mencegah pelanggan melakukan *noncomplainer* sehingga apabila tingkat kepercayaan diri konsumen meningkat maka konsumen akan lebih mudah dalam melakukan keluhan kepada perusahaan. tentunya dengan meningkatnya kepercayaan diri masyarakat untuk melakukan komplain, maka akan meningkatkan niat atau perilaku komplain dari masyarakat.

4. Simpulan

Sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- Dari hasil uji t test sikap mengeluh diperoleh tingkat signifikansi 0,093 yang lebih besar dari nilai $\alpha = 0,05$ yang berarti sikap mengeluh berpengaruh tidak signifikan terhadap perilaku komplain
- Dari hasil uji t test peluang sukses keluhan diperoleh tingkat signifikansi 0,018 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ yang berarti peluang sukses keluhan berpengaruh signifikan terhadap perilaku komplain.
- Dari hasil uji t test kepercayaan diri diperoleh tingkat signifikansi 0,004 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ yang berarti kepercayaan diri berpengaruh signifikan terhadap perilaku komplain.

Pustaka Acuan

- Adiputra, Made Dwi Suparwa. 2015. Pengaruh Sikap Mengeluh dan Ketidakpuasan terhadap Perilaku Konsumen Smartphone merk Blackberry di Denpasar. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJPE)*. 5(1) . pp: 1-10
- Anggraini, Imelda Citra. 2015. Pengaruh Sikap, Persepsi Nilai dan Persepsi Peluang Keberhasilan Komplain Terhadap Niat Penyampaian Komplain Konsumen di Hypermarket Surabaya. Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
- Foedjiawati dan Hatane Samuel. 2007. Pengaruh Sikap, Persepsi Nilai dan Persepsi Peluang Keberhasilan Terhadap Niat Menyampaikan Keluhan (Studi Kasus Pada Perusahaan Asuransi AIG Lippo Surabaya). *Jurnal Manajemen Pemasaran*. 2(1). Pp : 44-57.
- Kim, C.M., Kim, S.H., Im, S.B., dan Shin,C.H.,. 2003. The Effect Of Attitude And Perception On Consumer Complains. *Journal of Consumer Marketing*, Vol. 20, No. 4, pp. 357-371.
- Matos, Celso Augusto De., Carlos Alberto ., Ricardo Teixeira Veiga., and Valter Afonso Vieira. 2009. Consumer Reaction to Service Failure and Recovery: The Moderating Role of Attitude Toward Complaining. *International Journal of Services Marketing*, 23(7), pp: 462–475.
- Mowen John C. dan Minor Michael. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Park, Seul Gi, Kyungmi Kim and Martin O’Neill. 2015. Complaint behavior intentions and expectation of service recovery in individualistic and collectivistic cultures. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*. 8 (3) 2014, pp. 255-271.
- Rizwan, Muhammad, Syed Hassan Ali, Sonia Akhter, Yasir Abbas, Anila Kanwal, Shoaib Iqbal, Waqas Aziz. 2008. Determinants Affecting Consumer Complaining, Behaviour: A Study in A University Of Pakistan. *Asian Journal of Empirical Research* 3(2): 160-174
- Sleiman, Shakir. 2011. Recognizing Customer Complaint Behavior in a Restaurant. *Journal of Behavioural Science and Psychology*. 1.1 (3).
- Suprpti, S. 2010. *Perilaku Konsumen*. Denpasar: Udayana University Press
- Velazquez, Beatriz Moliner., Maria Fuentes Blasco., Irene Gil Saura., and Gloria Berenguer Contri. 2010. Causes for complaining behaviour intentions: the moderator effect of previous customer experience of the restaurant. *Journal of Services Marketing*, 24(7), pp: 532-545.