

MOTIVASI DAN TIPE PERILAKU KOMPLAIN GENERASI Y TERHADAP LAYANAN HOTEL

Audrey Natasha, Nathania Sella, Sienny Thio

Program Manajemen Perhotelan, Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra

Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya

Email : audrey.natasha19@yahoo.com, nathaniasella@gmail.com,
sienny@petra.ac.id

Abstrak - Penelitian ini ditunjukkan untuk menguji motivasi dan tipe perilaku komplain generasi Y, serta perbedaan antara tipe perilaku dan motivasi komplain. Uji *mean* dilakukan untuk mengetahui tingkat motivasi dan tipe perilaku komplain gen Y. Uji *independent t-test* dan *one way ANOVA* digunakan untuk menguji perbedaan antara motivasi dan tipe perilaku komplain gen Y dengan jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pendapatan. Berdasarkan hasil uji dapat disimpulkan bahwa: (1) Motivasi komplain utama dari gen Y adalah upaya perbaikan dari pihak hotel untuk memperbaiki masalah. (2) Tipe perilaku komplain gen Y yang paling sering dilakukan adalah menceritakan ketidakpuasannya kepada keluarga. (3) Tidak ada perbedaan yang signifikan pada motivasi dan tipe perilaku komplain gen Y dilihat dari jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pendapatan.

Kata Kunci: Motivasi Komplain, Perilaku Komplain, Generasi Y, Hotel.

Abstract - This study aimed to examine the motivation and type of generation Y complaint behavior, as well as the difference between motivation and type of complaint of gen Y with gender, education level, and income. Mean test is done to determine the motivation and type of complaint behavior of gen Y. The independent t-test and one-way ANOVA test are used to see the difference between motivation and type of gen Y complaint behavior with gender, education level, and income. The conclusions are: (1) Motivation of gen Y in complaint is the improvement of the hotel to fix the problem. (2) Type of gen Y complaint behavior is to tell the dissatisfaction to family. (3) There is no significant difference in the motivation and type of gen Y behavior in making complaints seen from gender, education level, and income.

Keywords: Complaint Motivation, Complaint Behavior, Generation Y, Hotel.

PENDAHULUAN

Industri jasa berperan penting dalam kelangsungan hidup setiap manusia terlebih dengan adanya globalisasi dalam bidang ekonomi. Salah satu industri jasa yang sedang bertumbuh cukup pesat yaitu industri perhotelan. Hal ini dapat dilihat pada perkembangan jumlah akomodasi pada hotel berbintang di Indonesia pada tahun 2015 berjumlah 2.197 unit dan terus bertambah hingga 2.387 unit pada tahun 2016 (Badan Pusat Statistik, 2016).

Hotel merupakan sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan menyediakan pelayanan jasa kamar, serta penyedia makanan dan minuman. Seringkali dalam proses melakukan pelayanan, dapat terjadi hal-hal yang tidak sesuai dengan ekspektasi konsumen yang disebut dengan kegagalan layanan (*service failure*). Kegagalan layanan dapat menyebabkan timbulnya ketidakpuasan dari konsumen. Ketidakpuasan konsumen itu bisa terjadi apabila pelayanan yang diterima (*perceive actual performance*) lebih kecil daripada pelayanan yang diharapkan (*expected performance*) yang menyebabkan timbulnya tindakan komplain dari seorang konsumen (Santos & Boote, 2003).

Alasan konsumen melakukan komplain adalah ketidakpuasan yang didasarkan pada motivasi komplain tertentu (Emir, 2011). Maka dari itu, kekecewaan akan suatu layanan juga dapat menjadi penyebab motivasi komplain dan mengarahkan konsumen pada berbagai perilaku komplain. Tipe perilaku komplain konsumen adalah dimana karakter orang tersebut mengekspresikan atau tidak mengekspresikan ketidakpuasan yang berhubungan dengan kebaikan atau keburukan kinerja perusahaan tersebut (Oh, 2004).

Motivasi dan tipe perilaku komplain konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satunya adalah faktor demografi. Heung dan Lam (2003) mengatakan faktor demografi yaitu jenis kelamin dan tingkat pendidikan dapat mempengaruhi tipe perilaku komplain konsumen. Hal ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Metehan dan Yasemin (2011) yang mengatakan bahwa pendapatan dan jenis kelamin tidak mempunyai korelasi terhadap perilaku komplain pada konsumen.

Perbedaan masa hidup setiap generasi tentunya menyebabkan sifat yang berbeda antara masing-masing generasi. Salah satu generasi yang memiliki karakteristik yang unik adalah generasi Milenial atau disebut dengan generasi Y. Menurut Smola dan Sutton (2002) generasi Y adalah generasi yang lahir setelah tahun 1977, sedangkan menurut Lancaster dan Stillman (2002), generasi Y lahir pada tahun 1981 sampai tahun 1999. Masih belum ada konsensus yang menjelaskan secara akurat tentang klasifikasi tahun lahir tiap generasi. Generasi Y memiliki sifat yang optimis dan percaya dapat mencapai apapun yang ingin dilakukan (Howe & Strauss, 2000). Disisi lain, Generasi Y merupakan generasi yang sangat berpengaruh dan berperan penting bagi perusahaan karena generasi Y adalah kelompok konsumen terbesar dalam sejarah Amerika Serikat dengan pendapatan tahunan rata-rata sebesar US\$ 211 miliar (Kleber, 2009).

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis ingin meneliti lebih lanjut mengenai motivasi serta tipe perilaku komplain dari generasi Y. Penulis juga ingin melihat perbedaan faktor demografi yang meliputi jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pendapatan terhadap motivasi dan tipe perilaku komplain generasi Y.

TEORI PENUNJANG

Komplain adalah satu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produk atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis (Gita, 2010). Gita (2010) juga menyatakan komplain berawal dari proses pembelian, dimana konsumen menilai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dan pada saat proses penggunaan produk atau jasa.

Motivasi komplain adalah alasan dasar dari ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan suatu jasa untuk melakukan komplain (Emir, 2011). Menurut Heung dan Lam (2003), terdapat lima motivasi konsumen dalam melakukan komplain yaitu:

1. Konsumen ingin mengekspresikan amarah atas ketidakpuasannya terhadap hotel.
2. Konsumen menginginkan penjelasan dari pihak hotel.
3. Konsumen menginginkan permohonan maaf dari pihak hotel.
4. Konsumen mengharapkan upaya perbaikan dari pihak hotel.
5. Konsumen menginginkan ganti rugi dan kompensasi dari pihak hotel.

Tipe perilaku komplain konsumen adalah karakter seseorang dalam mengekspresikan atau tidak mengekspresikan ketidakpuasan yang berhubungan dengan kebaikan atau keburukan kinerja sebuah perusahaan. Menurut Hoyer dan MacInnis (2007), terdapat empat tipe konsumen berdasarkan perilaku komplain yaitu:

1. *Passives*

Yaitu konsumen memiliki kecenderungan pasif atau acuh bahkan tidak melakukan tindakan apapun terhadap ketidakpuasan yang dirasakan atas produk atau jasa.

2. *Voicers*

Yaitu tipe konsumen yang melakukan komplain langsung kepada penyedia jasa.

3. *Irates*

Yaitu tipe konsumen yang marah atas kekecewaan layanan dengan menyampaikan referensi yang sifatnya negatif kepada orang lain, tetapi tidak melalui pihak ketiga seperti media atau lembaga hukum.

4. *Activist*

Yaitu tipe konsumen yang melibatkan ketiga jenis tipe komplain di atas dan melampiaskan komplainnya juga pada pihak ketiga yaitu media atau lembaga hukum.

Generasi merupakan sekelompok orang yang memiliki tahun kelahiran yang sama serta peristiwa dalam kehidupan yang sama (Westerman & Yamamura, 2007). Generasi Y memiliki sifat yang optimis dan percaya dapat mencapai apapun yang ingin dilakukan (Howe & Strauss, 2000). Nas (2006) menyatakan bahwa generasi Y memiliki sifat ekspresif dalam mengutarakan suatu hal dan selalu ingin didengarkan. Menurut Kueh dan Voon (2007), generasi Y memiliki ekspektasi tinggi terhadap kualitas layanan sebuah perusahaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* yang menggunakan teknik *purposive sampling*. Kriteria yang penulis tetapkan untuk menjadi sampel dari penelitian yaitu responden adalah konsumen generasi Y yang pernah merasa tidak puas pada pelayanan suatu hotel dalam 1 tahun terakhir (Mei 2017 – Mei 2018).

Kuesioner disebarakan pada tanggal 15-21 Mei 2018 kepada responden yang memenuhi kriteria sampel secara *online* sebanyak 100 dan *offline* sebanyak 20 secara acak. Dari 120 kuesioner yang disebarakan, terdapat 114 kuesioner dikembalikan dan 100 kuesioner yang siap untuk diolah. Kuesioner yang dibagikan menggunakan metode *Five Likert Scale*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil responden yang dianalisa dan digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, pendapatan, dan di hotel bintang berapakah responden sering merasa tidak puas terhadap layanan hotel tersebut. Hasil analisa profil responden akan dijelaskan melalui tabel berikut ini :

Tabel 1. Profil Responden

Jenis Kelamin	
Pria	44%
Wanita	56%
Total	100%
Pendidikan Terakhir	
SMA/ Sederajat	60%
Diploma / Sederajat	4%
S1/ Sederajat	32%
S2/ S3	4%
Total	100%
Pekerjaan	
Pelajar/ Mahasiswa	62%
Pegawai Negeri/ Swasta	22%
Professional (dokter,guru,dll)	2%
Wiraswasta	13%
Lainnya	1%
Total	100%

Tabel 1. Profil Responden (Sambungan)

Pendapatan	
<2.000.000	25%
2.000.000-5.000.000	36%
>5.000.000	39%
Total	100%
Klasifikasi Hotel	
Bintang 1	7%
Bintang 2	14%
Bintang 3	53%
Bintang 4	17%
Bintang 5	9%
Total	100%

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa dari 100 responden yang telah mengisi kuesioner ini, 44% terdiri dari pria dan 56% wanita. Pada kelompok pendidikan terakhir, sebanyak 60% memiliki pendidikan terakhir SMA/ Sederajat. Sebagian besar responden bekerja sebagai Pelajar/ Mahasiswa, yaitu sebanyak 62% dan sebanyak 39% responden berpendapatan lebih besar dari 5 juta. Berdasarkan tabel 1 juga dapat dilihat bahwa sebanyak 53% responden pernah merasa tidak puas terhadap layanan hotel bintang 3.

Tabel 2. Hasil Mean Motivasi Komplain Generasi Y

Indikator	Mean
Mengekspresikan amarah atas ketidakpuasan terhadap layanan hotel	3,58
Menginginkan penjelasan dari pihak hotel	3,80
Menginginkan permohonan maaf dari pihak hotel	3,69
Mengharapkan upaya perbaikan dari pihak hotel	4,44
Menginginkan kompensasi / ganti rugi dari pihak hotel	3,32

Berdasarkan tabel 2 diatas, dapat dilihat bahwa motivasi paling tinggi yang diharapkan ketika melakukan komplain adalah mengharapkan upaya perbaikan dari pihak hotel ($mean=4,44$), diikuti dengan harapan akan penjelasan dari pihak hotel ($mean=3,80$), harapan akan permohonan maaf dari pihak hotel ($mean=3,69$), dan keinginan untuk mengekspresikan amarah atas ketidakpuasan terhadap layanan hotel ($mean=3,58$). Sedangkan motivasi paling rendah yang diharapkan ketika melakukan komplain adalah kompensasi/ ganti rugi dari pihak hotel ($mean=3,32$).

Tabel 3. Hasil Mean Tipe Perilaku Komplain Generasi Y

Indikator	Mean
Passives	
Diam saja	2,40
Melupakan ketidakpuasan terhadap layanan hotel tersebut	2,56
Memilih untuk beralih ke hotel lain	3,96

Tabel 3. Hasil Mean Tipe Perilaku Komplain Generasi Y (Sambungan)

Rata-rata	2,97
<i>Voicers</i>	
Menyampaikan komplain secara langsung kepada pihak hotel (bertatap muka)	3,81
Menyampaikan komplain secara langsung dengan mengisi <i>guest comment</i> hotel	3,97
Menyampaikan komplain secara tidak langsung kepada pihak hotel (contohnya melalui telepon dan <i>e-mail</i>)	3,24
Rata-rata	3,67
<i>Irates</i>	
Menceritakan ketidakpuasan terhadap layanan hotel kepada teman / kolega	3,99
Menceritakan ketidakpuasan terhadap layanan hotel kepada keluarga	4,29
Menulis ketidakpuasan terhadap layanan hotel melalui media sosial (<i>trip advisor, traveloka, instagram, facebook, website</i> , dan sebagainya)	2,95
Rata-rata	3,74
<i>Activist</i>	
Melampiasikan komplain terhadap layanan hotel tersebut kepada pihak ketiga yaitu media seperti koran, televisi, dan radio	2,19
Melampiasikan komplain terhadap layanan hotel tersebut kepada pihak ketiga yaitu lembaga hukum seperti polisi	1,93
Rata-rata	2,06

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa tipe perilaku yang sangat sering dilakukan dalam melakukan komplain adalah menceritakan ketidakpuasan terhadap layanan hotel kepada keluarga ($mean=4,29$), diikuti dengan menceritakan ketidakpuasan terhadap layanan hotel kepada teman/ kolega ($mean=3,99$) dan menyampaikan komplain secara langsung dengan mengisi *guest comment* hotel ($mean=3,97$). Sedangkan tipe perilaku komplain generasi Y yang sangat jarang dilakukan dalam melakukan komplain adalah dengan melampiaskan komplain terhadap layanan hotel tersebut kepada pihak ketiga yaitu lembaga hukum seperti polisi ($mean=1,93$). Dengan demikian responden generasi Y cenderung lebih memiliki tipe perilaku *irates* ($mean=3,74$), diikuti oleh *voicers* ($mean=3,67$), *passives* ($mean=2,97$), dan *activist* ($mean=2,06$).

Tabel 4. Hasil Independent Sample T-Test Berdasarkan Jenis Kelamin

Variabel	Mean		T	Sig.	Ket.
Motivasi Komplain Generasi Y	Pria	3,70	-1,014	0,313	Tidak berbeda
	Wanita	3,82			
Tipe Perilaku Komplain Generasi Y	Pria	3,24	0,607	0,546	Tidak berbeda
	Wanita	3,18			

Berdasarkan tabel 4 diatas variabel motivasi dan tipe perilaku komplain generasi Y menghasilkan nilai signifikansi yang semuanya lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara pria dan wanita terhadap motivasi dan tipe perilaku komplain generasi Y

Tabel 5. Hasil *Independent Sample T-Test* Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Variabel	Mean		T	Sig.	Ket.
Motivasi Komplain Generasi Y	SMA	3,75	-0,316	0,753	Tidak Berbeda
	Diploma/S1/S2/S3	3,79			
Tipe Perilaku Komplain Generasi Y	SMA	3,25	1,144	0,255	Tidak Berbeda
	Diploma/S1/S2/S3	3,15			

Oleh karena jumlah responden yang memiliki pendidikan terakhir Diploma/ sederajat dan S2/S3 sangat kecil yaitu masing-masing hanya 4 responden, maka dari itu penulis memutuskan untuk menggabungkannya ke responden yang berpendidikan terakhir S1/ Sederajat. Dengan kata lain, penulis mengkategorikan pendidikan terakhir menjadi 2 kelompok yaitu responden dengan pendidikan terakhir SMA dan Diploma/ S1/ S2/ S3.

Dari hasil pada tabel 5, variabel motivasi dan tipe perilaku komplain generasi Y menghasilkan nilai signifikansi yang semuanya lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara responden dengan berbagai tingkat pendidikan terhadap motivasi dan tipe perilaku komplain generasi Y

Tabel 6. Hasil Hasil Uji *One Way ANOVA* Berdasarkan Tingkat Pendapatan

Variabel	Mean		F	Sig.	Ket.
Motivasi Komplain Generasi Y	< 2.000.000	3,86	0,467	0,628	Tidak Berbeda
	2.000.000 – 5.000.000	3,70			
	>5.000.00	3,77			
Tipe Perilaku Komplain Generasi Y	< 2.000.000	3,20	0,054	0,947	Tidak Berbeda
	2.000.000 – 5.000.000	3,23			
	>5.000.00	3,20			

Berdasarkan hasil dari uji *one way ANOVA* pada tabel 6, untuk variabel motivasi dan tipe perilaku komplain generasi Y menghasilkan nilai signifikansi yang semuanya lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara responden dengan berbagai tingkat pendapatan terhadap motivasi dan tipe perilaku komplain generasi Y

PEMBAHASAN

Komplain terhadap layanan hotel yang dilakukan oleh konsumen generasi Y, dapat dibagi menjadi beberapa bagian menurut variabel yang ada. Generasi Y dipercaya sebagai konsumen yang paling sering merasa tidak puas terhadap layanan hotel. Hal ini terlihat dari karakteristik generasi Y yang memiliki

ekspektasi yang tinggi terhadap segala sesuatu, generasi Y menginginkan segala sesuatu yang cepat dan instan namun hasil yang diinginkan juga harus memenuhi standar dari konsumen generasi Y. Dalam penelitian ini, penulis ingin membahas apa saja motivasi dan tipe perilaku komplain konsumen generasi Y terhadap layanan hotel.

Dalam variabel motivasi komplain generasi Y terhadap layanan hotel dapat dikatakan bahwa responden memiliki motivasi yang tinggi untuk melakukan komplain jika merasa tidak puas. Responden paling setuju bahwa motivasi yang mendasari komplain terhadap layanan hotel adalah mengharapkan upaya perbaikan dari pihak hotel. Hal ini merupakan motivasi komplain responden yang tertinggi dibandingkan dengan pernyataan lainnya dan sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ruslan (2013) bahwa motivasi tertinggi konsumen dalam melakukan komplain adalah keinginan untuk mendapatkan tindakan penyelesaian dari perusahaan. Responden lebih memilih perbaikan dari pihak hotel agar mendapatkan layanan yang lebih baik dan merasa puas daripada responden meminta kompensasi atau ganti rugi yang merupakan motivasi terendah responden dalam melakukan komplain.

Setelah mengetahui motivasi komplain dari konsumen, penulis juga menganalisa apa saja tipe perilaku yang dilakukan responden saat komplain. Berdasarkan hasil interpretasi data yang dihasilkan, dapat dikatakan bahwa tipe perilaku komplain konsumen generasi Y yang sangat sering dilakukan adalah dengan menceritakan ketidakpuasannya terhadap layanan hotel kepada keluarga, lalu diikuti oleh pernyataan bahwa responden juga akan menceritakan ketidakpuasan terhadap layanan hotel kepada teman/ kolega. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Davidow (2000) mengatakan tipe perilaku yang sering dilakukan adalah memperingati teman dan keluarga. Tipe perilaku komplain konsumen generasi Y diatas masuk dalam kategori *Irates* yang berarti responden yang tidak puas melakukan komplain terhadap layanan hotel kepada orang sekitar. Sedangkan tipe perilaku komplain yang paling jarang dilakukan adalah melampiaskan komplain kepada pihak ketiga yaitu lembaga hukum (polisi) dan media (koran, televisi, dan radio). Tipe perilaku komplain konsumen generasi Y yang seperti ini termasuk dalam kategori *Activist* yaitu responden melaporkan ketidakpuasannya kepada media dan lembaga hukum.

Tabel 7. Rangkuman Perbedaan Motivasi dan Tipe Perilaku Komplain Generasi Y Berdasarkan Faktor Demografi

Demografi	Motivasi Komplain	Tipe Perilaku Komplain
Jenis Kelamin	X	X
Tingkat Pendidikan	X	X
Pendapatan	X	X

“x” menunjukkan tidak ada perbedaan yang signifikan

Berdasarkan Tabel 7, tidak terdapat perbedaan signifikan antara motivasi dan tipe perilaku komplain generasi Y dengan jenis kelamin. Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian terdahulu oleh Han, Kau, dan Richmond (1995) yang mengatakan bahwa konsumen wanita memiliki niat lebih tinggi dalam melakukan komplain dibandingkan pria. Hal ini dapat terjadi karena melihat karakteristik generasi Y yang cenderung sama antara pria dan wanita yaitu memiliki sifat ekspresif dalam mengutarakan suatu hal dan selalu ingin didengarkan (Nas, 2006) sehingga dalam melakukan komplain pria maupun wanita akan melakukan hal yang cenderung sama.

Selain faktor demografi jenis kelamin, terbukti pula bahwa tidak ada perbedaan motivasi dan tipe perilaku komplain generasi Y yang signifikan apabila dilihat dari tingkat pendidikan. Tidak peduli setinggi apapun tingkat pendidikan responden, generasi Y akan tetap melakukan komplain karena sifat generasi Y yang cenderung ekspresif tanpa melihat tingkat pendidikan seseorang. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Heung dan Lam (2003) yang mengatakan bahwa seseorang yang memiliki pendidikan yang lebih tinggi akan cenderung lebih sering melakukan komplain. Begitu pula dengan pernyataan Metehan dan Yasemin (2011) yang mengatakan bahwa tingkat pendidikan mempengaruhi seseorang dalam melakukan komplain.

Hasil dari penelitian ini juga membuktikan bahwa tidak ada perbedaan motivasi dan tipe perilaku komplain generasi Y yang signifikan apabila dilihat dari tingkat pendapatan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Metehan dan Yasemin (2011) yang menyatakan bahwa tingkat pendapatan tidak berhubungan dengan perilaku komplain konsumen. Namun hasil ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Phau dan Sari (2004) bahwa tingkat pendapatan memiliki hubungan yang signifikan dengan perilaku konsumen dalam melakukan komplain.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara motivasi dan tipe perilaku komplain generasi Y dalam melakukan komplain berdasarkan faktor demografi yaitu jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pendapatan. Hal ini mengindikasikan bahwa generasi Y memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kualitas layanan sebuah perusahaan (Kueh & Voon, 2007) sehingga saat ekspektasi tidak tercapai generasi Y yang memiliki karakteristik yang cenderung sama akan melakukan komplain.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang motivasi dan tipe perilaku komplain konsumen generasi Y terhadap layanan hotel, maka dapat disimpulkan beberapa hal berikut ini:

1. Motivasi utama dari konsumen generasi Y dalam melakukan komplain adalah adanya upaya perbaikan dari pihak hotel untuk memperbaiki

masalah yang dihadapi konsumen. Konsumen lebih mengharapkan perbaikan atas masalahnya, diikuti oleh keinginan generasi Y untuk mendapatkan penjelasan dari pihak hotel serta menginginkan permohonan maaf dari pihak hotel. Sedangkan motivasi terendah dalam melakukan komplain adalah meminta ganti rugi atau kompensasi dari pihak hotel.

2. Tipe perilaku komplain generasi Y yang paling sering dilakukan adalah menceritakan ketidakpuasannya kepada keluarga. Generasi Y juga sering menceritakan ketidakpuasannya kepada teman/ kolega yang termasuk dalam kategori *irates*. Sebagian konsumen juga sering menyuarakan ketidakpuasannya melalui tatap muka langsung, telepon, e-mail, *guest comment* yang disebut *voicers* dimana hal tersebut yang akan memberikan keuntungan bagi pihak hotel untuk menjadi lebih berkembang. Namun disisi lain generasi Y memilih untuk diam dan langsung beralih ke hotel lain yang disebut *passives*. Tipe perilaku yang paling jarang dilakukan yaitu generasi Y melakukan komplain kepada pihak ketiga seperti hukum dan polisi (*activist*) karena menurut generasi Y hal tersebut terlalu berlebihan dan tidak perlu.
3. Tidak ditemukan perbedaan yang signifikan pada motivasi dan tipe perilaku konsumen dalam melakukan komplain dilihat dari faktor demografi (jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pendapatan). Generasi Y di Surabaya yang berbeda jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pendapatan tidak ditemukan perbedaan yang signifikan ketika tidak puas dan melakukan komplain.

SARAN

Beberapa saran yang dapat diberikan penulis melalui penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Motivasi tertinggi generasi Y adalah mengharapkan perbaikan dari pihak hotel atas permasalahan yang terjadi maka manajemen hotel disarankan dapat meningkatkan standar layanan hotel yang lebih baik kepada konsumen agar dapat meminimalisir *service failure* yang terjadi dan mencegah terjadinya ketidakpuasan yang berujung komplain dari konsumen. Manajemen hotel disarankan agar benar-benar mengerti cara menangani komplain sehingga ketika konsumen melakukan komplain, pihak hotel dapat menanganinya dengan baik dan ketidakpuasan tersebut dapat berubah menjadi kepuasan.
2. Tipe perilaku yang paling sering dilakukan generasi Y adalah menceritakan kekecewaannya kepada keluarga dan teman. Manajemen hotel harus menciptakan *positive word of mouth* pada konsumen dengan cara memberikan *training* bagi para karyawan cara menangani konsumen dengan tepat sehingga konsumen merasa puas dan tidak menyebarkan ketidakpuasannya terhadap keluarga dan teman (*negative word of mouth*).

3. Pihak hotel khususnya hotel bintang 3, disarankan untuk lebih mendorong konsumen untuk tidak takut menyuarkan tentang ketidakpuasannya kepada pihak hotel. Pihak hotel dapat membantu konsumen dengan cara menanyakan secara langsung kepada konsumen mengenai pengalamannya. Hal ini membantu pihak hotel agar dapat memperbaiki kekurangannya karena komplain merupakan masukan yang paling berharga yang dapat diberikan oleh konsumen kepada pihak hotel untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang diharapkan oleh konsumen.
4. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk menganalisa lebih lanjut motivasi dan tipe perilaku komplain dari generasi lainnya, seperti generasi *baby boomers*, generasi X, generasi Z dan variabel yang lain seperti layanan yang diberikan oleh restoran dan lain-lain. Selain itu, peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat melakukan perbandingan-perbandingan motivasi dan tipe perilaku komplain di antara generasi yang berbeda.

DAFTAR REFERENSI

- Badan Pusat Statistik. (2016). *Jumlah akomodasi, kamar, dan tempat tidur yang tersedia pada hotel bintang menurut provinsi*. Retrieved March 19, 2018, from <https://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/1096>
- Davidow, M. (2000). The bottom line impact of organizational responses to customer complaints. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 24(4), 473-490.
- Emir, O. (2011). Customer complaints and complaint behaviours in Turkish hotel restaurants: An application in Lara and Kundu areas of Antalya. *African Journal of Business Management*, 5(11), 4239.
- Gita, V.D. (2010). *Dari rindu order hingga kebanjiran order*. Jakarta: Gramedia.
- Heung, V. C., & Lam, T. (2003). Customer complaint behaviour towards hotel restaurant services. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 15(5), 283-289.
- Howe, N., & Strauss, W. (2000). *Millennials rising: The next great generation*. New York: Vintage.
- Hoyer, W.D. & MacInnis, D.J. (2007). *Customer behaviour* (4th ed.) Boston: Houghton Mifflin.
- Kau, A. K., Richmond, D., & Han, S. (1995). Determinants of consumer complaint behaviour: A study of Singapore consumers. *Journal of International Consumer Marketing*, 8(2), 59-76.
- Kleber. (2009). Millennial white paper: The newest generation dramatically shifting the consumer landscape. Retrieved March 19, 2018, from <http://www.kleberandassociates.com/wpcontent/uploads/2011/01/KAMillennialsWhitePaper.pdf>.

- Kueh, K., & Voon, B.H. (2007). Culture and service quality expectations: Evidence from generation Y consumers in Malaysia. *Managing Service Quality: An International Journal*, 17(6), 656-680.
- Lancaster, L. C., & Stillman, D. (2002). *When generations collide: Who they are. Why they clash*. New York: Collins Business.
- 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).
- Nas (2006). Generation Y: The Millennials. Retrieved March 19, 2018, from <http://www.nasrecruitment.com/our-thinking/nas-insights/>.
- Oh, D.G. (2004). Complaining behavior of academic library users in South Korea. *The Journal of Academic Librarianship*, 25(43), 136-144.
- Phau, I., & Puspita Sari, R. (2004). Engaging in complaint behaviour: an Indonesian perspective. *Marketing Intelligence & Planning*, 22(4), 407-426.
- Ruslan, C. (2013). Studi deskriptif perilaku komplain dan motif komplain pelanggan restoran di hotel X Surabaya. *Calyptra*, 2(1), 1-10.
- Santos, J., & Boote, J. (2003). A theoretical exploration and model of consumer expectations, post-purchase affective states and affective behaviour. *Journal of Consumer Behaviour*, 3(2), 142-156.
- Smola, K.W., & Sutton, C. D. (2002). Generational differences: Revisiting generational work values for the new millennium. *Journal of Organizational Behavior*, 23(4), 363-382.
- Westerman, J. W., & Yamamura, J. H. (2007). Generational preferences for work environment fit: Effects on employee outcomes. *Career Development International*, 12(2), 150-161.