

STUDY DESKRIPTIF TENTANG CUSTOMER COMPLAINTS DI RESTORAN WOK NOODLES DI GALAXY MALL SURABAYA

Natalia Gonijs

Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Jurusan Manajemen Layanan Pariwisata

nataliagonius@yahoo.com

Abstrak - Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran tentang alasan *customer complaints* di restoran WOK Noodle di Galaxy Mall, Surabaya. Target populasi dalam penelitian ini adalah pria dan wanita yang pernah makan dan minum di restoran WOK Noodle di Galaxy Mall, Surabaya dan pernah melakukan *complaint*. Responden yang berdomisili di Surabaya, pendidikan minimal SMU/SMA sederajat, pernah makan dan minum minimal dua kali di restoran di Surabaya dalam kurun waktu enam bulan terakhir, dan pernah melakukan *complaint* minimal satu kali dalam enam bulan terakhir. Aras pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah aras nominal. Metode pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan distribusi frekuensi, persentase dalam diagram batang dan tabulasi silang. Dari penelitian ini didapatkan hasil bahwa paling banyak *customer complaints* pada rasa dan kualitas dengan bentuk komplain pada rasa makanan tidak enak, pada bentuk *customer complaints* harga dan pembayaran paling banyak bentuk komplain terdapat sering kesalahan pencatatan pada nota, pada bentuk *customer complaints* perlengkapan dan suasana paling banyak pada restoran tidak cukup bersih dan penjelasan menu tidak jelas, serta pada bentuk *customer complaints* karyawan dan layanan paling banyak pada penyajian makanan dan minuman sangat lama.

Kata Kunci : *customer complaint*, komplain, layanan, restoran.

Abstract - *The purpose of this research is to provide an overview the reason of customer complaints at WOK Noodle restaurant, Galaxy Mall Surabaya. The target population in this study were men and women who eat and drink in WOK Noodle restaurant, Galaxy Mall, Surabaya and had done complaint. Respondents who live in Surabaya. Minimum education high school or equivalent. Ever eat and drink at least two times at restaurants in Surabaya within six months, and had done complaint or complaints at least once in the last six months. Aras measurements used in this study are nominal. Data processing method used in this study include using a frequency distribution, bar charts and percentages in a cross tabulation. From this study showed that most of the customer complaints on taste and quality and most forms of complaints on the taste of the food was bad, the form of customer complaints price and payment are frequent errors in the recording of the memo, in the form of customer complaints equipment and atmosphere was not clean enough and explanation of the menu was unclear and in the form of customer complaints of staff and services most in serving food and drinks are very long time.*

Keywords: *customer complaints, complaint, service, restaurant*

PENDAHULUAN

Perkembangan jaman yang semakin modern menyebabkan perkembangan ragam usaha dan bisnis semakin berkembang terutama usaha di bidang bisnis *food and beverages* di Jawa Timur. Hal ini dapat dilihat pada triwulan II 2012 pertumbuhan tertinggi terjadi pada sektor perdagangan, hotel dan restoran (PHR) sebesar 10,54%. Sementara pertumbuhan terendah dari sektor pertambangan dan penggalian sebesar 1,66% (Badan Pusat Statistik, 2012).

Kecenderungan perilaku masyarakat kota untuk makan bersama di luar rumah kini kian besar, sehingga bisnis restoran di mal terus tumbuh signifikan. Saat memiliki waktu luang, masyarakat perkotaan sebesar 49% diantaranya memilih pergi ke mal, karena melihat perilaku masyarakat di perkotaan yang lebih senang

mencari hiburan dan kebutuhan di Mall, maka banyak restoran baru yang melihat prospek untuk berada di Mall.

Banyaknya jumlah bisnis restoran di Surabaya baik di mall maupun di luar mall tentu mengakibatkan tingginya persaingan bisnis restoran. Dalam menjalankan bisnis restoran tidaklah mudah karena seiring dengan meningkatnya persaingan di industri restoran tersebut, maka para pemilik restoran perlu memikirkan strategi khusus yang harus dilakukan agar dapat bertahan dalam persaingan yang ketat ini.

Schnaars (1991) menyatakan bahwa pada dasarnya tujuan sebuah bisnis adalah menciptakan para pelanggan yang puas. Mempertahankan kepuasan pelanggan adalah hal yang penting bagi sebuah restoran untuk meningkatkan pendapatan (Barlow, 1996). Kepuasan pelanggan dapat diperoleh disaat ekspektasi pelanggan sesuai dengan produk atau layanan perusahaan. Snellmann dan Vihtkari (2003) serta Kau dan Serene (1995) ketidakpuasan pelanggan dari evaluasi atas ekspektasi pembelian produk atau layanan dapat menghasilkan keluhan.

Keluhan merupakan hal yang tidak dapat dihindari dari sebuah perusahaan terutama perusahaan yang bergerak dibidang jasa karena memberikan pelayanan terbaik tidak mudah dilakukan. Keluhan pelanggan sangat penting untuk restoran karena memberikan kesempatan untuk perusahaan agar mampu memperbaiki kesalahan yang dihadapi selama memberikan layanan (Lam dan Tang, 2003). Jika dapat menentukan masalah utama keluhan dengan mencari tahu alasan terjadinya masalah, maka akan memperbaiki dan mengubah pelanggan yang merasa tidak puas menjadi pelanggan yang puas dan setia (Su dan Bowen, 2001). Sebuah sistem pengelolaan keluhan yang efektif dapat memaksimalkan loyalitas konsumen (Kemp, 1966). Keluhan dapat membantu perusahaan untuk menyadari masalah dan memperbaiki diri sendiri secara spontan dan tepat waktu (Barlow, 1996). Oleh karena itu, seharusnya perusahaan lebih terbuka terhadap keluhan dan memandang keluhan sebagai suatu masukan yang berharga dan bermanfaat bagi perusahaan.

Keluhan pelanggan (*customer complaints*) adalah umpan balik (*feedback*) dari pelanggan yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif (Bell

and Luddington, 2006). Keluhan adalah sebagai salah satu metode yang digunakan pelanggan untuk mempertunjukkan ketidakpuasan yang menjadi titik awal dari perilaku keluhan (Emir, 2011). Keluhan juga sering terjadi diberbagai industri jasa terutama industri restoran. Bell dan Luddington (2006) menyatakan keluhan pelanggan (*customer complaints*) biasanya dikarenakan masalah-masalah seperti lemahnya tanggung jawab (*responsiveness*), lemahnya pertolongan dari karyawan (*helpfulness*), ketersediaan produk (*product availability*), metode pembayaran serta perbaikan layanan. Untuk memahami keluhan – keluhan yang biasanya keluar dari para pelanggan dikarenakan merasa ada pelayanan yang kurang baik, perusahaan harus mampu mendekatkan diri dengan konsumen

Di Surabaya, industri restoran sangat banyak berada di Mall. Berbagai restoran dapat ditemukan di Mall, dari restoran masakan Indonesia, China, Jepang maupun Eropa. Berdasarkan hasil survey, restoran *Chinese Food* yang paling sering dikeluhkan pelanggan adalah restoran WOK Noodle.

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Emir (2011) menggunakan 4 dimensi *customer complaints* yaitu harga dan pembayaran, rasa dan kualitas, perlengkapan dan suasana, serta karyawan dan layanan dan faktor demografi untuk mengidentifikasi profil responden secara individual yang terdiri dari jenis kelamin, umur, wilayah, dan pendidikan karena perbedaan demografi responden dapat mempengaruhi komplain yang dilakukan responden tersebut. Penelitian terhadap restoran WOK Noodle di Galaxy Mall di Surabaya juga ditinjau dari faktor demografi dan empat dimensi *customer complaints* yaitu harga dan pembayaran, rasa dan kualitas, perlengkapan dan suasana, serta karyawan dan layanan.

Berdasarkan hasil sigi awal yang dilakukan, dapat dilihat sebesar 46% melakukan komplain pada rasa dan kualitas, 33% melakukan komplain pada karyawan dan layanan, 17% melakukan komplain pada harga dan pembayaran, serta sisanya sebesar 4% melakukan komplain pada perlengkapan dan suasana.

Dengan adanya penilaian ini, dimana diketahui persepsi pelanggan berdasarkan 4 dimensi *customer complaints* yaitu harga dan pembayaran, rasa dan

kualitas, perlengkapan dan suasana, serta karyawan dan layanan masih kurang baik, maka masalah yang dapat diidentifikasi adalah “Bagaimanakah gambaran alasan pelanggan melakukan *complaints* di restoran WOK Noodle di Galaxy Mall, Surabaya?”

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran tentang alasan pelanggan melakukan *complaints* di restoran WOK Noodle di Galaxy Mall, Surabaya.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah riset deskriptif. Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner. Kuesioner dibagikan kepada responden yang pernah makan dan minum di restoran WOK Noodle di Galaxy Mall Surabaya minimal dua kali dalam enam bulan terakhir dan pernah melakukan *complaint* atau keluhan terhadap restoran WOK Noodle di Galaxy Mall Surabaya minimal satu kali dalam enam bulan terakhir. Sumber data diperoleh dari individu. Aras pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah aras nominal.

Target populasi dalam penelitian ini adalah pria dan wanita yang pernah membeli, makan dan minum di restoran WOK Noodle di Galaxy Mall, Surabaya dan pernah melakukan *complaint* dengan karakteristik yaitu responden yang berdomisili di Surabaya, dengan tujuan agar memudahkan penelitian yang dilakukan, pendidikan minimal SMU/SMA sederajat, dengan tujuan agar responden dapat memahami kuesioner dengan baik serta pernah makan dan minum minimal dua kali di restoran di Surabaya dalam kurun waktu enam bulan terakhir, dan pernah melakukan *complaint* atau keluhan minimal satu kali dalam enam bulan terakhir.

Banyaknya jumlah sampel adalah 125 responden. Responden diperoleh dengan cara teknik pengambilan sampel adalah *non probability sampling* karena jumlah populasi yang tidak teridentifikasi. Sedangkan cara pemilihan sampel menggunakan *convenience sampling*. Metode pengolahan data yang digunakan dalam

penelitian ini menggunakan distribusi frekuensi, persentase dalam diagram batang dan tabulasi silang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 125 orang responden diperoleh gambaran responden, diketahui seluruh responden berdomisili di Surabaya dan pernah melakukan komplain atau keluhan di restoran WOK Noodle di Galaxy Mall, Surabaya setidaknya minimal 1 kali dalam 6 bulan terakhir. Responden dalam penelitian ini memiliki karakteristik yang beragam, dari segi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Berikut adalah profil dari 125 orang responden:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 125 orang responden maka karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah responden laki-laki sebanyak 58,40% sedangkan responden wanita sebanyak 41,60%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 125 orang responden maka karakteristik responden berdasarkan usia adalah paling banyak responden yang berusia 18-25 tahun yakni sebanyak 38,40%, responden yang berusia 26-35 tahun sebanyak 29,60%, responden yang berusia 46-55 tahun sebanyak 16%, responden yang berusia 55-65 tahun sebanyak 9,60%, responden yang berusia 36-45 tahun sebanyak 5,60% dan responden yang berusia diatas 66 tahun sebanyak 0,80%.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 125 orang responden maka karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir adalah paling banyak responden yang berpendidikan terakhir SMA sederajat sebanyak 49,60%, Sarjana (S1) sebanyak 39,20%, responden yang berpendidikan terakhir Diploma sebanyak 8,80%, responden yang berpendidikan terakhir Master (S2) sebanyak 1,60% dan responden yang berpendidikan terakhir Doktor (S3) sebanyak 0,80%.

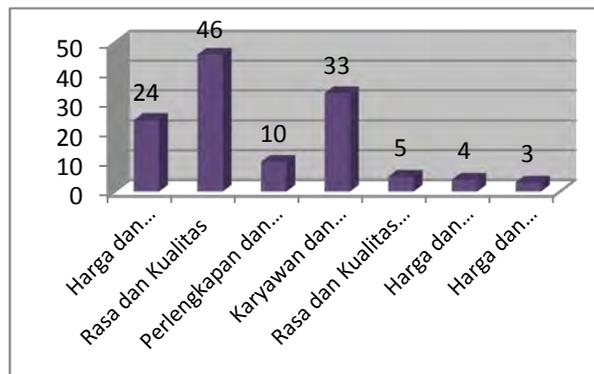
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 125 orang responden maka karakteristik responden berdasarkan pekerjaan adalah lebih banyak responden sebagai mahasiswa yakni sebanyak 50,40%, responden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 31,20%, responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 9,60%, responden yang bekerja sebagai pegawai negeri sebanyak 6,40% dan responden yang bekerja sebagai pekerja profesi sebanyak 2,40%.

Berikut ini akan ditampilkan hasil pengolahan mengenai customer complaints pada restoran Wok Noodle Di Galaxy Mall, Surabaya:

Tabel 1. Customer Complaints Pada Restoran WOK Noodle Di Galaxy Mall, Surabaya

No	Bentuk Komplain	Frekuensi	Persen (%)
1	Harga dan Pembayaran	24	19,2
2	Rasa dan Kualitas	46	36,8
3	Perlengkapan dan Suasana	10	8
4	Karyawan dan Layanan	33	26,4
5	Rasa dan Kualitas serta Karyawan dan Layanan	5	4
6	Harga dan Pembayaran serta Rasa dan Kualitas	4	3,2
7	Harga dan pembayaran serta Karyawan dan Layanan	3	2,4
	Total	125	100



Gambar 1. Customer Complaints Pada Restoran WOK Noodle Di Galaxy Mall, Surabaya

Berdasarkan tabel 1 dan gambar 1 diatas diketahui bahwa dari penyebaran kepada 125 responden paling banyak bentuk *customer complaints* responden adalah pada rasa dan kualitas yakni sebanyak 46 responden atau 36,8%, karyawan dan layanan sebanyak 33 responden atau 26,4%, harga dan pembayaran sebanyak 24

responden atau 19,2% dan perlengkapan dan suasana sebanyak 10 responden atau 8%. Responden juga memberikan komplain lebih dari satu bentuk yakni Rasa dan Kualitas serta Karyawan dan Layanan sebanyak 5 responden atau 4%, responden yang komplain pada Harga dan Pembayaran serta Rasa dan Kualitas sebanyak 4 responden atau 3,2% dan responden yang komplain pada Harga dan Pembayaran serta Karyawan dan Layanan sebanyak 3 responden atau 2,4%.

Berikut juga akan dijelaskan mengenai alasan dari bentuk-bentuk *customer complaints* diatas yakni sebagai berikut :

1. Bentuk Komplain Pada Harga dan Pembayaran

Tabel 2. Bentuk *Customer Complaints* Harga dan Pembayaran

No	Alasan Komplain Harga dan Pembayaran	Frekuensi	Persen
1	Harga Yang Ditawarkan Cukup Mahal	6	25.00
2	Pembayaran Kartu Kredit Sering Bermasalah	1	4.17
3	Terdapat Sering Kesalahan Pencatatan Pada Nota	17	70.83
	Total	24	100



Gambar 2. Bentuk *Customer Complaints* Harga dan Pembayaran

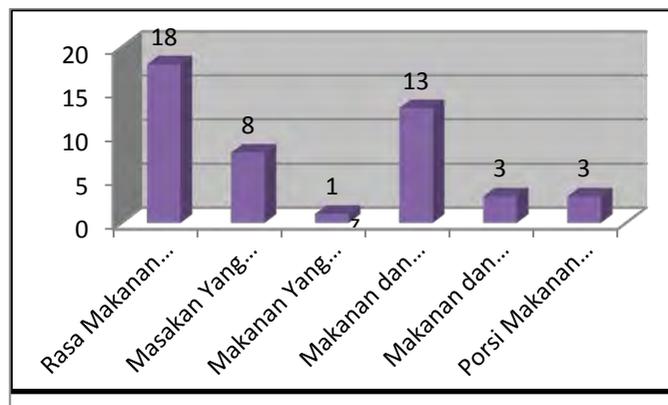
Berdasarkan tabel 2 dan gambar 2 diatas dapat diketahui bahwa bentuk *customer complaints* pada Harga dan Pembayaran paling banyak terdapat pada kesalahan pencatatan pada nota/tagihan yakni sebanyak 17 responden, Harga yang ditawarkan cukup mahal sebanyak 6 responden dan pembayaran melalui kartu kredit sering bermasalah yakni sebanyak 1 responden.

2. Bentuk Komplain Pada Rasa dan Kualitas

Berikut adalah deskripsi jawaban responden pada bentuk *customer complaints* Rasa dan Kualitas:

Tabel 3. Bentuk *Customer Complaints* Rasa dan Kualitas

No	Alasan Komplain Rasa dan Kualitas	Frekuensi	Persen (%)
1	Rasa Makanan Tidak Enak	18	39.13
2	Masakan Yang Disajikan Tidak Panas	8	17.39
3	Makanan Yang Disajikan Tidak Cukup Bergizi	1	2.17
4	Makanan dan Minuman Yang Disajikan Tidak Baru (Fresh)	13	28.26
5	Makanan dan Minuman Yang Disajikan Mempunyai Bau Tidak Sedap	3	6.52
6	Porsi Makanan Yang Disajikan Sedikit	3	6.52
	Total	46	100



Gambar 3. Bentuk *Customer Complaints* Rasa dan Kualitas

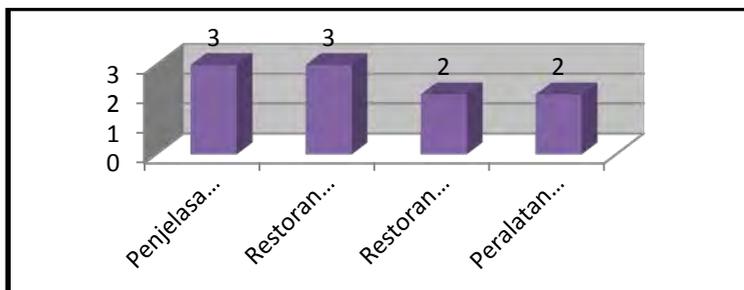
Berdasarkan tabel 3 dan gambar 3 diatas dapat diketahui bahwa bentuk *customer complaints* pada rasa dan kualitas paling banyak pada rasa makanan yang disajikan tidak enak yakni sebanyak 18 responden, makanan dan minuman yang disajikan tidak baru (*fresh*) sebanyak 13 responden, masakan yang disajikan tidak panas yakni sebanyak 8 responden, makanan dan minuman yang disajikan mempunyai bau tidak sedap yakni sebanyak 3 responden, porsi makanan yang disajikan kecil yakni sebanyak 3 responden dan makanan yang disajikan tidak cukup bergizi yakni sebanyak 1 responden.

3. Bentuk Komplain Pada Perlengkapan dan Suasana

Berikut adalah deskripsi jawaban responden pada bentuk *customer complaints* perlengkapan dan suasana:

Tabel 4. Bentuk *Customer Complaints* Perlengkapan dan Suasana

No	Alasan Perlengkapan dan Suasana	Frekuensi	Persen
1	Penjelasan Menu Tidak Jelas	3	30
2	Restoran Tidak Cukup Bersih	3	30
3	Restoran Tidak Cukup Nyaman	2	20
4	Peralatan Meja Makan Tidak Lengkap	2	20
	Total	10	100



Gambar 4. Bentuk *Customer Complaints* Perlengkapan dan Suasana

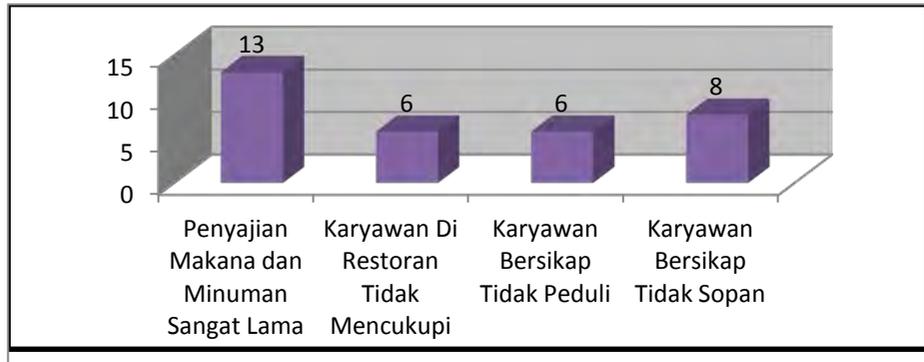
Berdasarkan tabel 4 dan gambar 4 diatas dapat diketahui bahwa bentuk *customer complaints* pada perlengkapan dan suasana paling banyak pada penjelasan menu tidak jelas dan restoran tidak cukup bersih yakni sebanyak 3 responden dan restoran tidak cukup nyaman dan peralatan meja tidak lengkap sebanyak 2 responden.

4. Bentuk Komplain Pada Karyawan dan Layanan

Berikut adalah deskripsi jawaban responden pada bentuk *customer complaints* karyawan dan layanan:

Tabel 5. Bentuk *Customer Complaints* Karyawan dan Layanan

No	Alasan Karyawan dan Layanan	Frekuensi	Persen
1	Penyajian Makanan dan Minuman Sangat Lama	13	39.39
2	Karyawan Di Restoran Tidak Mencukupi	6	18.18
3	Karyawan Bersikap Tidak Peduli	6	18.18
4	Karyawan Bersikap Tidak Sopan	8	24.24
	Total	33	100



Gambar 5. Bentuk *Customer Complaints* Karyawan dan Layanan

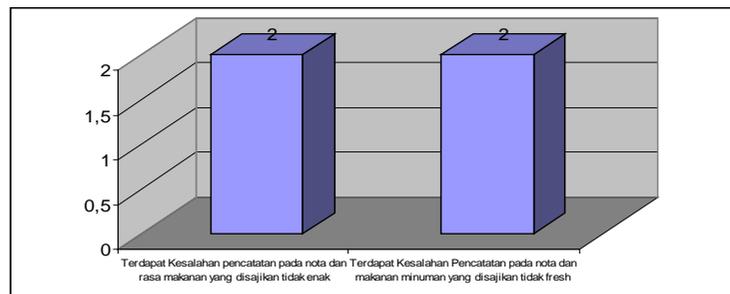
Berdasarkan tabel 5 dan gambar 5 diatas dapat diketahui bahwa bentuk *customer complaints* pada karyawan dan layanan paling banyak pada penyajian makanan dan minuman sangat lama yakni sebanyak 13 responden, karyawan restoran bersikap tidak sopan sebanyak 8 responden dan karyawan restoran bersikap tidak peduli dan karyawan restoran tidak mencukupi sebanyak 6 responden.

5. Bentuk Komplain Pada Harga dan Pembayaran serta Rasa dan Kualitas

Berikut adalah deskripsi jawaban responden pada bentuk *customer complaints* harga dan pembayaran serta rasa dan kualitas :

Tabel 6. Bentuk *Customer Complaints* Harga dan Pembayaran serta Rasa dan Kualitas

No	Alasan Komplain Harga dan Pembayaran serta Rasa dan Kualitas	Frekuensi
1	Terdapat Kesalahan pencatatan pada nota dan rasa makanan yang disajikan tidak enak	2
2	Terdapat Kesalahan Pencatatan pada nota dan makanan minuman yang disajikan tidak <i>fresh</i>	2
	Total	4



Gambar 6. Bentuk *Customer Complaints* Harga dan Pembayaran serta Rasa dan Kualitas

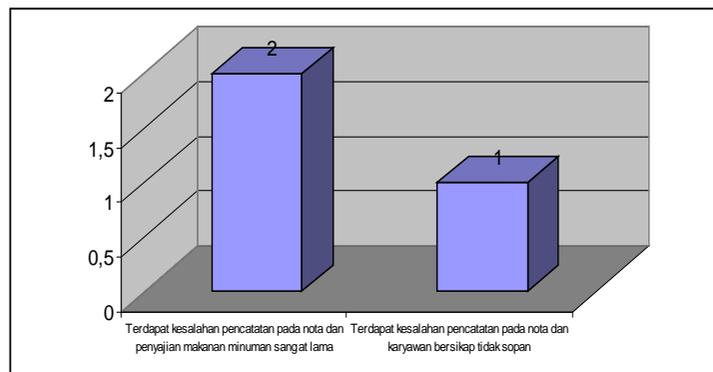
Berdasarkan tabel 6 dan gambar 6 diatas dapat diketahui bahwa bentuk *customer complaints* pada harga dan pembayaran serta rasa dan kualitas ada pada terdapat kesalahan pencatatan pada nota dan rasa makanan yang disajikan tidak enak serta terdapat kesalahan pada nota makanan dan minuman yang disajikan tidak *fresh* masing-masing sebanyak 2 responden.

6. Bentuk Komplain Pada Harga dan Pembayaran serta Karyawan dan Layanan

Berikut adalah deskripsi jawaban responden pada bentuk *customer complaints* harga dan pembayaran serta karyawan dan layanan :

Tabel 7. Bentuk *Customer Complaints* Harga dan Pembayaran serta Karyawan dan Layanan

No	Alasan Komplain Harga dan Pembayaran serta Karyawan dan Layanan	Frekuensi
1	Terdapat kesalahan pencatatan pada nota dan penyajian makanan minuman sangat lama	2
2	Terdapat kesalahan pencatatan pada nota dan karyawan bersikap tidak sopan	1
	Total	3



Gambar 7. Bentuk *Customer Complaints* Harga dan Pembayaran serta Karyawan dan Layanan

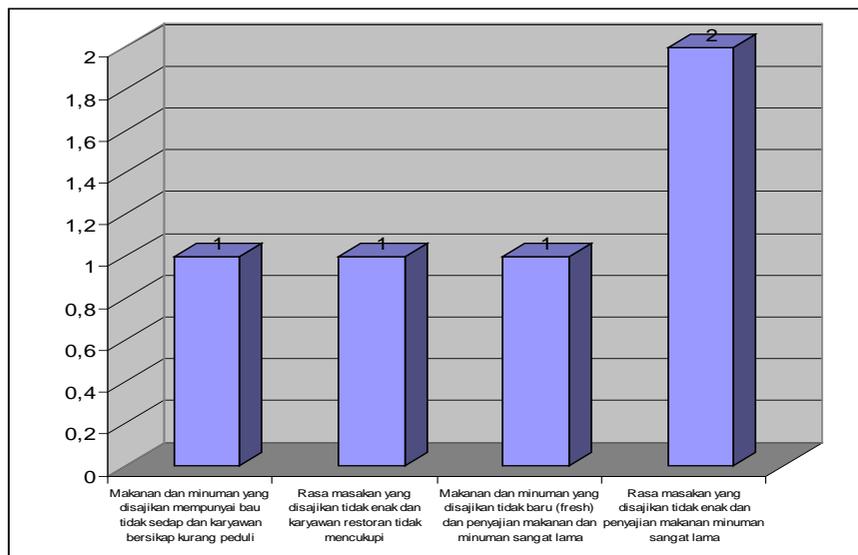
Berdasarkan tabel 7 dan gambar 7 diatas dapat diketahui bahwa bentuk *customer complaints* pada harga dan pembayaran serta karyawan dan layanan lebih banyak pada terdapat kesalahan pencatatan pada nota dan penyajian makanan dan minuman sangat lama yakni sebanyak 2 responden sedangkan bentuk *customer complaints* pada terdapat kesalahan pencatatan pada nota dan karyawan bersikap tidak sopan sebanyak 1 responden.

7. Bentuk Komplain Pada Rasa dan Kualitas serta Karyawan dan Layanan

Berikut adalah deskripsi jawaban responden pada bentuk *customer complaints* rasa dan kualitas serta karyawan dan layanan :

Tabel 8. Bentuk *Customer Complaints* Rasa dan Kualitas serta Karyawan dan Layanan

No	Alasan Komplain Rasa dan Kualitas serta Karyawan dan Layanan	Frekuensi
1	Makanan dan minuman yang disajikan mempunyai bau tidak sedap dan karyawan bersikap tidak peduli	1
2	Rasa masakan yang disajikan tidak enak dan karyawan restoran tidak mencukupi	1
3	Makanan dan minuman yang disajikan tidak baru (<i>fresh</i>) dan penyajian makanan dan minuman sangat lama	1
4	Rasa masakan yang disajikan tidak enak dan penyajian makanan dan minuman sangat lama	2
Total		5



Gambar 8. Bentuk *Customer Complaints* Rasa dan Kualitas serta Karyawan dan Layanan

Berdasarkan tabel 8 dan gambar 8 diatas dapat diketahui bahwa bentuk *customer complaints* pada rasa dan kualitas serta karyawan dan layanan ada pada makanan dan minuman yang disajikan mempunyai bau tidak sedap dan karyawan bersikap kurang peduli, rasa masakan yang disajikan tidak enak dan karyawan restoran tidak mencukupi, makanan dan minuman yang disajikan tidak baru (*fresh*) dan penyajian makanan dan minuman sangat lama masing-masing sebanyak 1

responden, dan rasa masakan yang disajikan tidak enak dan penyajian makanan dan minuman sangat lama sebanyak 2 responden.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian diketahui paling banyak *customer complaints* pada rasa dan kualitas, selanjutnya karyawan dan layanan, harga dan pembayaran dan perlengkapan dan suasana. Lalu, *customer complaints* dua lebih karakteristik adalah harga dan pembayaran serta rasa dan kualitas, harga dan pembayaran serta karyawan dan layanan, dan rasa dan kualitas serta karyawan dan layanan.

Berdasarkan karakteristik responden yang banyak melakukan komplain adalah responden berjenis kelamin laki-laki, usia 18-25 tahun, pendidikan terakhir SMA/ sederajat, pekerjaan mahasiswa. Pada bentuk *customer complaints* harga dan pembayaran paling banyak bentuk komplain terdapat sering kesalahan pencatatan pada nota, rasa dan kualitas paling banyak pada rasa makanan yang disajikan tidak enak, perlengkapan dan suasana paling banyak pada penjelasan menu tidak jelas dan restoran tidak cukup bersih, karyawan dan layanan paling banyak pada penyajian makanan dan minuman sangat lama.

Bentuk *customer complaints* harga dan pembayaran serta rasa dan kualitas paling banyak pada terdapat kesalahan pencatatan pada nota dan rasa makanan yang disajikan tidak enak serta terdapat kesalahan pencatatan pada nota dan makanan minuman yang disajikan tidak *fresh*. Bentuk *customer complaints* harga dan pembayaran serta karyawan dan layanan paling banyak terdapat pada terdapat kesalahan pencatatan pada nota dan penyajian makanan minuman sangat lama. Bentuk *customer complaints* rasa dan kualitas serta karyawan dan layanan paling banyak terdapat pada makanan dan minuman yang disajikan mempunyai bau tidak sedap dan karyawan bersikap tidak peduli, rasa masakan yang disajikan tidak enak dan karyawan restoran tidak mencukupi, makanan dan minuman yang disajikan tidak baru (*fresh*) dan penyajian makanan dan minuman sangat lama dan rasa masakan yang disajikan tidak enak dan penyajian makanan dan minuman sangat lama.

DAFTAR PUSTAKA

Bell, S.J., and Luddington, J.A., 2006, Coping with customer complaints, *Journal of Service*, Sage Publications.

Emir, O., 2011, Customer Complaints and complaint behavior in Turkish hotel restaurants: An application in Lara and Kundu areas of Antalya, *African Journal of Business Management*, Academic Journals.

Heung, V.C.S., and Lam, T., 2003, Customer complaint behavior towards hotel restaurant services, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Emerald Group Publishing Limited.

Tjiptono, F., 2005, *Pemasaran Jasa*, Penerbit Bayumedia Publishing, Malang.

Tjiptono, F. & Gregorius, C., 2005, *Service, Quality and Satisfaction*, Penerbit ANDI, Yogyakarta.

<http://www.seputar-indonesia.com/ediscetak/content/view/520451/> (diunduh September 2012)

<http://www.surabayapost.co.id/?mnu=berita&act=view&id=8e08998cb1abb518c122352edea68ea6&jenis=e4da3b7fbbce2345d7772b0674a318d5> (diunduh September 2012)

<http://www.seputar-indonesia.com/ediscetak/content/view/428959/> (diunduh September 2012)

<http://studentpreneur.co/penanganan-keluhan-pelanggan/> (diunduh September 2012)