



**UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI**

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH EMOSI TERHADAP RESPON TINDAKAN
DI DALAM PERILAKU KOMPLAIN KONSUMEN SETELAH TERJADINYA
*SERVICE FAILURE***

(STUDI KASUS: KONSUMEN BANK NIAGA DI JABODETABEK)

Diajukan Oleh:

**YULIADDHI PRAHMAN S
060300712X**

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
2008**



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
DEPARTEMEN MANAJEMEN

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Yuliaddhi Prahman S
Nomor Mahasiswa : 060300712X
Konsentrasi : **Pemasaran**

Judul Skripsi Berbahasa Indonesia :
**Analisis Pengaruh Emosi terhadap Respon Tindakan
di dalam Perilaku Komplain Konsumen setelah
terjadinya *Service Failure*
(Studi Kasus : Konsumen Bank Niaga di Jabodetabek)**

Judul Skripsi Berbahasa Inggris:
**Analysis of the Influence of Emotions on Response Actions in Consumer's
Complaint Behavior after Service Failure
(Case Study : Bank Niaga's Consumers in Jabodetabek)**

Ketua

Tanggal Departemen Manajemen : **Bambang Hermanto, Ph.D**

Tanggal Pembimbing Skripsi : **Sri Daryanti, SE, MM**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yuliaddhi Prahman S
Nomor Mahasiswa : 060300712X
Departemen : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Skripsi : **Analisis Pengaruh Emosi terhadap Respon Tindakan
di dalam Perilaku Komplain Konsumen setelah
terjadinya *Service Failure*
(Studi Kasus : Konsumen Bank Niaga di Jabodetabek)**

Menyatakan bahwa skripsi tersebut adalah murni hasil pekerjaan saya sendiri. Semua sumber yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini telah disebutkan sumbernya. Skripsi ini belum pernah dibuat sebelumnya oleh orang lain, baik judul maupun isinya.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Depok, 5 Juni 2008

Yang membuat pernyataan,

(YULIADDHI PRAHMAN S)

LAMPIRAN SURAT PERNYATAAN

DAFTAR SKRIPSI

NO	PENULIS	JUDUL SKRIPSI	TAHUN
1.	Azhar Aditya Pamuji	Analisis Hubungan Respon-Respon dari Evaluasi Musik Terhadap Keinginan Konsumen dalam Membeli Musik: Studi Kasus Musik Bertempo Lambat dan Cepat pada Mahasiswa di Jabodetabek	2006
2.	Nur Sri Ubaya Asri	Analisis Pengaruh Customer Complaints, Positive Affectivity, dan Negative Affectivity terhadap Komitmen Karyawan Customer Service di Perusahaan Jasa: Studi Kasus PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.	2007
3.	Rushli Fauzan	Dampak Pemulihan Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan: Sebuah Perbandingan antara Pelanggan yang Komplain dan Pelanggan yang Tidak Komplain: Studi Kasus Service Center Esia di Margonda Depok	2008

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT Tuhan Semesta Alam Yang Maha Berencana dan Berkehendak, karena atas ridho dan perkenan-Nya penulis telah berhasil menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan judul *Analisis Pengaruh Emosi terhadap Respon Tindakan di dalam Perilaku Komplain Konsumen setelah terjadinya Service Failure (Studi Kasus: Konsumen Bank Niaga di Jabodetabek)*, untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Shalawat serta salam senantiasa penulis panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW dan para sahabat.

Topik emosi serta respon tindakan di dalam perilaku komplain konsumen yang diambil penulis sebagai tema skripsi ini merupakan bentuk minat penulis untuk menginvestigasi seberapa besar peranan sisi perasaan manusia (emosi) dalam mempengaruhi tindakan komplainnya, sehingga penulis mencoba memeriksa keterkaitan dua hal tersebut. Dunia bisnis serta pemasaran dewasa ini pun telah banyak memanfaatkan sisi emosi dalam strategi-strateginya, pemahaman mengenai peranan emosi dalam perilaku komplain tentu akan memberi manfaat tersendiri bagi perusahaan dalam upayanya untuk selalu mengurangi terjadinya kegagalan jasa di tengah ketatnya persaingan bisnis sekarang ini. Topik ini juga merupakan bentuk niat penulis untuk mendalami bidang studi yang penulis cintai yaitu pemasaran.

Pada kesempatan ini pula perkenalkanlah penulis menyampaikan terima kasih dan rasa hormat kepada para pihak dan kerabat yang telah banyak membantu penulis, baik semasa menjalani masa perkuliahan hingga dapat diselesaikannya penyusunan skripsi ini yaitu :

1. Yang terhormat, Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Bapak Bambang Hermanto, Ph.D.
2. Yang terhormat, Ibu Sri Daryanti, SE, MM selaku Pembimbing, dalam kesibukan beliau sebagai Pengajar, yang telah banyak membantu penulis memberikan bimbingan terhadap penulis semenjak awal persiapan penyusunan skripsi ini hingga selesainya skripsi ini.
3. Yang terhormat, seluruh staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, yang telah memberikan bimbingan pada penulis selama menuntut ilmu.
4. Yang terhormat, seluruh jajaran Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
5. Yang terhormat, seluruh jajaran Biro Pendidikan Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
6. Dan akhirnya, penulis dengan ini ingin menyatakan rasa hormat dan terima kasih yang tiada tara kepada seluruh keluarga yang dari waktu ke waktu selalu memberikan perhatian, dorongan semangat dan moril sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan kelemahan ditinjau dari segi formal maupun materi, namun terlepas dari keterbatasan tersebut, harapan penulis semoga skripsi ini dapat memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi dan bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukannya, dengan segala kekurangan serta kelebihan.

Depok, Juni 2008

Penulis

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada pihak-pihak yang telah memberikan makna mendalam bagi saya dalam menjalani kehidupan dan mencari kebahagiaan serta disadari maupun tidak, telah memberikan dukungannya, inspirasi, motivasi, pengalaman, ilmu pengetahuan, pembelajaran tentang hidup, kebaikan dan ketulusan hati, suka maupun duka dalam hidup saya hingga membentuk saya menjadi manusia yang lebih baik lagi.

Secara khusus, saya ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. *Allah SWT Tuhan Semesta Alam dan Rasulullah Muhammad SAW*. Saya sangat menyadari kelemahan sebagai manusia yang sering lupa dengan *Allah*, banyak melakukan dosa, sehingga dengan segala kekurangan sebagai hamba yang khilaf, saya mohon dimaafkan segala dosa dan saya sangat bersyukur atas begitu banyak berkah bakat yang diberikan dan akan terus memperbaiki diri menjadi manusia yang berguna di masa depan, *Insyallah*.
2. Kedua Orang tua saya *Papa Siddhirahmatyono, SH* dan *Mama Lia Yuliati Mutia Soedirdja, SH*. *Mama* adalah contoh nyata figur ibunda yang sangat luar biasa. Segala perjuangan hidup yang dilalui telah menjadikan *Mama* seseorang yang sangat tabah lahir dan batin. Semoga setiap detik hidup *Mama* dan *Papa* selalu dilindungi *Allah*, diberi kesehatan serta panjang umur dan setiap nafas yang terhembus dalam berjuang mencari nafkah dan menafkahi keluarga mendapat pahala dari *Allah Yang Maha Melihat*, Amin. Semoga *Papa* mendapatkan keberhasilan dalam segala usaha yang *Papa* lakukan, terima kasih atas ajarannya tentang kehidupan, menjalani hidup sebagai laki-laki yang mandiri dan ilmu-ilmu berharganya dalam hal bersosialisasi, bernegosiasi, dan menghadapi orang.
3. Nenek, Kakek, eyang-eyang saya tercinta: Almarhum *Soedirdja Sastradipura, SH* (semoga tenang di Surga), *Titi Moetiarsah Soedirdja*, *Raden Abdullah, Prof.Drs. Mbiyo Saleh, MA* dan *Hartoeti, BA* yang terus memberikan dukungan moril, terima kasih dari lubuk hatiku yang terdalam. Semua keluarga Bekasi dan Rawamangun, terutama *Putri*, semoga skripsimu juga lancar, Amin. Abang sayang sama kamu.
4. *Tatan Ani Yuliani A. (Dra.)* yang akan melahirkan malaikat kecilnya yang ketiga, *Oom Hanif M. Saleh, S.Sos*, adik-adik sepupu saya: *Dimas Husada* dan *Bagas Penggalih*, terima kasih atas kesempatannya mengajarkan saya arti hidup berbagi.
5. *Ua Ai* dan *Nini Ucu* semoga diberi ketabahan atas cobaan-cobaan yang sedang dihadapi dan disembuhkan dari penyakitnya, Amin. Saya sayang kalian semua.
6. *Mbak Nani, Mbak Amah* atas dukungan morilnya ketika saya sedang tertekan oleh berbagai perasaan yang menghimpit serta sakit. *Mama Ida, Mama Nani, Pak Jen, Bang Kosim, Bang Rasim, Mbak Tati, Mbak Sun, Mbak Ikah, Mbak Dedeh, Mbak Irah, Solihin, Mas Pur, Mas Imam, Mas Slamet, Pak Jamal* serta semua pihak yang pernah dan telah banyak membantu keluarga saya selama ini, terima kasih banyak.
7. Para guru saya di TK, SD, SMP, dan SMU Al-Izhar Pondok Labu, Jakarta Selatan, antara lain: *Ibu Nani, Ibu Dian, Ibu Tina, Pak Sulaiman, Pak Syaiful, Ibu Arina, Pak Bronto, Pak Deddy, Pak Supartono, Pak Yusuf Subiyono, Pak Poendjoel, Pak Edi, Pak Misri, Bu Lia, Pak Khuzaeni, Bu Wiwiek, Pak Gito, Pak Eko, Bu Retno*, guru-guru lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih atas didikannya.
8. Para Pejabat di FEUI.
9. *Ibu Dra. Cintavhati Poerwoto* dan *Ibu DJ Sulichah, MSc*. Terima kasih banyak Ibu atas bantuan dan dukungannya saat saya pernah mengalami masalah sangat serius dalam perkuliahan, saya tidak akan pernah melupakan jasa-jasa Ibu-Ibu sekalian. Semoga Allah membalas segala kebaikan *Ibu Cintavhati* dan *Ibu DJ Sulichah*.

10. *Dr.Tengku Ezni Balqiah, Rizal Edi Halim, MSi., Kak Adrian Achyar, SE, Mbak Nurmalia, SE, Prabhata Ganendra, SE, Thalita, SE, Rushli Fauzan, SE.* Anda-anda semua adalah guru dan menthor yang sangat membantu saat saya mengalami kesulitan dalam metode riset yang saya lakukan. Dari lubuk hati saya yang terdalam, beribu terima kasih. Saya bangga bisa belajar dari anda-anda semua, para ahli riset dan statistika FEUI.
11. Para dosen dan asdos saya di FEUI terutama dosen serta asdos yang memberikan kesan amat mendalam bagi saya: *Sisdjiatmo Kusumosuwidho, MSc., Tjahjanto Budisatrio, M.Ec.Dev, Chaikal Nuryakin, ME, Pius Nugraha, MSc., Harry Supangkat, MBA, Munadi Patmadiwirya, Prof.Dr.Dorodjatun Koentjorojakti, Faisal Basri, MA, Moh.Mustaqim, SE,MM, AAIJ, Juliana Rouli, S.Si, Sjarief Hidayat, S.Kom, Dr. Lindawati Gani, Dr. Siti Adiprigandari Soeprpto, Dr. Adi Zakaria Afiff, Dr. Timotius, Sri Mulyono, MSc., Azrar Hadi Ramli, Ph.D, Darlis Rabai, MA, Roy Darmawan, MSi.(psi), Prof.Dr.Sri Edi Swasono, Nurdin Sobari, MM,CAAE, Dr.Firmanzah, Ivan Destian Butar-Butar, M.Bus, Anna Amalia Agus, MBA,Dwi Widiastri, MM.*(mohon maaf apabila terdapat kesalahan penulisan gelar).
12. Pembimbing skripsi saya, *Ibu Sri Daryanti, SE, MM,* dalam kesibukannya sebagai pengajar dan sebagai seorang ibu, yang telah sangat sabar membimbing saya. Pesan Ibu selalu saya ingat: *“Keindahan saat mendaki gunung bukanlah saat tiba diatas puncak, tetapi pada saat melalui terjalnya bukit dan lebatnya hutan untuk mencapai puncak itu”*. Semoga anak-anak Ibu tumbuh menjadi putri yang solehah, doa saya selalu menyertai. Bu Cici, mohon maaf atas segala tingkah dan sifat saya yang selalu tidak pernah puas atas hasil kerja saya sendiri, perfeksionis dan konfirmatoris, serta sering menginterupsi waktu-waktu pribadi Ibu. Semoga *Allah SWT* membalas seluruh budi baik Ibu, menambahkan ilmu pengetahuan, rezeki yang melimpah, selalu mendapatkan perlindungan, kesehatan, serta panjang umur amin *Ya Allah*.
13. *Korps Asisten Dept. Manajemen FEUI* khususnya *Kak Imam S.,SE* dan *Liyu A.,SE*.
14. Seluruh responden saya, yang telah bersedia meluangkan waktu mengisi kuesioner saya dalam rangka menyusun skripsi ini, terima kasih atas kerja samanya.
15. Seluruh jajaran *Perpustakaan FEUI*, terima kasih atas buku-buku yang sarat ilmu.
16. Seluruh jajaran *Biro Pendidikan FEUI*, khususnya *Mas Hafidzh, ME, Mas Katno, Mas Kanta, Pak Machmudin Eka Prasetya, MSi.*
17. *Mas Gino, Mas Hendro, Mas Sholeh, Mas Aji* dan staf-staf di *Dept.Manajemen FEUI*, terima kasih banyak atas bantuannya kepada saya selama ini terutama dalam hal-hal yang sangat penting.
18. *Prof.Dr.Moeslichan, Dr.Wirastari* dokter saya sewaktu bayi dan sering sakit, *Dr. M. Ayub* dan para perawat di *Hospital Cinere* yang telah merawat saya selama lima hari hingga saya sembuh dari sakit tifus sewaktu menyusun skripsi ini. *Dr. Al Bachri Husin* yang lewat obatnya mampu membuat saya “tidur” setelah sekian lama tidak bisa tidur karena stress dengan skripsi ini, terima kasih sekali.
19. *Pak Zen, Pak Samsun,* serta *Ustad Badruzzaman* yang telah memberikan siraman rohani kepada saya, terima kasih sekali.
20. Para sahabat saya di *Al-Izhar Pondok Labu : Dira, Arie, Arya, Ami, Donny, Dias, Alfin, Dani,* tempat saya curhat, melupakan kesulitan-kesulitan yang dihadapi. Semoga pertemanan ini terus berlanjut, Amin.
21. Para Sahabat di FEUI: *Basuki Muchlis, SE* yang telah menjadi menthor yang sangat baik dan inspiratif melalui kepribadiannya yang sangat bersahaja, semoga *Allah SWT* selalu memberkahi Basuki dan keluarga, Amin. *Yuyun Aisyah, SE* yang selalu memberi dukungan moril bagi saya, andaikan saya dulu satu SMU dengan kamu di

SMU 70...*Endah Permatasari* yang selalu berbagi keluh kesah, membantu lewat semangat saat saya jatuh. *Rama Raditya*, sahabat sehat, semoga skripsimu lancar! *Tri Nuraini, SE, Stephanie Kurniawati, SE*, khususnya *Maesaroh, SE* terima kasih yang tak terhingga karena telah ikhlas memberikan jurnal miliknya untuk menjadi landasan konsep riset skripsi saya. Kalau bukan karena *Maesaroh*, skripsi ini tidak akan ada. Semoga *Maesaroh* selalu diberkahi Allah dan menjalani rumah tangga yang bahagia dengan suami tercinta, Amin. *Dwi Wahyu Estiono, Tyas Febriatmoko, Arief Rahman Hakim, Ferdian C.S, Hari Artanto, Jennilie Orlanda Ng, Hermanus Ryan, Kevin Chandra, Wilson Tjandra, SE, Rosiana Halim, Hermas Puspito, Herin Devianti, Riza Ananta, SE, Yessi Maya Sari, SE, dan Wachid Mahmud, SE* yang mendorong saya belajar *marketing* dan mempengaruhi saya untuk mengambil konsentrasi *marketing*, terima kasih kalian semua telah memberi inspirasi, teladan, dan ilham untuk saya. *Friends Forever!*

22. *Raden Herman B. Kusmana (Mas Didi)*, guru sulap saya, guru spiritual dan kebatinan saya, terima kasih dari lubuk hati terdalam atas bimbingan kebatinannya selama ini. Saya akan memperdalam ilmu lewat *Mas Didi* serta lebih mengasah “kelebihan” saya di kemudian hari. Semoga si kembar yang cantik dapat tumbuh menjadi anak yang berbakti pada kedua orangtuanya, doa saya selalu menyertai.
23. *Rini, Naomi, Shakina, Niceey, Camui, Atreyu*, dkk. Saya tidak pernah menyangka kita masih menjadi teman baik hingga sekarang, melalui perkenalan di dunia maya. Terima kasih selalu menghibur saat saya kesepian. Kalian selalu mampu membuat saya tertawa melalui canda gurau yang betul-betul seru. Saya sayang kalian semua.
24. Para guru saya di *Jakarta Communication Club (JCC)*, *Ade Irma Morintosh Sensei, Dian Sukmawati Sensei, Nakamura Rie Sensei, Suwangsih Sensei, Dessy Junita Sensei, Rikimaru Maya Sensei, Tanaka Shunsuke Sensei*.
 今まで、たくさんせんせいから日本語をべんきょうしているのは、僕にとって、すごくだいじなけいけんだと思います!心から、ほんとうにありがとうございます!そして、これからも、よろしくお願いします!*Rikimaru san*, 今なら、言えるよ!僕は*Rikimaru san*を愛しています!はじめてであった日からも、このとどかない愛はしていたのに、おさえきれずに、愛しつづきたい。本気で思っています!だから、この愛で傷つければならないも大丈夫、それでもいい。愛を感じられるのは神さまにとっても感謝します!
25. Teman-teman di JCC : *Putricahyani G, Sisca, Aya, Indri, Fitrio, Fajar, Ceria*, dkk.
26. *Nurul, Ale, Malita, Rama dan Nanda* (semoga terus bertahan hingga ke pelaminan, doaku menyertai kalian. Terima kasih atas dorongan semangatnya selama ini).
27. *Hoshino Tatsuro-san (101 Proposal)* yang memberikan kesan sangat mendalam, inspirasi yang luar biasa atas keinginanmu meraih yang diinginkan. Bila saya patah semangat, saya selalu teringat kisah anda, terima kasih yang tidak terhingga.
28. Para teman FEUI seluruh departemen khususnya angkatan 2003, *MSS, KpME*, teman seangkatan *BBC, BTA SMU 8, Taekwondo ARENA Health Studio*, sahabat, *Pak Eko BAREL 5, Bu Yamin SNIPER*, serta pihak-pihak yang tidak sempat saya sebutkan, saya sayang kalian semua.

Akhir kata, skripsi ini bukanlah karya yang sempurna. Banyak sekali kekurangan dalam berbagai aspek, tapi di dalam skripsi ini tersimpan perjuangan saya melawan berbagai cobaan hidup. Kelak saat saya dewasa nanti, skripsi ini akan menyimpan begitu banyak kenangan indah tentang arti perjuangan mencapai sesuatu yang diinginkan, Amin. Sekarang saatnya melangkah ke dunia baru !

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAKSI	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Permasalahan Penelitian	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.5.1 Unit Analisis	7
1.5.2 Responden	8
1.5.3 Lokasi Penelitian	8
1.5.4 Periode Penelitian	8
1.5.5 Ruang Lingkup Penelitian	9
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Dasar Konsep Pemasaran dan Jasa	11

2.1.1	Definisi Pemasaran.....	11
2.1.2	Definisi Jasa	11
2.1.3	Karakteristik Jasa	12
2.2	Definisi dan Teori Emosi.....	14
2.2.1	Definisi Emosi	14
2.2.2	Teori Emosi	16
2.3	Ekspektasi Pelanggan Terhadap Jasa	17
2.4	Kualitas Jasa dan Service Failure	22
2.4.1	Kualitas Jasa	22
2.4.1.1	Reliability: Delivering on Promises	23
2.4.1.2	Responsiveness: Being Willing to Help	23
2.4.1.3	Assurance: Inspiring Trust and Confidence	23
2.4.1.4	Empathy: Treating Customers as Individuals	23
2.4.1.5	Tangibles: Representing the Service Physically.....	23
2.4.2	Kegagalan Jasa (Service Failure).....	26
2.5	Tipologi Emosi Dalam Kaitannya Dengan Konsumsi Jasa Dan Service Failure	28
2.6	Consumer Complaint Behavior (CCB)	32
2.7	Profil Bank Niaga	38
2.7.1	Profil Perusahaan	38
2.7.2	Filosofi Inti Bank Niaga	39
2.7.3	Struktur Grup Bank Niaga	41
2.7.4	Produk – Produk Bank Niaga	41

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian	43
3.1.1 Model Inti Pendekatan Penelitian	43
3.1.2 Hipotesis	46
3.2. Ruang Lingkup Penelitian	48
3.2.1 Unit Analisis	48
3.2.2 Responden	48
3.2.3 Lokasi Penelitian	48
3.2.4 Periode Penelitian	48
3.2.5 Ruang Lingkup Penelitian	49
3.3 Desain Penelitian	50
3.3.1 Riset Eksploratori	51
3.3.2 Riset Deskriptif	51
3.4 Data Penelitian	51
3.4.1 Data Primer	51
3.4.2 Data Sekunder	52
3.5 Metode Sampling	52
3.5.1 Target Populasi	52
3.5.2 Metode Pengumpulan Sampel	52
3.5.3 Metode Pengambilan Sampel	53
3.6 Desain Kuesioner	54
3.7 Metode Pengolahan Data dan Analisis	62
3.7.1 Descriptive Statistic Analysis	62
3.7.2 Reliability dan Validity Analysis	64

3.7.3	Factor Analysis	65
3.7.4	Paired-Samples T-Tests	67
3.7.5	Pearson Correlation Coefficient	68
3.7.6	Multiple Regression	68

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1	Uji Reliabilitas dan Validitas.....	71
4.1.1	Uji Reliabilitas External Emotions	71
4.1.2	Uji Reliabilitas Situational Emotions	73
4.1.3	Uji Reliabilitas Internal Emotions	73
4.1.4	Uji Reliabilitas External Response Actions	74
4.1.5	Uji Reliabilitas Internal Response Actions	76
4.1.6	Uji Reliabilitas Seluruh Butir Pernyataan Dalam Kuesioner	77
4.1.7	Uji Validitas	78
4.2	Profil Demografi Responden	79
4.2.1	Jenis Kelamin	79
4.2.2	Usia	81
4.2.3	Pekerjaan	82
4.2.4	Pengeluaran Per Bulan	83
4.2.5	Domisili	85
4.3	Factor Analysis	86
4.3.1	Analisis Faktor External Emotions	87
4.3.2	Analisis Faktor Situational Emotions	90
4.3.3	Analisis Faktor Internal Emotions	93
4.3.4	Analisis Faktor External Response Actions	96

4.3.5	Analisis Faktor Internal Response Actions	99
4.4	Analisis Paired-Samples T-Tests dan Perbedaan Mean	102
4.4.1	Uji Paired-Samples T-Tests Konstruk External Emotions - Internal Emotions	103
4.4.2	Uji Paired-Samples T-Tests Konstruk External Emotions - Situational Emotions	104
4.4.3	Uji Paired-Samples T-Tests Konstruk Situational Emotions - Internal Emotions	105
4.4.4	Uji Paired-Samples T-Tests Konstruk External Response Actions- Internal Response Actions	106
4.4.5	Uji Perbedaan Mean External Emotions	107
4.4.6	Uji Perbedaan Mean Situational Emotions	108
4.4.7	Uji Perbedaan Mean Internal Emotions	109
4.4.8	Uji Perbedaan Mean External Response Actions.....	110
4.4.9	Uji Perbedaan Mean Internal Response Actions.....	111
4.5	Analisis Pearson Correlation Coefficient	113
4.5.1	Uji Korelasi antara External Emotions dan External Response Actions	114
4.5.2	Uji Korelasi antara External Emotions dan Internal Response Actions	114
4.5.3	Uji Korelasi antara Situational Emotions dan External Response Actions	115
4.5.4	Uji Korelasi antara Situational Emotions dan Internal Response Actions	115

4.5.5 Uji Korelasi antara Internal Emotions dan External Response Actions	116
4.5.6 Uji Korelasi antara Internal Emotions dan Internal Response Actions	116
4.5.7 Uji Korelasi antara External Response Actions dan Internal Response Actions	117
4.6 Analisis Regresi Berganda (Multiple Regression)	119
4.6.1 Analisis Regresi Berganda Seluruh Emosi Terhadap External Response Actions	120
4.6.2 Analisis Regresi Berganda Seluruh Emosi Terhadap Internal Response Actions	127
4.7 Analisis Hipotesis	134
4.8 Pembahasan	136
 BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	144
5.2 Saran	149
5.2.1 Saran Manajerial	149
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	153
 DAFTAR PUSTAKA	 156
LAMPIRAN-LAMPIRAN	159

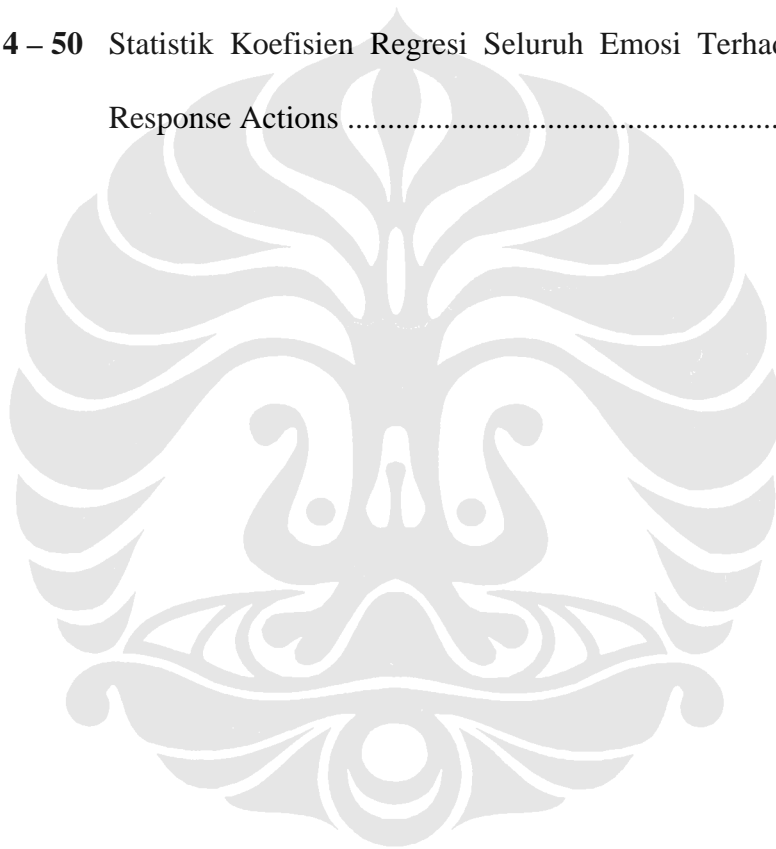
DAFTAR TABEL

Tabel 1 – 1	Periode Penelitian	8
Tabel 3 – 1	Periode Penelitian	49
Tabel 3 – 2	Pengukuran Emosi - Emosi	56
Tabel 3 – 3	Pengukuran Respon Tindakan	60
Tabel 4 – 1	Statistik Uji Reliabilitas External Emotions	72
Tabel 4 – 2	Statistik Uji Reliabilitas Situational Emotions	73
Tabel 4 – 3	Statistik Uji Reliabilitas Internal Emotions	74
Tabel 4 – 4	Statistik Uji Reliabilitas External Response Actions	75
Tabel 4 – 5	Statistik Uji Reliabilitas Internal Response Actions	76
Tabel 4 – 6	Statistik Uji Reliabilitas Seluruh Butir Pernyataan Dalam Kuesioner	77
Tabel 4 – 7	Statistik Uji Korelasi Seluruh Konstruk Di Dalam Kuesioner	78
Tabel 4 – 8	Tabel Uji Validitas Seluruh Konstruk Di Dalam Kuesioner	79
Tabel 4 – 9	Statistik Jenis Kelamin Responden	79
Tabel 4 – 10	Statistik Usia Responden	81
Tabel 4 – 11	Statistik Pekerjaan Responden	82
Tabel 4 – 12	Statistik Pengeluaran per bulan Responden	83
Tabel 4 – 13	Statistik Domisili Responden	85
Tabel 4 – 14	Statistik KMO & Bartlett's Test Konstruk External Emotions	87
Tabel 4 – 15	Statistik Total Varians Yang Dijelaskan Dalam Konstruk External Emotions	88
Tabel 4 – 16	Statistik Matriks Komponen Konstruk External Emotions	89

Tabel 4 – 17	Statistik KMO & Bartlett's Test Konstruk Situational Emotions	90
Tabel 4 – 18	Statistik Total Varians Yang Dijelaskan Dalam Konstruk Situational Emotions	91
Tabel 4 – 19	Statistik Matriks Komponen Konstruk Situational Emotions	92
Tabel 4 – 20	Statistik KMO & Bartlett's Test Konstruk Internal Emotions	93
Tabel 4 – 21	Statistik Total Varians Yang Dijelaskan Dalam Konstruk Internal Emotions	94
Tabel 4 – 22	Statistik Matriks Komponen Konstruk Internal Emotions	95
Tabel 4 – 23	Statistik KMO & Bartlett's Test Konstruk External Response Actions	96
Tabel 4 – 24	Statistik Total Varians Yang Dijelaskan Dalam Konstruk External Response Actions	97
Tabel 4 – 25	Statistik Matriks Komponen Konstruk External Response Actions	98
Tabel 4 – 26	Statistik KMO & Bartlett's Test Konstruk Internal Response Actions.....	99
Tabel 4 – 27	Statistik Total Varians yang dijelaskan dalam konstruk Internal Response Actions	100
Tabel 4 – 28	Statistik Matriks Komponen Konstruk Internal Response Actions	101
Tabel 4 – 29	Statistik Uji Paired Samples T-Test Konstruk External Emotions- Internal Emotions	103
Tabel 4 – 30	Statistik Uji Paired Samples T-Test Konstruk External Emotions- Situational Emotions	104

Tabel 4 – 31	Statistik Uji Paired Samples T-Test Konstruk Situational Emotions – Internal Emotions	105
Tabel 4 – 32	Statistik Uji Paired Samples T-Test Konstruk External Response Actions – Internal Response Actions	106
Tabel 4 – 33	Statistik Uji Perbedaan Mean External Emotions	107
Tabel 4 – 34	Statistik Uji Perbedaan Mean Situational Emotions	108
Tabel 4 – 35	Statistik Uji Perbedaan Mean Internal Emotions	109
Tabel 4 – 36	Statistik Uji Perbedaan Mean External Response Actions	110
Tabel 4 – 37	Statistik Uji Perbedaan Mean Internal Response Actions.....	111
Tabel 4 – 38	Statistik Uji Korelasi External Emotions dan External Response Actions	114
Tabel 4 – 39	Statistik Uji Korelasi External Emotions dan Internal Response Actions	114
Tabel 4 – 40	Statistik Uji Korelasi Situational Emotions dan External Response Actions	115
Tabel 4 – 41	Statistik Uji Korelasi Situational Emotions dan Internal Response Actions	115
Tabel 4 – 42	Statistik Uji Korelasi Internal Emotions dan External Response Actions	116
Tabel 4 – 43	Statistik Uji Korelasi Internal Emotions dan Internal Response Actions	116
Tabel 4 – 44	Statistik Uji Korelasi External Response Actions dan Internal Reponse Actions	117
Tabel 4 – 45	Model Summary	120

Tabel 4 – 46	Statistik ANOVA Seluruh Emosi Terhadap External Response Actions	121
Tabel 4 – 47	Statistik Koefisien Regresi Seluruh Emosi Terhadap External Response Actions	122
Tabel 4 – 48	Model Summary	127
Tabel 4 – 49	Statistik ANOVA Seluruh Emosi Terhadap Internal Response Actions	128
Tabel 4 – 50	Statistik Koefisien Regresi Seluruh Emosi Terhadap Internal Response Actions	129



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 - 1	Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Ekspektasi Pelanggan Terhadap Jasa	18
Gambar 2 - 2	Model Gap Kualitas Jasa	24
Gambar 2 - 3	Model Proses Kognitif – Emotif Dari Perilaku Komplain Konsumen	35
Gambar 2 - 4	Model Penentu-Penentu CCB	36
Gambar 2 - 5	Struktur Grup Bank Niaga	41
Gambar 3 - 1	Model Pendekatan Penelitian	43
Gambar 4 - 1	Grafik Jenis Kelamin Responden	80
Gambar 4 - 2	Grafik Usia Responden	81
Gambar 4 - 3	Grafik Pekerjaan Responden	83
Gambar 4 - 4	Grafik Pengeluaran Per Bulan Respoden	84
Gambar 4 - 5	Grafik Domisili Responden	85
Gambar 4 - 6	Gambar Normal Probability Plot Seluruh Emosi Terhadap External Response Actions	126
Gambar 4 - 7	Gambar Scatterplot Seluruh Emosi Terhadap External Response Actions	126
Gambar 4 - 8	Gambar Normal Probability Plot Seluruh Emosi Terhadap Internal Response Actions	132
Gambar 4 - 9	Gambar Scatterplot Seluruh Emosi Terhadap Internal Response Actions	133