

**HUBUNGAN KARAKTERISTIK KONSUMEN DENGAN PERILAKU  
KELUHAN KONSUMEN FIFGROUP CABANG BOGOR**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menempuh Gelar Sarjana Ilmu  
Komunikasi**

**NAMA : RIZKI APRILIA**

**NPM : 044115428**



	PERPUSTAKAAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA UNIVERSITAS PAKUAN BOGOR
Tgl Terima	: 13/06/2019
No. Induk Buku	: 040/424/VI/FISIB/2019
No Class	: 424 RIZ h 2019
Number Buku	: Sumbangan

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**BOGOR**

**APRIL 2019**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang disusun oleh:

Nama : Rizki Aprilia

NPM : 044115428

Judul : Hubungan Karakteristik Konsumen Dengan Perilaku Keluhan  
Konsumen FIFGROUP Cabang Bogor

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Universitas Pakuan

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Intan Tri Kusumaningtias, M.I.Kom

NIP/NIK : 1.0616049761

Pembimbing 2 : Dini Valdiani, M.S.i

NIP/NIK : 1.1110033517

Pembaca : Mariana R.A.Siregar, M.I.Kom

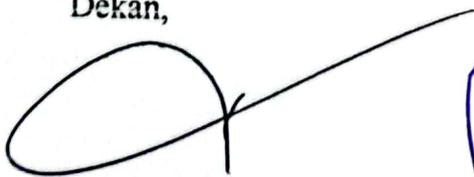
NIP/NIK : 0419037606

Ditetapkan di : Bogor

Tanggal : 26 April 2019

oleh

Dekan,



Dr. Agnes Setyowati H., M.Hum

NIP : 1.0536008229



.....



.....

Ketua Program Studi



Muslim, M.Si

NIP: 1.0909048513

## ABSTRAK

Rizki Aprilia.044115428. 2019.Hubungan Karakteristik Konsumen Dengan Perilaku Keluhan Konsumen FIFGROUP Cabang Bogor. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Pakuan Bogor. Dibawah bimbingan Intan Tri Kusumaningtias, M.I.Kom dan Dini Valdiani, M.Si

Perusahaan dalam bidang pembiayaan baik kendaraan maupun alat-alat rumah tangga menjadi salah satu alternatif yang banyak diambil oleh masyarakat Indonesia karena dianggap dapat membantu memenuhi kebutuhan dari masyarakat luas untuk menunjang kehidupan sehari-hari. Salah satu bisnis yang bergerak di bidang *leasing* adalah PT. FIFGROUP yang merupakan jenis perusahaan yang memberikan sebuah pelayanan jasa dalam pembiayaan atau jasa *leasing*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hubungan karakteristik konsumen terhadap perilaku keluhan konsumen FIFGROUP Cabang Bogor. Adapun yang diteliti adalah perilaku keluhan *Inertia*, *Negative Word Of Mouth*, *Third Party Complain* dan *Voice* dengan karakteristik konsumen. Sampel penelitian ini sebanyak 100 responden dengan metode *non probability sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif melalui pengamatan langsung terhadap obyek penelitian dan observasi terhadap orang yang berkaitan dengan karyawan pelayanan dan konsumen di FIFGROUP Cabang Bogor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku keluhan konsumen yang sering dilakukan konsumen adalah perilaku keluhan *voice* (menyampaikan secara langsung). Hasil uji hubungan antara karakteristik konsumen (x) dengan perilaku keluhan konsumen FIFGROUP Cabang Bogor (y), menunjukkan bahwa ada beberapa indikator dalam kedua variabel tersebut yang memiliki hubungan yang signifikan, diantaranya  $x_1$  Jenis Kelamin dengan  $y_1$  *Inertia*,  $x_1$  Pendidikan dengan  $y_2$  *Negative word of mouth*,  $y_1$  Pendidikan dengan  $y_4$  *Voice*,  $x_1$  Pekerjaan dengan  $y_1$  *Inertia*,  $x_1$  pekerjaan dengan  $y_2$  *negative word of mouth*.

**Kata Kunci:** Karakteristik Konsumen, Perilaku Keluhan Konsumen, *Inertia*, *Negative Word Of Mouth*, *Third Party Complain*, *Voice*