

**RINGKASAN
LAPORAN PENELITIAN
DOSEN MUDA**



**ANALISIS PERBEDAAN ETNIS JAWA - CINA (TIONGHOA)
DALAM *COMPLAINT CONSUMER BEHAVIOR AND INTENTIONS*
TERHADAP JASA PELAYANAN RUMAH SAKIT DI SURAKARTA**

Oleh:
Dra. Chuzaimah, MM
Drs. Moech. Nasir, MM

DIBIYAI PROYEK PENGKAJIAN DAN PENELITIAN ILMU PENGETAHUAN TERAPAN
DENGAN SURAT PERJANJIAN PELAKSANAAN PENELITIAN NOMOR: 019/O06.2/PP/KT/2009
DIREKTORAT PEMBINAAN PENELITIAN DAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT
DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN TINGGI
DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
OKTOBER 2009**

SUMMARY
LAPORAN PENELITIAN
DOSEN MUDA



**ANALISIS PERBEDAAN ETNIS JAWA - CINA (TIONGHOA)
DALAM *COMPLAINT CONSUMER BEHAVIOR AND INTENTIONS*
TERHADAP JASA PELAYANAN RUMAH SAKIT DI SURAKARTA**

Oleh:
Dra. Chuzaimah, MM
Drs. Moech. Nasir, MM

DIBIYAI PROYEK PENGKAJIAN DAN PENELITIAN ILMU PENGETAHUAN TERAPAN
DENGAN SURAT PERJANJIAN PELAKSANAAN PENELITIAN NOMOR: 019/O06.2/PP/KT/2009
DIREKTORAT PEMBINAAN PENELITIAN DAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT
DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN TINGGI
DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
OKTOBER 2009

RINGKASAN

Dengan memahami ketidakpuasan serta akibat-akibatnya, suatu penelitian terhadap *complaint behavior* telah menjadi suatu faktor kritis bagi perusahaan-perusahaan bisnis pengejar strategi penetrasi pasar. Yang mana penjualan lebih cenderung kepada keberadaan pelanggan. Yang menjadi kunci dalam mendapatkan laba.

Penelitian *complaint consumer behavior* sampai sekarang menjalin keutamaan negara-negara barat dalam orientasinya. Pertanyaan tersebut sebagai perluasan dari perusahaan-perusahaan negara-negara barat yang bisa menyandarkan diri pada penemuan-penemuannya sehingga dapat menguasai pasar. Penelitian ini berdasarkan pada penyelidikan empiris yang dirancang untuk membandingkan *complaint consumer behavior and intentions* dalam suatu budaya pada etnis Cina (Tionghoa) dengan *consumer behavior and intentions* pada etnis Jawa. Penelitian ini mengindikasikan bahwa meskipun pelanggan dalam kebudayaan yang berbeda, namun memiliki *complaint consumer behavior and intentions* yang hampir sama karena keberhasilan proses asimilasi di negara ini.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah terdapat perbedaan yang signifikan jenis *Complaint Consumer Behavior* dan antara etnis Cina (Tionghoa) dengan etnis Jawa berdasarkan *voice response?*, apakah terdapat perbedaan yang signifikan jenis *Complaint Consumer Behavior* antara etnis Cina (Tionghoa) dengan etnis Jawa berdasarkan *private response?*, apakah terdapat perbedaan yang signifikan jenis *Complaint Consumer Behavior* antara etnis Cina (Tionghoa) dengan etnis Jawa berdasarkan *third party response?*, apakah terdapat perbedaan yang signifikan jenis *Complaint Consumer Intentions* antara etnis Cina (Tionghoa) dengan etnis Jawa berdasarkan meyarakan keluhan?, apakah terdapat perbedaan yang signifikan jenis *Complaint Consumer Intentions* antara etnis Cina (Tionghoa) dengan etnis Jawa berdasarkan menuntut ganti rugi?, apakah terdapat perbedaan yang signifikan jenis *Complaint Consumer Intentions* antara etnis Cina (Tionghoa) dengan etnis Jawa berdasarkan mengambil tindakan?, dan apakah terdapat perbedaan yang signifikan jenis *Complaint Consumer Intentions* antara etnis Cina (Tionghoa) dengan etnis Jawa berdasarkan pada tindakan hukum?

Populasi dalam penelitian ini adalah mencakup seluruh konsumen pengguna layanan rumah sakit yang pernah mengalami *complaint* di surakarta. Sampel dalam penelitian ini besarnya mengacu pada pendapat ukuran sampel lebih besar dari 30 dan kurang dari 500 sudah mencukupi untuk penelitian. Dengan pertimbangan ketentuan di atas dan untuk menunjang penelitian maka sampel yang digunakan adalah 100 responden. Sedangkan Metode *sampling* yang digunakan adalah *convenience sampling*.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan jenis *Complaint Consumer Behavior (voice response, private response, third party response)* antara etnis Cina (Tionghoa) dengan etnis Jawa. Dan untuk mengetahui perbedaan dalam *Complaint Consumer Intentions* antar etnis Cina (Tionghoa) dengan etnis Jawa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya etnis Jawa, bukan suatu budaya pasif. Sikap *complaint consumer* dan penelitian terkait yang dilakukan

lebih dari tiga dekade yang lalu telah membuatnya jelas bahwa tanpa memperhatikan budaya tentang pasar yang mereka jalankan, rumah sakit yang tidak merencanakan cara yang efektif tentang hubungan dengan *complaint consumer behavior* yang diungkapkan melalui *voice responses* akan merugikan penjualan, cepat atau lambat.

Kenyataan pegangan yang sama untuk sikap keluhan konsumen yang diekspresikan melalui *private responses*, bagaimanapun juga, seperti yang ditunjukkan dalam riset ini, tantangan pada pokoknya lebih besar di pasar dengan yang dinyatakan budaya etnis Jawa. Juga jika pelanggan dalam suatu budaya etnis Jawa tidak menyuarakan *complaint* kepada rumah sakit, hal ini tidak berarti bahwa mereka tidak mengekspresikan diri mereka sendiri. Jika mereka merasa tidak puas, mereka mungkin turut serta dalam *private responses* (meninggalkan atau komunikasi negatif yang keluar dari mulut mereka) dan mendatangkan *third party responses*.

Kediaman mereka secara sederhana mungkin merefleksikan keengganan mereka untuk mengekspresikan emosi negatif, seperti mengeluhkan, ke kelompok luar. Tapi hal ini jelas dari studi bahwa mereka melakukan ekspresi mereka melalui saluran yang lain, seperti dengan kelompok dalam.

Kata kunci : *Complaint Behavior, Complaint Intentions, Voice Response, Private Response, Third Party Response*

SUMMARY

By understanding dissatisfaction and also its effect research to complaint behavior have come to critical factor for company of penetrating strategy pursuer business market. Which sale more tend to to customer existence becoming key in getting profit.

Research complaint consumer behavior hitherto braid especial west nations in its orientation. Question mentioned as extension from company of west nations which can lean the its self inventions so that get of best of the market. This research pursuant at empiric investigation designed to compare the complaint consuemr behavior and intentions in a culture at ethnical of Chinese (Tionghoa) by consumer is behavior and intentions at ethnical of Java. This Research is indication that though cutomer in different culture, but own the complaint consumer behavior and intentions which is much the same to because efficacy process assimilation in this state.

Problems of this research are what there are difference which signifikan of type of Complaint Consumer Behavior between ethnical of Chinese (Tionghoa) and ethnical of Java pursuant to voice response?, what there are difference which signifikan of type of Complaint Consumer Behavior between ethnical of Chinese (Tionghoa) and ethnical of Java pursuant to private response?, what there are difference which signifikan of type of Complaint Consumer Behavior between ethnical of Chinese (Tionghoa) and ethnical of Java pursuant to third party response?, what there are difference which signifikan of type of Complaint Consumer Intentions between ethnical of Chinese (Tionghoa) ethnical of Java pursuant to talk sigh?, what there are difference which signifikan of type of Complaint Consumer Intentions between ethnical of Chinese (Tionghoa) and ethnical of Java pursuant to claiming indemnation?, what there are difference which signifikan of type of Complaint Consumer Intentions between ethnical of Chinese (Tionghoa) ethnical of Java pursuant to bringing an action against?, and what there are difference which signifikan of type of Complaint Consumer Intentions between ethnical of Chinese (Tionghoa) and ethnical of Java pursuant to law action?

Population in this research are all consumer of hospital service which have experienced of complaint in Surakarta. Sampel in this research relate at opinion of size measure of sampel bigger than 30 and less than 500 have answered the demand for the research . With the above rule consideration and to support the research hence sampel used 100 responder. While sampling Method used convinience sampling.

This Research Target is to know the difference of type of Complaint Consumer Behavior (voice response, private response, third party response) between ethnical of Chinese (Tionghoa) and ethnical of Java. And to know the difference in Complaint Consumer Intentions between ethnical of Chinese (Tionghoa) and ethnicalof Java.

The result of this research is Ethnical culture of Java, non a passive culture. attitude of related Complaint consumer research and conducted more than three decade ago have made clear it that regardless of culture about market which they run the, hospital which do not plan the way of effective about relation by complaint consumer behavior which is laid open by voice responses will harm the sale, sooner or later

Same Hold fact for the attitude of consumer sigh expressed by private responses, any way, such as those which shown in researching into this, bigger challenge in the first place in market with expressed by a ethnical culture of Java. Also cutomer in an ethnical culture of Java do not voice the complaint to hospital, this matter did not mean that they do not express themselves. If them dissatisfy, they possible have a share in private responses (leaving or negative communications) and conducive to the third party responses

Their residency simply possible their merefleksikan disinclination to express the negative emotion, like griping, to external group. But this matter is clear the than study that they do their expression through other channel, like with the inner group.

Key word : Complaint Behavior, Complaint Intentions, Voice Response, Private Response, Third Party Response