

**ANALISIS PENGARUH KARAKTERISTIK DEMOGRAFI,  
KETIDAKPUASAN DAN SIKAP MENGELUH TERHADAP  
PERILAKU MENGELUH KONSUMEN  
(STUDI KASUS PADA ARTETA KOMPUTER KEBUMEN)**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Mencapai Derajat Sarjana Manajemen S - 1

Disusun oleh:  
**FIRMANSAH SETIYOBUDI**  
1202010101

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2018**

**ANALISIS PENGARUH KARAKTERISTIK DEMOGRAFI,  
KETIDAKPUASAN DAN SIKAP MENGELUH TERHADAP PERILAKU  
MENGELUH KONSUMEN  
(STUDI KASUS PADA ARTETA KOMPUTER KEBUMEN)**



**SKRIPSI**

**FIRMANSAH SETIYOBUDI**  
1202010101

Diperiksa dan disetujui oleh:  
Pembimbing,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Hj. Herni Justiana Astuti', written over a faint grid.

**Hj. Herni Justiana Astuti, Ph.D**  
NIK. 2160183


## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :


Nama : Firmansah Setiyobudi  
NIM : 1202010101  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Judul : **Analisis Pengaruh Karakteristik Demografi,  
Ketidakpuasan dan Sikap Mengeluh Terhadap  
Perilaku Mengeluh Konsumen (Studi Kasus Pada  
Arteta Komputer Kebumen)**

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto

### DEWAN PENGUJI

Ketua : Hj. Henni Justiana Astuti, Ph.D (  )


Anggota 1 : Dr. Hj. Naclati Tubastuvi, M.Si (  )

Anggota 2 : Putri Dwi Cahyani, SE, M.EI (  )

Ditetapkan di : Purwokerto  
Tanggal : 16 Agustus 2018

Mengetahui :  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



  
**Akhmad Darmawan, SE, M.Si**  
NIK. 2160148

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Firmansah Setiyobudi  
NIM : 1202010101  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sekripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 18 Agustus 2018

Yang membuat pernyataan



Firmansah Setiyobudi

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

---

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Firmansah Setiyobudi  
NIM : 1202010101  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Jenis karya : Skripsi

menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**”ANALISIS PENGARUH KARAKTERISTIK DEMOGRAFI,  
KETIDAKPUASAN DAN SIKAP MENGELUH TERHADAP PERILAKU  
MENGELUH”  
(STUDI KASUS PADA ARTETA KOMPUTER KEBUMEN**


beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/ mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto  
Pada tanggal : 18 Agustus 2018  
Yang menyatakan,

Firmansah Setiyobudi

## MOTTO



“Agar sukses, kemauanmu untuk berhasil harus lebih besar dari ketakutanmu akan kegagalan.”

=Bill Cosby=

## PERSEMBAHAN



Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan Skripsi ini saya persembahkan untuk Ibu dan Bapak tercinta (Ibu Kasmiyah dan Bapak Sumarmo), serta Kakak-kakakku tercinta (Mas Heru Purnomo, Mas Ari Dwiatmoko, dan Mba Finindah Trimawanti)

## UCAPAN TERIMAKASIH

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Penulis panjatkan puji syukur kehadirat Allah Yang Maha Kuasa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Karakteristik Demografi, Ketidakpuasan dan Sikap Mengeluh Terhadap perilaku Mengeluh konsumen (Studi Kasus Pada Arteta Komputer Kebumen)” dapat selesai. Penyusunan skripsi ini sebagai syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan. Terimakasih setulus-tulusnya penulis sampaikan kepada bapak Hj. HERNI JUSTIANA ASTUTI, Ph.D. selaku pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis telah berusaha maksimal untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis menyadari tanpa bantuan dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini tidak dapat selesai. Pada kesempatan ini, penulis tidak lupa menghaturkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Syamsuhadi Irsyad, M.H, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto;
2. Akhmad Darmawan, SE, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.

3. Hermin Endratno, SE, M.Si., Kepala Program Studi Manajemen yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
4. Hj. Herni Justiana Astuti, Ph.D selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan masukan-masukan dan dan bimbingan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi.
5. Dr. Hj. Naelati Tubastuvi, M.Si selaku penguji skripsi yang selalu memberikan masukan-masukan dan arahan dalam penyusunan skripsi
6. Putri Dwi Cahyani, SE, M.EI selaku penguji skripsi yang sabar dan selalu memberikan masukan dan arahan dalam penyusunan skripsi
7. Segenap dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah membimbing dan memberikan ilmunya kepada penulis selama perkuliahan
8. Ibu, Bapak, Kakak-kakakku, dan Endang Lestari yang telah mendoakan, membimbing, dan mendukung penulis menyelesaikan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Purwokerto
9. Semua sahabat-sahabatku Aufa Tri Hidayat, Yayan Firmansyah, Zulamri, Zakaria Adi Putra, Hendri Wahyudin, Adhitya Yoga P, Yusuf Setiyadi, Wisnu Jalsukma, Katon Hugo A, Andre Yulianto, dan Bayu Dwi Y. yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penyusunan skripsi
10. Semua teman-teman Program Studi Manajemen 2012 yang telah membantu dalam penyusunan skripsi
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dalam memberikan dukungan dalam melakukan penelitian

Penulis berharap naskah skripsi yang masih perlu disempurnakan ini dapat bermanfaat bagi semua orang. Terimakasih yang tak terhingga penulis ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Purwokerto, Agustus 2018

Penulis,

Firmansah Setiyobudi



**ANALISIS PENGARUH KARAKTERISTIK DEMOGRAFI,  
KETIDAKPUASAN DAN SIKAP MENGELUH TERHADAP PERILAKU  
MENGELUH KONSUMEN  
(STUDI KASUS PADA ARTETA KOMPUTER KEBUMEN)**

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh karakteristik demografi, ketidakpuasan dan sikap mengeluh terhadap perilaku mengeluh konsumen (studi kasus pada Arteta Komputer Kebumen). Subjek dalam penelitian ini adalah pelanggan Arteta Komputer yang pernah melakukan keluhan. Ukuran sampel yang diambil sebanyak 100 orang dengan metode *purposive sampling*. Data dikumpulkan dengan penyebaran kuesioner yang menggunakan skala likert 5 poin untuk mengukur 17 indikator dari 4 variabel penelitian. Teknik analisis yang digunakan dalam regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Karakteristik Demografi, Ketidakpuasan dan Sikap Mengeluh berpengaruh terhadap Perilaku Mengeluh dengan variabilitas sebesar 81,5%. Semua variabel bebas juga berpengaruh terhadap Perilaku Mengeluh secara individual.

**Kata Kunci :** karakteristik demografi, ketidakpuasan, sikap mengeluh, perilaku mengeluh.

**ANALYSIS OF THE EFFECT OF CHARACTERISTICS OF  
DEMOGRAPHY, INACCURACY AND ATTITUDE TO COMPLY WITH  
BEHAVIOR OF CONSUMERS  
(CASE STUDY ON ARTETA KOMPUTER KEBUMEN)**

**ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the effect of demographic characteristics, dissatisfaction and attitude to complain about consumer complaining behavior (case study on Arteta Komputer Kebumen). Subjects in this study were Arteta Komputer customers who had made complaints. The sample size taken was 100 people with purposive sampling method. Data was collected by distributing questionnaires using a 5-point Likert scale to measure 17 indicators from 4 research variables. The analysis technique used is multiple linear regression. The results showed that Demographic Characteristics, Dissatisfaction and Complaining Attitudes had an effect on Complaining Behavior with a variability of 81.5%. All independent variables also affect the behavior of individual complaints.*

**Keywords:** *demographic characteristics, dissatisfaction, complaining attitude, complaining behavior.*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>UCAPAN TERIMAKASIH.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xxi</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latarbelakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
A. Karakteristik Demografi.....	10
B. Ketidakpuasan .....	11
C. Sikap Mengeluh.....	13
D. Perilaku Mengeluh.....	15
E. Hasil Penelitian Terdahulu.....	17
F. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	19
1. Hubungan Karakteristik Demografi dengan Perilaku Mengeluh.....	19
2. Hubungan Ketidakpuasan dengan Perilaku Mengeluh .....	19
3. Hubungan Sikap Mengeluh dengan Perilaku Mengeluh .....	20
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>

A. Jenis Penelitian.....	23
B. Populasi dan Sampel .....	23
a. Populasi.....	23
b. Sampel.....	24
C. Metode Pengumpulan Data .....	25
D. Definisi Operasional Variabel .....	27
1. Karakteristik Demografi .....	26
2. Ketidakpuasan.....	28
3. Sikap Mengeluh.....	29
4. Perilaku Mengeluh.....	29
E. Metode Analisis Data .....	30
1. Uji Instrumen Penelitian .....	30
a. Uji Validasi.....	30
b. Uji Reliabilitas.....	31
2. Uji Asumsi Klasik.....	32
a. Uji Normalitas .....	32
b. Uji Multikolinearitas .....	33
a. Uji Heterokedastisitas.....	34
3. Analisis Data.....	34
a. Analisis Regresi Berganda .....	34
b. Uji Kecocokan Model .....	35
1). Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	35
2). Uji F (Simultan) .....	36

4. Uji Hipotesis .....	38
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
A. Hasil Penelitian.....	40
1. Gambaran Perusahaan Arteta Komputer Kebumen .....	40
2. Visi dan Misi .....	41
A. Visi.....	41
B. Misi .....	40
3. <i>Respon Rate</i> .....	41
4. Identitas Responden .....	42
1. Jenis Kelamin .....	43
2. Usia.....	44
3. Pekerjaan .....	44
4. Penghasilan.....	45
5. Analisis Deskriptive Responden .....	45
a. Karakteristik Demografi.....	46
b. Ketidakpuasan .....	46
c. Sikap Mengeluh.....	46
d. Perilaku Mengeluh .....	46
6. Uji Instrumen Penelitian.....	47
a. Uji Validitas.....	47
b. Uji Reliabilitas.....	48
7. Uji Asumsi Klasik .....	48
1). Uji VNormalitas.....	48

2). Uji Multikolinearitas .....	49
3). Uji Heterokedastisitas .....	50
8. Analisis Data .....	51
1). Uji Regresi Linier Berganda .....	51
2). Uji Kecocokan Model .....	53
a. Hssil Uji $R^2$ .....	53
b. Hssil Uji F .....	54
1). Hipotesis Keempat .....	54
3). Uji Hipotesis .....	55
a. Hssil Uji t .....	55
2). Hipotesis Kesatu .....	56
3). Hipotesis Kedua .....	56
3). Hipotesis Ketiga .....	57
B. Pembahasan .....	58
1. Pengaruh Karakteristik Demografi, Ketidakpuasan, Sikap Mengeluh Terhadap Perilaku Mengeluh .....	58
2. Pengaruh Karakteristik Demografi Terhadap Perilaku Mengeluh....	59
3. Pengaruh Ketidakpuasan Terhadap Perilaku Mengeluh .....	60
4. Pengaruh Sikap Mengeluh Terhadap Perilaku Mengeluh .....	61
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>63</b>
A. Kesimpulan .....	63
B. Saran .....	63
1. Bagi perusahaan .....	63

2. Bagi Peneliti Selanjutnya.....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>66</b>

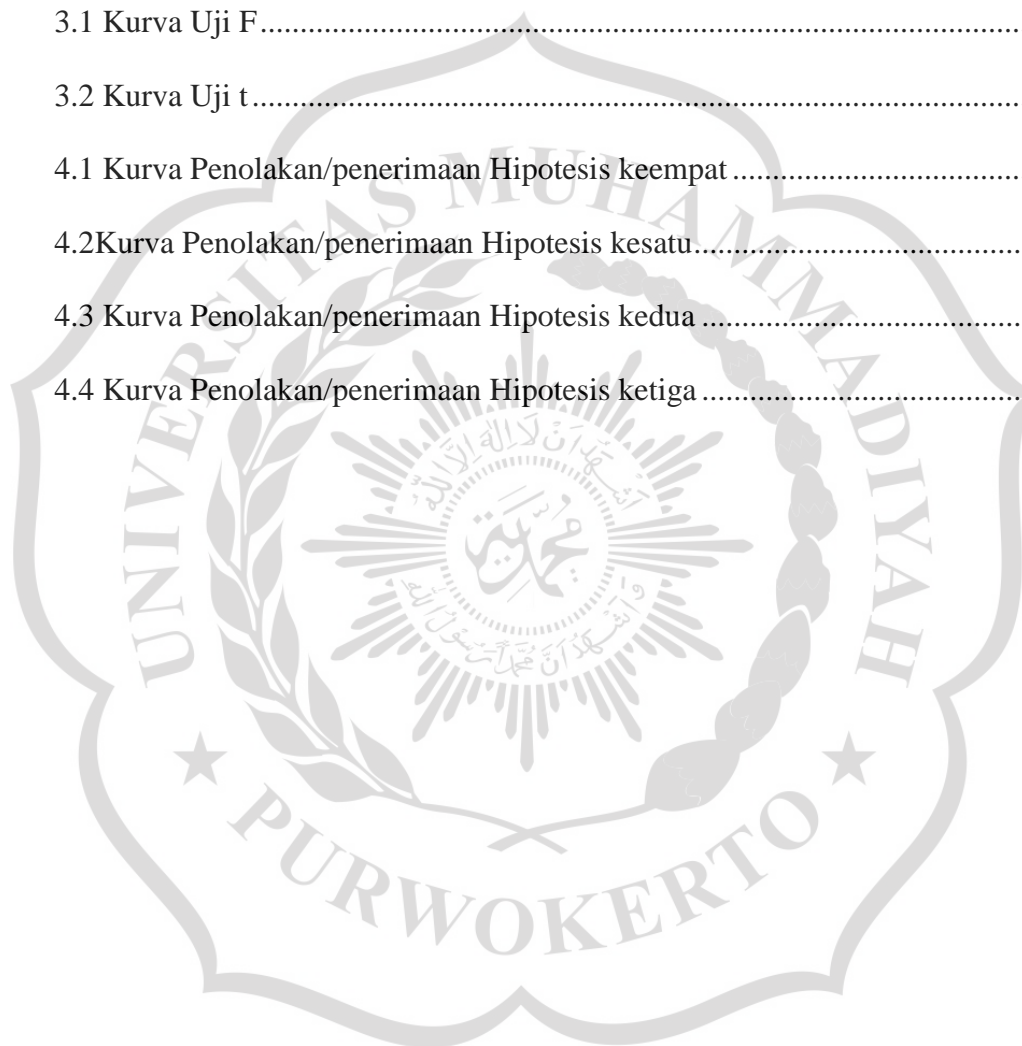


## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	17
4.1 Penyebaran Kuesioner .....	42
4.2 Deskripsi Responden .....	42
4.3 <i>Descriptive Statistics</i> .....	45
4.4 Uji Validitas .....	47
4.5. Uji Reliabilitas .....	48
4.6 Uji Normalitas .....	49
4.7 Uji Multikolinearitas .....	50
4.8 Uji Heterokedastisitas .....	51
4.9 Uji Regresi Linier Berganda .....	52
4.10 Uji $R^2$ .....	53
4.11 Uji F .....	54
4.12 Nilai Rata-rata Butir Pernyataan Variable Karakteristik Demografi .....	59
4.13 Nilai Rata-rata Butir Pernyataan Variable Ketidakpuasan .....	60
4.14 Nilai Rata-rata Butir Pernyataan Variable Sikap Mengeluh .....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran .....	21
3.1 Kurva Uji F.....	38
3.2 Kurva Uji t.....	39
4.1 Kurva Penolakan/penerimaan Hipotesis keempat .....	54
4.2 Kurva Penolakan/penerimaan Hipotesis kesatu.....	55
4.3 Kurva Penolakan/penerimaan Hipotesis kedua .....	56
4.4 Kurva Penolakan/penerimaan Hipotesis ketiga .....	57



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Deskripsi Responden .....	66
2 Karakteristik Demografi .....	74
3 Ketidakpuasan .....	77
4 Sikap Mengeluh .....	80
5 Perilaku Mengeluh .....	83
6 Analisis Descriptive Responden .....	86
7 Validitas .....	87
8 Reliabilitas .....	90
9 Rekapitulasi Variabel Karakteristik Demografi .....	91
10 Rekapitulasi Variabel Ketidakpuasan .....	93
11 Rekapitulasi Variabel Sikap Mengeluh .....	96
12 Rekapitulasi Variabel Perilaku Mengeluh .....	97
13 Uji Normalitas .....	98
14 Uji Mulltikolinearitas .....	100
15 Uji Heteroskedastisitas .....	101
16 Uji Regresi Linier Berganda dan Uji t .....	102
17 Uji $R^2$ .....	103
18 Uji F .....	104
19 r Tabel .....	105
20 F tabel .....	112
21 t Tabel .....	115