



# **PENGARUH KESADARAN KONSUMEN DAN PENANGANAN KOMPLAIN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MAKANAN ONLINE BERDASARKAN TIPE PERILAKU KOMPLAIN**

**SULTAN RAFI ABDURAHMAN**



**DEPARTEMEN ILMU KELUARGA DAN KONSUMEN  
FAKULTAS EKOLOGI MANUSIA  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2025**



## PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kesadaran Konsumen dan Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Konsumen Makanan *Online* Berdasarkan Tipe Perilaku Komplain” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya limpaikan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2025

Sultan Rafi Abdurahman  
I2401211100

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## ABSTRAK

SULTAN RAFI ABDURAHMAN. Pengaruh Kesadaran Konsumen dan Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Konsumen Makanan *Online* Berdasarkan Tipe Perilaku Komplain. Dibimbing oleh ISTIQLALIYAH MUFLIKHATI

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan gaya hidup masyarakat, termasuk dalam aktivitas pemesanan makanan yang kini semakin banyak dilakukan secara online. Tren ini menunjukkan peningkatan nilai transaksi dari tahun ke tahun, seiring dengan kebutuhan konsumen akan layanan yang praktis dan cepat. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kesadaran konsumen, perilaku komplain, dan penanganan komplain terhadap kepuasan pengguna layanan pemesanan makanan online. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan melibatkan responden yang memenuhi kriteria pernah memesan makanan secara online, mengalami ketidakpuasan, serta menyampaikan komplain baik secara langsung maupun tidak langsung. Data dikumpulkan melalui kuesioner *online* dan dianalisis menggunakan teknik deskriptif, korelasi, uji SEM, serta uji ANOVA. Hasil penelitian mengunjukkan kesadaran konsumen tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan, namun memiliki pengaruh signifikan terhadap penanganan komplain. Penanganan komplain terbukti menjadi faktor paling dominan yang meningkatkan kepuasan konsumen, sekaligus memediasi pengaruh kesadaran terhadap kepuasan. Uji perbedaan juga menunjukkan bahwa tipe *voicers* memiliki tingkat kesadaran lebih tinggi dibandingkan tipe lainnya, namun tidak terdapat perbedaan signifikan dalam hal penanganan komplain dan kepuasan antar kelompok. Temuan ini menegaskan bahwa efektivitas penanganan komplain merupakan kunci utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan, sedangkan kesadaran konsumen berperan penting dalam mendorong kualitas respon perusahaan terhadap komplain konsumen.

Kata Kunci: *justice theory*, kepuasan konsumen, kesadaran konsumen, penanganan komplain, perilaku komplain.

## ABSTRACT

SULTAN RAFI ABDURAHMAN. The Influence of Consumer Awareness and Complaint Handling on Customer Satisfaction in Online Food Services Based on Types of Complaint Behavior. Supervised by ISTIQLALIYAH MUFLIKHATI.

The development of digital technology has driven changes in people's lifestyles, including the increasing use of online food ordering services. This trend continues to grow in transaction value from year to year, in line with consumers' demand for practical and fast services. This study aims to examine the influence of consumer awareness, complaint behavior, and complaint handling on customer satisfaction in online food delivery services. A quantitative approach was employed involving respondents who had ordered food online, experienced dissatisfaction, and submitted complaints either directly or indirectly. Data were collected through an online questionnaire and analyzed using descriptive analysis, correlation, SEM, and



ANOVA tests. The findings reveal that consumer awareness does not have a direct effect on satisfaction, but it significantly influences complaint handling. Complaint handling is proven to be the most dominant factor in enhancing consumer satisfaction, while also mediating the relationship between awareness and satisfaction. The analysis further shows that voicer-type consumers have higher levels of awareness compared to other groups, yet no significant differences were found in terms of complaint handling and satisfaction across the types. These results highlight that effective complaint handling is the key to creating customer satisfaction, while consumer awareness plays an important role in encouraging companies to provide quality responses to complaints.

**Keywords:** complaint behavior, complaint handling, consumer awareness, customer satisfaction, *justice theory*.

@Hak cipta milik IPB University

IPB University





@Hak cipta milik IPB University

IPB University



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.*

# **PENGARUH KESADARAN KONSUMEN DAN PENANGANAN KOMPLAIN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MAKANAN ONLINE BERDASARKAN TIPE PERILAKU KOMPLAIN**

**SULTAN RAFI ABDURAHMAN**

Skripsi  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana pada  
Program Studi Ilmu Keluarga dan Konsumen

**DEPARTEMEN ILMU KELUARGA DAN KONSUMEN  
FAKULTAS EKOLOGI MANUSIA  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2025**

@Hak cipta milik IPB University

IPB University



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

1. Dr. Ir. Irni Rahmayani Johan, S.P., M.M.
2. Dr. Ir. Melly Latifah, M.Si.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Konsumen dan Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Konsumen Makanan *Online* Berdasarkan Tipe Perilaku Komplain.

Nama : Sultan Rafi Abdurahman  
NIM : 12401211100

Disetujui oleh,

Dosen Pembimbing:

Dr. Ir. Istiqlaliyah Muflikhati, M. Si  
NIP. 196406161989032014

Diketahui oleh,

Ketua Program Studi:

Dr. Tin Herawati, S.P., M.Si.  
NIP. 19720428200604007



Tanggal Ujian:  
25 Agustus 2025

Tanggal Lulus: 28 AUG 2025

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah penulis yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Konsumen dan Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Konsumen Makanan *Online* Berdasarkan Tipe Perilaku Komplain” sebagai syarat kelulusan mata kuliah masalah khusus (IKK 1491) pada Departemen Ilmu Keluarga dan Konsumen.

Penulis mengucapkan terima kasih atas dukungan dosen pembimbing penulis, yaitu Dr. Ir. Istiqlaliyah Muflikhati M. Si. yang selalu memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama penyusunan karya ilmiah. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Dr. Ir. Irni Rahmayani Johan, S.P., M.M. dan Dr. Ir. Melly Latifah, M.Si. selaku dosen penguji pada ujian skripsi penulis yang telah banyak memberikan masukan serta saran untuk penyempurnaan karya ilmiah penulis. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada dosen moderator saat seminar hasil, yaitu Risdha Rizkillah, S. Si., M. Si. yang sudah memberikan masukan dan saran untuk penyempurnaan karya ilmiah penulis. Penulis mengucapkan terima kasih juga kepada dosen moderator saat kolokium, yaitu Dr. Megawati Simanjuntak, S.P, M.Si. yang sudah memberikan masukan-masukan untuk penyempurnaan karya ilmiah penulis. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada dosen penggerak akademik penulis, yaitu Dr. Yulianan Eva Riany, S.P., M.Ed. yang telah membantu persiapan akademik penulis selama perkuliahan. Tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada orang tua serta keluarga penulis yang selalu mendukung dan mendoakan yang terbaik bagi penulis. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada teman-teman bimbingan dan seluruh IKK 58 yang saling memberikan dukungan dalam penyusunan karya ilmiah penulis. Serta penulis ucapkan terima kasih kepada teman-teman yang sudah hadir dan bertanya pada saat kolokium penulis, sehingga penulis dapat mengetahui kekurangan dari karya ilmiah penulis dan berusaha memperbaikinya.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam karya ilmiah ini. Penulis sangat mengharapkan untuk mendapatkan kritik dan saran agar bisa menjadi perbaikan dan penyempurnaan untuk penelitian selanjutnya.

Bogor, 27 Agustus 2025

*Sultan Rafi Abdurahman*



## DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	x
<b>I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
<b>II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 <i>Justice Theory</i>	5
2.2 Kepuasan Konsumen	5
2.3 Kesadaran Konsumen	6
2.4 Perilaku Komplain ( <i>Consumer Complaint Behavior</i> )	6
2.5 Penanganan Komplain	7
2.6 Pengaruh Kesadaran Konsumen dan Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Konsumen Berdasarkan Tipe Perilaku Komplain	8
2.7 Kerangka Pemikiran	9
<b>III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Desain, Lokasi, dan Waktu Penelitian	11
3.2 Populasi dan Teknik Pemilihan Sampel	11
3.3 Jenis dan Cara Pengumpulan Data	11
3.4 Pengukuran	13
3.5 Pengolahan dan Analisis Data	14
3.6 Definisi Operasional	16
<b>IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Karakteristik Responden	18
4.2 Perilaku Komplain	20
4.3 Kesadaran Konsumen	21
4.4 Penanganan Komplain	22
4.5 Kepuasan Konsumen	24
4.6 Uji Korelasi Karakteristik Responden dengan Variabel Laten	25
4.7 Hasil SEM-PLS	26
4.7.1 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> )	26
4.7.2 Validitas Diskriminan, Reliabilitas, dan Evaluasi Pengukuran Model Struktural ( <i>Inner Model</i> )	28
4.7.3 Hasil Pengujian Jalur Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	29
4.8 Pembahasan	30
4.9 Keterbatasan Penelitian	33
<b>V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan	34

Hak cipta milik IPB University

### III METODE PENELITIAN

3.1 Desain, Lokasi, dan Waktu Penelitian	11
3.2 Populasi dan Teknik Pemilihan Sampel	11
3.3 Jenis dan Cara Pengumpulan Data	11
3.4 Pengukuran	13
3.5 Pengolahan dan Analisis Data	14
3.6 Definisi Operasional	16

### IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden	18
4.2 Perilaku Komplain	20
4.3 Kesadaran Konsumen	21
4.4 Penanganan Komplain	22
4.5 Kepuasan Konsumen	24
4.6 Uji Korelasi Karakteristik Responden dengan Variabel Laten	25
4.7 Hasil SEM-PLS	26
4.7.1 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> )	26
4.7.2 Validitas Diskriminan, Reliabilitas, dan Evaluasi Pengukuran Model Struktural ( <i>Inner Model</i> )	28
4.7.3 Hasil Pengujian Jalur Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	29
4.8 Pembahasan	30
4.9 Keterbatasan Penelitian	33

### V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	34
--------------	----

5.2 Saran	34
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN	40

*@Hak cipta milik IPB University*

IPB University





## DAFTAR TABEL

1	Variabel penelitian, skala data, dan pilihan jawaban	11
2	Karakteristik responden	18
3	Sebaran responden berdasarkan tipe perilaku komplain	20
4	Sebaran responden kategori kesadaran konsumen berdasarkan tipe perilaku komplain	22
5	Sebaran responden kategori penanganan komplain berdasarkan tipe perilaku komplain	23
6	Sebaran responden kategori kepuasan konsumen berdasarkan tipe perilaku komplain	25
7	Koefisien korelasi karakteristik responden dengan tipe perilaku komplain, kesadaran konsumen, penanganan komplain ( <i>justice theory</i> ), dan kepuasan konsumen	26
8	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> , <i>Composite Reliability</i> , dan AVE	28
9	Nilai <i>R Square</i> variabel	29
10	Hasil pengujian pengaruh langsung dan tidak langsung variabel laten	30

## DAFTAR GAMBAR

1	Kerangka penelitian	10
2	Model SEM	15
3	Model akhir SEM	29

## DAFTAR LAMPIRAN

1	Instrumen penelitian	38
2	Sebaran Jawaban	45
3	Hubungan antar variabel	49

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.