

Doc vs Internet + Library

85.1% Originality	14.9% Similarity	144 Sources
-------------------	------------------	-------------

Web sources: 112 sources found

1. https://www.neliti.com/id/publications/96045/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pelan.	1.48%
2. http://www.abrnr.com/myfile/best_track/best_track_48526.pdf	1.01%
3. https://digitalscholarship.unlv.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=3341&context=thesisdissertations	0.98%
4. http://repository.unikama.ac.id/view/subjects/soshum=5Fartikel.html	0.94%
5. http://www2.owen.vanderbilt.edu/bruce.cooil/documents/publications/MSQ2007.pdf	0.83%
6. http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/download/245/419	0.81%
7. http://repository.unikama.ac.id/view/subjects/soshum.html	0.81%
8. https://www.slideshare.net/justmajaji/factors-behind-brand-switching-in-telecommunication-industry	0.79%
9. http://thesportjournal.org/article/tag/athletic_scholarships/page/4	0.75%
10. http://www.intangiblecapital.org/index.php/ic/article/view/389/361	0.75%
11. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422015000100010	0.75%
12. https://krex.k-state.edu/dspace/bitstream/handle/2097/4970/HwangJQAHT2010.pdf?sequence=1	0.75%
13. http://eprints.utar.edu.my/720/1/A_STUDY_OF_CUSTOMER_SATISFACTION_TOWARDS_SER...	0.75%
14. https://docplayer.es/57227625-Valoracion-de-los-eventos-deportivos-perspectiva-del-deportista-co...	0.73%
15. http://www.gcbe.us/2008_OBEC/data/Norizan%20Mohd%20Kassim,%20Salaheldin%20Ismail.doc	0.71%
16. https://www.deepdyve.com/lp/emerald-publishing/consumer-satisfaction-index-new-practice-and-f...	0.71%
17. http://epub.lib.aalto.fi/pdf/wp/w400.pdf	0.71%
18. http://uir.unisa.ac.za/bitstream/handle/10500/22240/thesis_deneke_tm.pdf?sequence=1	0.71%
19. https://archive.org/stream/CoveredJTHM20141/Covered%20JTHM%202014(1)_djvu.txt	0.68%
20. http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/manuscript_omar_alsqre_july_2011_updated_5.pdf	0.68%
21. https://docplayer.nl/8371872-Masterproef-het-effect-van-klantorientatie-op-klantevaluaties-in-de-di...	0.66%
22. https://docplayer.es/32538583-Fidelidad-de-la-demanda-en-destinos-turisticos-de-playa-una-aplica...	0.66%
23. http://epub.lib.aalto.fi/ethesis/pdf/12814/hse_thesis_12814.pdf	0.66%
24. https://docplayer.nl/16482004-Masterproef-gepercipieerde-klantwaarde-in-de-dienstensector.html	0.62%
25. https://contohmarketingplan.blogspot.com/2016/11/carakatakatamenarikpelanggankeprodukbeng...	0.62%
26. http://umu.diva-portal.org/smash/get/diva2:448657/FULLTEXT02.pdf	0.6%
27. http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:327600/fulltext01	0.6%
28. http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:448657/FULLTEXT02	0.6%
29. http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=120840	0.6%
30. http://hrmars.com/admin/pics/381.pdf	0.6%
31. http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:448657/FULLTEXT02.co	0.6%
32. http://bear.warrington.ufl.edu/CENTERS/MKS/invited/Customer%20Metrics%20and%20Their%20...	0.58%
33. http://eprints.utar.edu.my/1064/1/Factors_Influencing_Dining_Experience_on_Customer_Satisfac...	0.56%
34. https://link.springer.com/article/10.1007/s11747-017-0560-7	0.56%

 Similarity

 Citation

 Similarity from a chosen source

 References

 Possible character replacement

35. http://www.acrwebsite.org/search/view-conference-proceedings.aspx?id=8498	0.47%
36. https://dhamirtb.blogspot.com/2015/01/pengaruhpelayanan-administrasi-kampus.html	0.47%
37. http://iosrjournals.org/iosr-jbm/papers/Vol4-issue2/A0420111.pdf	0.47%
38. http://lib.ugent.be/fulltxt/RUG01/001/893/495/RUG01-001893495_2012_0001_AC.pdf	0.47%
39. http://www.iosrjournals.org/iosr-jbm/papers/Vol11-issue4/I01145966.pdf	0.47%
40. http://homepages.se.edu/cvonbergen/files/2012/11/The-Ethics-of-Negative-Option-Marketing.doc	0.47%
41. http://usir.salford.ac.uk/36189	0.43%
42. https://ageconsearch.umn.edu/bitstream/99488/2/Factors%20pg%2016-30.pdf	0.43%
43. http://www.researchersworld.com/vol2/PAPER_04.pdf	0.43%
44. https://brandattachment.com/tag/brand-equity	0.41%
45. http://repository.upenn.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1569&context=edissertations	0.41%
46. http://repository.unikama.ac.id/545/1/ABSTRAK.pdf	0.41%
47. http://repository.unikama.ac.id/817	0.41%
48. http://www.jatit.org/volumes/Vol74No3/2Vol74No3.pdf	0.41%
49. http://www.ajbmr.com/articlepdf/aus-27-11i7n2a2.pdf	0.41%
50. https://docplayer.es/11181729-Tesis-doctoral-imagen-de-destinos-turisticos-de-playa-una-aplicaci...	0.39%
51. https://azizah-blogs.blogspot.com/2012/05/makalah-tentang-fokus-pada-kepuasan.html	0.39%
52. https://manajemenmandiri.files.wordpress.com/2013/11/m-4b_manajemen_kualitas_dalam_jasa.p...	0.36%
53. http://www.revistaespacios.com/a18v39n34/18393419.html	0.34%
54. http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm	0.32%
55. http://mmt.its.ac.id/download/SEMNAS/SEMNAS%20XV/MTI/53.%20Prosiding%20Sri%20Eka%...	0.32%
56. http://eprints.undip.ac.id/48358/1/R_Fajar_Nugroho.doc	0.32%
57. https://digitalscholarship.unlv.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1687&context=thesisdissertations	0.32%
58. http://www.repiev.ru/doc/Away-With-SWOT-Analisis.pdf	0.3%
59. http://www.ijhssnet.com/journals/Vol._1_No._7_%5BSpecial_Issue_June_2011%5D/33.pdf	0.28%
60. https://en.wikipedia.org/wiki/Customer_relationship_management	0.28%
61. https://docplayer.es/41568187-Modelos-de-rasch-en-administracion-de-empresas-nuevos-desarro...	0.28%
62. https://docplayer.net/44542465-Tourist-memory-distortion.html	0.28%
63. http://ri.iberomx:8080/viewer/?code=0150279	0.28%
64. http://www.eajournals.org/wp-content/uploads/Impact-Of-Customer-Satisfaction-On-Brand-Loyalty...	0.28%
65. http://eprints.dinus.ac.id/2024/1/EKONM_%2D_14(499ekon19).pdf	0.28%
66. http://www.van-haafte.nl/images/documents/pdf/The%20Importance%20of%20Customer%20Sa...	0.28%
67. http://ir.uiowa.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=3256&context=etd	0.28%
68. https://en.wikipedia.org/wiki/Customer_relationship_management	0.28%
69. http://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=3472&context=cais	0.26%
70. http://www.citethisforme.com/topic-ideas/other/Service%20Quality%2c%20DineServ%20analysis...	0.26%
71. http://library.um.ac.id/ptk/index.php?mod=detail&id=61446	0.26%
72. http://library.um.ac.id/ptk/index.php?mod=detail&id=60944	0.26%
73. https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N94-5.pdf	0.26%
74. http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/109634800002400405	0.26%
75. http://eprints.sunway.edu.my/46/1/service_quality.pdf	0.24%
76. http://file.scirp.org/pdf/OJBM_2015011615441425.pdf	0.24%
77. https://docplayer.es/84691087-Universidad-de-sevilla-facultad-de-ciencias-de-la-educacion-depart...	0.24%
78. https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/21146/36362	0.24%
79. https://digitalscholarship.unlv.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2793&context=thesisdissertations	0.24%
80. http://repository.upi.edu/1783	0.24%

 Similarity

 Citation

 Similarity from a chosen source

 References

 Possible character replacement

81. https://adischinta.blogspot.com/2013/03/pengaruh-kemampuan-mengajar-guru-dalam.html	0.21%
82. https://tariyuza.blogspot.com/2011/06/hubungan-antara-bimbingan-karir-dengan.html	0.21%
83. http://www.pjitm.com/Doc/issu%20jan-%20june%202013/Sanchayan%20Vol%202(1)%20paper%...	0.21%
84. http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:534795/FULLTEXT01.pdf	0.19%
85. http://afroeurasianstudies.net/dosyalar/site_resim/veri/2769252.pdf	0.19%
86. https://bib.irb.hr/datoteka/397335.PAP039.pdf	0.19%
87. https://sloanreview.mit.edu/article/understanding-customer-expectations-of-service	0.19%
88. http://www.ruthnbolton.com/Publications/01Malhotra-V3-Chap1.pdf	0.19%
89. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602016000400055	0.19%
90. http://akuntansi.polinema.ac.id/contents/1%20PROSIDING%20SNA%20MK,%20Anis%20Dwiast...	0.19%
91. http://jurnal.unipasby.ac.id/index.php/majalah_ekonomi/article/view/1547	0.19%
92. http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2011/prag.html	0.19%
93. https://idtesis.blogspot.com/2008/03/analisis-perilaku-brand-switching.html	0.19%
94. http://repository.unja.ac.id/3863/60/312_322.pdf	0.19%
95. http://jurnal.unipasby.ac.id/index.php/majalah_ekonomi/article/download/1547/1374	0.19%
96. http://ssijmar.in/vol4no3/vol4%20no3.5.pdf	0.17%
97. https://www.paperdue.com/topic/a-modest-proposal-essays	0.17%
98. https://ninikeducated.files.wordpress.com/2011/07/proposal.pdf	0.17%
99. https://core.ac.uk/download/pdf/11718406.pdf	0.17%
100. http://eprints.undip.ac.id/17954/1/SUDARMADI.pdf	0.17%
101. http://www.jimsjournal.org/9%20Wen-Chieh%20Hsieh.pdf	0.17%
102. http://eprints.undip.ac.id/15698/1/Laras_Trис_Ambar_Suksesi_E.pdf	0.17%
103. http://lib.unnes.ac.id/11670/1/12286.pdf	0.17%
104. http://digitalcommons.lsu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1989&context=gradschool_theses	0.17%
105. https://jurnalbioma.blogspot.com/2016/09/penerapan-metode-eksperimen-untuk.html	0.17%
106. http://callforpapers.uksw.edu/index.php/iceteach/2016/paper/viewFile/81/118	0.17%
107. https://cumacopasbahanajar.blogspot.com/2010/05/hubungan-interaksi-sosial-dalam.html	0.17%
108. https://docplayer.es/5412387-Calidad-de-servicio-en-la-industria-hotelera-revision-de-la-literatura..	0.17%
109. http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/download/6566/6089	0.17%
110. http://lib.dr.iastate.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=4630&context=etd	0.17%
111. https://docplayer.nl/8183009-Bedrijfseconomische-wetenschappen-master-in-de-toegepaste-eco...	0.17%
112. http://www.pimrindore.ac.in/PIJMR-Vol3(2)-Vol4(1).pdf	0.17%

Web omitted sources: 3 sources found

1. http://repository.unikama.ac.id/531/1/PROSIDING_UNIKAMA_2015PDF.pdf	28.32%
2. http://repository.unikama.ac.id/627/1/Prosiding%20Unikama%202015%20%28Lilik%20Sri%20Hari...	28.19%
3. http://repository.unikama.ac.id/396/1/Proseeding%20Halimatus%20Kanjuruhan.pdf	21.08%

Library sources: 27 sources found

JEM_PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DA.pdf	9.1%
kepemimpinan kepek.pdf	0.9%
JEM_Pengaruh Market Value Added Terhadap Harga Saham Pada Pe.pdf	0.54%
4. analisis pengelolaan kantin sekolah prosiding 2015.pdf	0.51%
4. analisis pengelolaan kantin sekolah prosiding 2015.pdf	0.51%
4. analisis pengelolaan kantin sekolah prosiding 2015 (1).pdf	0.51%



Standar 6 Borang III A OK.doc	0.45%
2618-6109-1-SM (1).pdf	0.43%
2618-6109-1-SM.pdf	0.43%
SSRN-id2669525 (1).pdf	0.43%
SSRN-id2669525 (1).pdf	0.43%
2618-6109-1-SM (1).pdf	0.43%
Publikasi SNM3 UTM1-1.pdf	0.43%
LPPM TERAKHIR.pdf	0.39%
LEONTIEF.pdf	0.39%
JSMB_PERAN KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN.pdf	0.32%
Jurnal Iva Nurdiana JSBM Juni 2014.pdf	0.32%
1534-3562-1-SM (1).pdf	0.32%
Pengaruh kualitas jasa.pdf	0.32%
Artikel sabar ITS.docx	0.32%
PAPER Arifano Leonard Jordan Manafe (140403020019).docx	0.21%
PAPER Arifano Leonard Jordan Manafe (140403020019).docx	0.21%
Arifano Leonard Jordan Manafe.docx	0.21%
ROLA DUWI MINATA_179_E PGSD.docx	0.19%
smk mini.pdf	0.17%
LAPORAN PENELITIAN DIPA LPPM 2017.docx	0.17%
KARINA PEKASIH DEWI 91 - 99.pdf	0.17%

Library omitted sources: 2 sources found

Prosiding-Semnas-Unikama-Vol-3.-No-1-halaman-1-19_Motivasi.doc	51.56%
2 Proseeding Halimatus Kanjuruhan.pdf	17.96%

Malang,

6 iJuni v 2015

 Similarity

 Similarity from a chosen source

 Possible character replacement

 Citation

 References

Peningkatan Kapasitas Peneliti dalam Memasuki Fase Masyarakat Ekonomi Asean (MEA)

Prosiding Seminar Nasional Penelitian 2015
[PPM Universitas Kanjuruhan Malang, 6 Juni 2015]

PENYUNTING PROSIDING SEMINAR NASIONAL PENELITIAN 2015

Pelindung:

Dr. Pieter Sahertian, M.Si

Penanggungjawab:

Dr. Sudi Dul Aji, M.Si

Ketua:

Drs. Sudiyono, M.Pd

Wakil Ketua:

Drs. Choirul Huda, M.Si

Sekretaris:

Umi Tursini, M.Pd.,Ph.D

Reviewer:

Prof Dr. Soedjijono, M.Pd (UNIKAMA)

Dr. Hj. Suciati, M.Hum (UNIKAMA)

Dra. Rahaju, M.Pd (UNIKAMA)

Dr. Wartono, M.Pd (UM)

Dr. Mujiono, M.Pd (UNIKAMA)

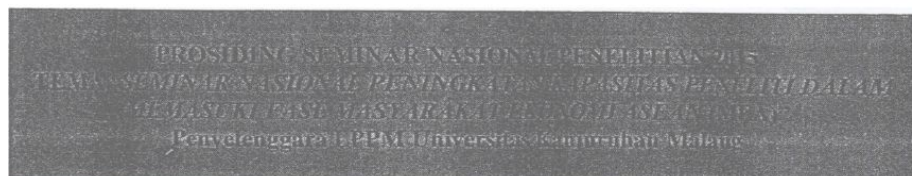
• Dr. KRT. H. sujito, M.Pd (UNS)

Wiji Setyaningsih, S.Kom.,M.Kom (UNIKAMA)

Andi Nu Graha, SE.,M.Si (UNIKAMA)

R. Anastasia Endang Susilawati, s.Pd., SE., M.SA (UNIKAMA)

Henny Loendro, S.Pt.,MP (UNIKAMA)



Sulthon M, M.Hum (UNIKAMA)
SAMBUTAN REKTOR

Salam Sejahtera,

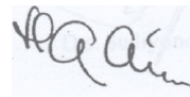
Seminar Nasional Penelitian yang diselenggarakan di Universitas Kanjuruhan Malang ini merupakan salah satu agenda rutin tahunan I-PPM Unikama, yang kali ini merupakan kegiatan yang ke II. Kegiatan seminar ini diselenggarakan dalam rangka memeriahkan acara Dies Natalis ke 40. Diharapkan kegiatan seminar penelitian ini akan berlanosuno secara berkelanjutan dengan upaya-upaya peningkatan penyelenggaraannya.

Seminar ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memberdayakan kapasitas para peneliti di perguruan tinggi, dan memfasilitasi para peneliti dalam mendiseminasikan hasil penelitiannya. Melalui diskusi dan dialog dalam seminar juga diharapkan dapat memperluas jejaring kerjasama antar peneliti di perguruan tinggi, khususnya dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dari berbagai latar keilmuan.

Atas nama Rektor Universitas Kanjuruhan Malang, saya menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi atas terselenggaranya Seminar Nasional Penelitian 2015 ini- Seminar ini dapat berlangsung dengan sukses berkat usaha maksimal dari panitia penyelenggara dan partisipasi peserta seminar dan kontribusi makalah oleh para peserta. Akhir kata, selamat telah sukses menyelenggarakan Seminar Nasional Penelitian 2015.

Malang, 20 Juli 2015

Rektor Unikama



Dr. Pieter Sahertian, MM.

Prosiding Seminar Nasional Penelitian 2015
 Universitas Kanjuruhan Malang 6 Juni 2015
 LPPM

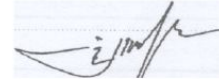
KATA PENGANTAR

Seminar Nasional Penelitian yang dilaksanakan pada Tanggal 6 Juni 2015 merupakan rangkaian dari Lustrum VII Universitas Kanjuruhan Malang mengambil tema: PENINGKATAN KAPASITAS PENELITI DALAM MEMASUKI FASE MASYARAKAT EKONOMI ASEAN (MEA). Tema ini dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa saat ini Indonesia sedang bersiap-siap untuk memasuki era baru dalam tatanan kehidupan global, khususnya di bidang perekonomian dengan dimulainya Masyarakat Ekonomi Asean (MEA). Kapasitas peneliti di perguruan tinggi harus ditingkatkan, agar dapat menghasilkan penelitian yang mampu memberikan kontribusi kepada masyarakat dalam kehidupan yang makin berkembang dan penuh tantangan.

Kegiatan seminar ini diawali dengan presentasi dari Narasumber dari Direktorat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat DIKTI dan Koordinator Kopertis Wilayah VII yang dilanjutkan presentasi secara paralel oleh pemakalah. Dalam seminar nasional ini, kami menerima makalah yang berupa hasil penelitian para dosen dari berbagai perguruan tinggi di tanah air. Makalah yang dinilai layak sesuai penilaian dari tim penilai, dipresentasikan dan diterbitkan pada Prosiding Seminar Nasional.

Pada kesempatan ini, kami mengucapkan terima kasih kepada para peserta seminar dan pemakalah yang telah berpartisipasi mensukseskan acara ini.

Malang, 20 Juli 2015
 Ketua Penyelenggara,



Drs. Sudiyono, M.Pd

L

DAFTAR PEMAKALAH SEMINAR PENELITIAN

No	Nama Pemakalah	Institusi
1	And	UNIKAMA
2	Lilik Kustiani; Ari Brihandhono	UNIKAMA
3	Firman Dwiyanto, Rizka Mahendra Putra	STKIP PGRI SITUBONDO
4	A us Sholeh, Uun Muha•i	UNIKAMA
5	Mustika ArifJayanti, Edy Purwanto, Su en Uta a	

Prosiding Seminar Nasional Penelitian 2015
 [PPM Universitas Kanjuruhan Malang, 6 Juni 2015]

6	Dwi Fauzia Putra	UNIKAMA
7	Hestiningtyas Yuli Pratiwi, Chandra Sundav ara, Hena DianA u	UNIKAMA
8	Lasim Mtmrnll	UNIKAMA
9	An un Yonitasari, Choirul Huda	UNIKAMA
10	Nanik Suratmi	UNIKAMA
11	Muchamad Adam Basori	UIN MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
12	Sri Hari ani	UNIKAMA
13	Suwito	UNIKAMA
14	Widva Hanum dan Dwi Fita Heri awati	UNIKAMA
15	Wisulah	GURU SMP NEGERI 2 KEPANJEN
16	Yulianti & Eris Dianawati	UNIKAMA
17	Sudi Dul Ni, Muhammad Nur Hudha	UNIKAMA
18	Moh- Mu'minin	UNIROW TUBAN
19	Su anto	UNP KEDIRI
20	Atrup, Sri Panca Setyawati, Subardi A an	UNP KEDIRI
21	Lilik Sri Hariani	UNIKAMA
22	Lusia Sell Yunita dan Ninik Se owati	UNIKAMA
23	Ninik Indawati	UNIKAMA
24	H • . Endah Anda ani	UNIKAMA
26	Mi ftahus Surur, Jefri Aulia Marta Nur Lailatus Zahroh	STKIP PGRI SITUBONDO
27	Retno Marsitin	UNIKAMA
28	Siti Halimatus Sakdiyah, Didik Iswah udi	UNIKAMA
29	Viengdavong Luangsithideth	MINISTRY OF EDUCATION AND SPORTS. LAOS
30	Yuli Ifana Sari	UNIKAMA
31	Suko Winarsih	UNIKAMA
32	Sol ikhan	UNIKAMA
33	Ahmad Husin	UNIKAMA
34	Endan W anti dan Su•arwoko	UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
35	Wildona Zumam	UNIVERSITAS MADURA
36	Akhmad Jufriadi, Hena Dian A u	UNIKAMA
37	Hena DianA u, An ri Sartika Wi una	UNIKAMA
38	Ichwan Setiarso	STMIK KADIRI
39	Maris Kumiawati	UNIKAMA

2015

LPPM

6

 Similarity

 Similarity from a chosen source

 Possible character replacement

 Citation

 References

Prosiding Seminar Nasional Penelitian
 Universitas Kanjuruhan Malang Juni 2015

40	Rifko Harny Dwi Cahyo, Yuda Prima Hardianto, Su en Firmans ah	
41	Wfi Seti anin sih	UNIKAMA
42	Muhammad Horri, S.P. Abrina An aini	UNITRI
43	Devi Dwi Purwanto	SEKOLAH TINGGI TEKNIK SURABAYA
44	Edi Susilo, Hesti Pujiwati dan Parwito	UNIVERSITAS RATU SAMBAN DAN UNIVERSITAS BENGKULU
45	Fauzan Praset o Eka Putra	UNIVERSITAS MADURA
46	Muhammad Y asir Zain, Mohammad Nazir Arifin	UNIVERSITAS MADURA
47	Amak Yunus E.P	UNIKAMA
48	Alexius	UNIKAMA
49	Dianawati Su anin as, Harinoto	UNIKAMA
50	Harinoto; Dianawati Su anin as	UNIKAMA
51	Savekti Suind ah D,	PPS UNIV.DARUL ULUM JOMBANG
52	Boge Triatmanto, Eny Rachyuningsih, Harivanto Res ati	UNMER DAN STISIP YOGYAKARTA
53	Rita Indah Mustikowati, Ninik Indawati	UNIKAMA
54	Vinus Maulina	UNIKAMA
55	Bamban Su riadi	UNMER MALANG
56	Su•ito, Nana Wah udi	UNIKAMA
57	Suciati,Purwito Adi,Abdul Halim	UNIKAMA
58	Galuh Kartiko	POLITEKNIK NEGERI MALANG
59	Sulthon Miladi anto	UNIKAMA
60	Indah Purbasari, Encik Muhammad Fauzan, Azizah	UNIVERSITAS TRUNOJOYO MADURA
61	Mi a Savitri, Joice Sora a	UNIKAMA
62	Dimas Pratidina Puriastuti Hadiani, ah Lestari	UNIKAMA
63	Stepanus R. Lodo, Dyah Lestari	UNIKAMA
64	Yulianti, Walu o Edi Susanto	
65	Desi Kurniati A stina A.Yudi He adi	UNIVERSITAS MADURA UNIVERSITAS MADURA
66	Aju Tjatur Nugroho Krisnaningsih dan ah Lestari Yulianti	UNIKAMA
67	Enike Dwi Kusumawati Henn Leondro	UNIKAMA
68	Henny Leondro dan Enike Dwi Kusumawati	UNIKAMA
69	Permata Ika Hida ati	UNIKAMA
70	Moh Zali	UNIVERSITAS MADURA

Prosiding Seminar Nasional Penelitian
[PPM Universitas Kanjuruhan Malang, Juni 2015
2015
6

No. Register : 0261/B22-3/UK/VI-2016

DAFTAR ISI N G E S A H A N

Telah diperiksa kebenarannya dan

sesuai dengan aslinya

	Hal
Cover Prosiding	
Daftar Penyunting	
Sambutan Rektor	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Pemakalah Penelitian	iii
Daftar Isi	iv
Kumpulan Makalah Bidang-Bidang Penelitian	v

Malang, Tgl. 21 Juni 2016
Universitas Kanjuruhan Malang
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Dekan
Dr. Achmad Sudiro, SE, ME
NIP. 19580529 198403 1 002

PENELITIAN BIDANG PENDIDIKAN

Prosiding Seminar Nasional Penelitian
 Universitas Kanjuruhan Malang Juni 2015
 Penggunaan Seni Peran (Role Play) Dengan Media Boneka Tongkat
 (Stick Puppet) Untuk Meningkatkan Kemampuan Bidan Bertutur
 Dalam Bahasa Inggris

Andy

Pengaruh Kepuasan Kerja Guru Dan Motivasi Kerja Terhadap
 Kompetensi Guru SMK PGRI 7 Malang 8-
 Cilik Kustiani, Ari Brihandhono 11

Penerapan Pembelajaran Berbasis Masalah Untuk Meningkatkan Hasil
 Belajar Matakuliah Kewirausahaan Bagi Mahasiswa Prodi
 Matematika STKIP PC,RI Situbondo 12-
 21

Firman Dwiyanto, Rizka Mahendra Putra
 Pronunciation Difficulties Encountered By EFL Students In
 Indonesia: Sebuah Studi Kasus Pada Mahasiswa Kelas Integrated
 Course Semester 1 FKIP Bahasa Inggris Universitas Kanjuruhan
 Malang 22-
 Agus Sholeh, (Jun Muhaji) 29

Penggunaan Media Peta Untuk Menarik Perhatian Dan
 Meningkatkan Hasil Belajar IPS Kelas IX G SMP Negeri 2 Dolopo
 Kabupaten Madiun 30-36

Vlustika Arif Jayanti, Edy Purwanto, Sugeng Utaya

Prosiding Seminar Nasional Penelitian 2015 LPPM Universitas Kanjuruhan Malang. 6 Juni 2015	
Pengaruh Model Pembelajaran Treffinger Terhadap Kemampuan Berpikir Kreatif Mahasiswa Universitas Negeri MalangDwi Fauzia Putra	37 — 45
Pengembangan Model Perkuliahan Berbasis On-Line Untuk Menunjang Pembelajaran Matakuliah Telaah Kurikulum Pendidikan Fisika	46- 52
ningtyas Yuli Pratiwi, Chandra Sundaygara, Hena Dian Ayu 2015 I-PPM 6	
Model Pembelajaran Speaking Bagi Mahasiswa Jurusan Pendidikan Bahasa Inggris Dengan Melihat Video Berbahasa Inggris Yang Menggunakan Subtitle 1.2 Lasim Muzarmil	53 — 58
Pengembangan Media Edukatif Berbasis Android Pada Materi Gerak Lurus Mata Pelajaran Fisika SMA/SMK Kelas X X Anggun Yonitasari, Choirul Huda	59 —67
Pengembangan Model 'Unfold Circles' Bernuansa Character Building Dan Berbasis Keterampilan Hidup Dan Alam Nanik Suratmi	68 — 73
English Achievement Test In Secondary School Muchamad Adam Basori	74 — 85
Sociomathematical Norm Pada Materi Bilangan Di Sekolah Menengah Pertama Sri Hariyani	86 _ 90
Pengaruh Model Pembelajaran Learning Cycle 5e Terhadap Hasil Belajar Geografi SMA Negeri 8 Malani Suwito	91 _ 98
Eksplorasi Cross-year Peer Tutoring Pada Kemampuan Menulis Kalimat Widya Hanum dan Dwi F ita Heriyawati	99 — 104
Pengembangan Perangkat Pembelajaran Pemecahan Masalah Bangun Ruang Berorientasi Aktifitas Elip —Marc Untuk Menekankan Penalaran Matematis Wisulah	105 — 12
Analisis Pengelolaan Kantin Sekolah Sebagai Wadah Pendidikan	

Prosiding Seminar Nasional Penelitian	
Universitas Kanjuruhan Malang Juni 2015	
Karakter Siswa Sekolah Dasar (Studi Kasus Di SDN Tlogomas 2)	113 — 1
Yulianti & Eris Dianawati	16
Dampak PBL Terhadap Kerja Ilmiah Mahasiswa Pada Perkuliahan	
Pengembangan Media Pembelajaran	117—
Sudi Dul Aji, Muhammad Nur Hudha	122
Pengembangan Desain Pembelajaran Menulis Argumentasi	
Bermuatan Pendidikan Karakter Dengan Strategi Lipirtup Di SMA	123 —
. Moll. Mu'minin	131
Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Literasi Ekonomi Mahasiswa	
Pendidikan Ekonomi Universitas Kanjuruhan Malang	132 —
Lilik Sri Hariani	137
peningkatan Kemampuan Resepsi Film Biografi Soekarno Siswa Kelas Xi	
Ibb Sma Negeri 1 Turen — Malang Berdasarkan	
Pendekatan Saintifik	138 -
Lusia Selly Yunita, Ninik Setyowati	143
Pengaruh Motivasi Belajar Dan Cara Belajar Terhadap Prestasi belajar IPS	
(Studi Terhadap Siswa Kelas V SD Negeri Ngijo III	
Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang) .	
	144 —
	149
V Ninik Indawati	
Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah Dan Motivasi Kerja Terhadap	
Kinerja Guru Di SMK Nahdlatul Ulama' Sunan Ampel	
Poncokusumo Malang	150 -
Hj. Endah Andayani	158
Penerapan Model Pembelajaran Kooperatif Tipe Jigsaw Untuk	
Meningkatkan Aktifitas Dan Hasil Belajar Mahasiswa Pada Mata Kuliah	
Metodologi Penelitian Semester III Program Studi	
Pendidikan Ekonomi STRIP PGRI Situbondo	159-
Miftahus Surur, Jefri Aulia Marta	166
Pengembangan Media Audio Visual Berbasis Sejarah Lokal Dalam Meningkatkan	
Kualitas Pembelajaran IPS SD Di Kecamatan	
Singosari Kabupaten Malang	167-
Nur Lailatus Zahroh	174
Pengintegrasian Nilai Karakter Pada Cooperative Integrated Reading	
And Composition (Circ) Dalam Meningkatkan Kualitas Perkuliahan .	
Matakuliah Fungsi Kompleks	175 -
Reino Marsitin	181
Peningkatan Pemahaman Tema Pahlawanku Melalui Media Peta	
Dan Model Pembelajaran Bottle Dance	182 -
Siti Halimatus Sakdiyah, Didik Iswahyudi	187

Prosiding Seminar Nasional Penelitian 2015	
LPPM Universitas Kanjuruhan Malang, 6 Juni 2015	
Mengurangi Kerentanan dan Meningkatkan Peluang dalam Pendidikan untuk Perempuan di Lao PDR Viengdavong Luangsithideth	188- 198
Penerapan Model Pembelajaran PBL Pada Matakuliah Geografi Ekonomi Untuk Meningkatkan Kemampuan Berpikir Kritis Mahasiswa Universitas Kanjuruhan Malang . Yuli Ifana Sari	199 -206
Pembelajaran Bahasa Indonesia Di Kelas Rendah Berbasis Sekolah Alam Suko Winarsih	207- 215
Meningkatkan Kemampuan Berpikir Kritis Dan Prestasi Belajar Siswa Melalui Model Pembelajaran Search Solve Create And Share (SSCS)	216- 222

Prosiding Seminar Nasional Penelitian
 Universitas Malang, Juni 2015
 2015
 LPPM Kanjuruhan 6

PENELITIAN BIDANG BAHASA DAN SASTRA

	Hal
Humanisme Dalam Cerpen-Cerpen A. Mustofa Bisri Ahmad Husin	223 - 230
Pengembangan Sastra Anak Berkarakter Kearifan Lokal Kediri Endang Waryanti, Sujarwoko	231 -236
Mengenalkan Madura Melalui Komunitas Sosial Wildona Zumam	237-241

PENELITIAN BIDANG TEKNOLOGI

	Hal
Devi Dwi Purwanto, Setya Ardhi Kanjuruhan Juni	

Wiikasi Pupuk Organik Cair Berbahan Gulma Terhadap

idi Susilo, [Iesthi Pujiwati dan Parwito

'embuatan Dan Analisis Integrated Language Center (Ilc) Berbasis Neb Untuk Smk / Sederajat (Studi Kasus: SMK Hidayatul Yaqin, Iakong, Pamekasan, Madura dan SIVIK Bustanul Ulum, Naru, Pamekasan, Madura	- 301
'ertumbuhan dan Hasil Kedelai di Tanah Ultisol .291 -295	

:auzan Prasetyo Eka Putra

Sugeng Firmansyah Zancang Bangun Digital Business Directory Dan E- Marketplace Jnluk Time Rienie B2c Dan C2c	302-310
Penerapan Metode Balance Scorecard Pada Sistem Manajemen Penilaian Kinerja Paramedis	270-275
Wiji Setyaningsih	

Teknologi Pengawetan Bahan Pangan Dengan Penambahan Asap Cair
 Game Berbasis Object Sebagai Pengantar Object Oriented

Dari Tempurung Kelapa Dan Sabut Kelapa Melalui Proses Pirolisis Dan Redestilasi .	276 -
Muhammad Horri, SP. Abrina Anggraini	283
Studi Pengkajian Serta Pengembangan Sistem Informasi Layanan Pada Bengkel Kurnia Motor Mojosari .	284 - 290

X

Prosiding Seminar Nasional Penelitian 2015

LPPM Universitas	Ma/ang. 6	2015	
Programming Di Universitas Kanjuruhan Malang		311
Xmak Yunus E.P tnalisis Penyakit Hewan Ternak Sapi			-315
Menggunakan Aplikasi			
üstem Pakar -		316-321
şlexius Endy Budianto			

PENELITIAN BIDANG EKONOMİ

Hal

;ayekti Suindyah D, 'emberdayaan SDM Untuk Percepatan Pencapaian MDG's Yang berbasis Pendidikan dan Nasional Pertumbuhan (PRA) 2015 Boge Triatmanto, Eny Rachyuningih, Hariyanto Respati Universitas Kanjuruhan Malang, 6 Juni 2015	----- 351 -360
'engaruh Kualitas Pelayanan dan Harapan Terhadap Kepuasan 'elanggan dan Konsekuensinya Pada Loyalitas (Studi Pada)epartment Store Di Kota Malang) . Uta indah Mustikowati, Ninik Indawati analisis Risiko Sistemik Dengan Mengidentifikasi Risiko Setiap	----- 361 -365
Bank Terhadap Sistem Perbankan /inus Maulida	----- 366- 381
^d engembangan Desa Wisata Sebagai Alternatif Peningkatan Cesejahteraan Masyarakat ..	----- 382-388
Bambang Supriadi I.PPAf	
An Analysis Of Semantic On Advertisment Sujito, Nanang Wahyudi	----- 389 - 395
PENELITIAN BIDANG HUKUM	
Hal	
Kajian Yuridis Sosilogis Dampak Perceraian Perkawinan Bagi	
Suciati,Purwito Adi.Abdul Halim	
Aspek Hukum Penanaman Modal Terhadap Kontrak Alih Teknologi Sebagai Upaya Pengembangan Industri . . .	----- 403 - 408
.Galuh Kartiko	
Penerapan Hukum Dalarn Putusan Hakim Pengadilan Di Indonesia Menurut Perspektif Hukum Progesif . . .	----- 409- 414
Sulthon Miladiyanto	
Pengelolaan Dana Tanggung Jawab Sosial Lembaga Keuangan Syariah Melalui Konsep Wakaf Produktif . . .	----- 415— 421
Indah Purbasari, Encik Muhammad Fauzan, Azizah	
Implikasi Undang-Undang ITE (Informasi Dan Transaksi Elektronik) Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumén Terhadap Transaksi E-Commerce Dalam Hal Jual Beli/Belanja Online .	----- 422 - 430
Perempuan (Studi Kasus Dikota Malang) -396 - 402 Miya Savitri, Joice Soraya	

PENELITIAN BIDANG PETERNAKAN

Hal

Prosiding Seminar Nasional Penelitian 2015
 LPPM Universitas Ma/ang. 6 2015

Substitusi Konsentrat Dengan Kulit Ari Kedelai Dan Gamblong Terfermentasi Rhizopus Sp Terhadap Konsumsi Pakan, Pertambahan Bobot Badan Dan Konversi Pakan Pada Sapi Potong	431	434
.. Dimas Pratidina Puriastuti Hadiani, Dyah Lestari		
Pengaruh Penggunaan Ekstrak Kunyit Dan Jahe Sebagai Aditif Pakan Terhadap Konsumsi Pakan, Pertambahan Bobot Badan (PBB), Dan Konversi Pakan Ayam Pedaging	435	439
Stepanus R. Lodo, Dyah Lestari Yulianti, Waluyo Edi Susanto		
Sapi Sonok Dalam Prospektif Ekonomi Kreatif ..	440	—
	448	
Desi Kurniati Agustina		
Keberpihakan (Political Will) Pemerintah Daerah Otonomi Dalam Pengembangan Sapi Madura ..	449	—
	455	
A. Yudi Heryadi		
Pengaruh Penggunaan Kombinasi Limbah Kulit Ubi Kayu Dan Ampas Tahu Terfermentasi Sebagai Pakan Alternatif Terhadap Konsumsi Ayam Pedaging	456	460
.....		
Aju Tjatur Nugroho Krisnaningsih, Dyah Lestari Yulianti		

Prosiding Seminar Nasional Penelitian 2015
LPPM Universitas Kanjuruhan Malang, Juni 2015
Juni

Konsentrasi Spermatozoa Kambing Peranakan Ettawa Setelah
Proses Sexing .461 — 466

Enike Dwi Kusumawati, Henny Leondro

Pengaruh Penambahan Pakan Suplemen Multinutrien (SPM) Terhadap Produktivitas Sapi Perah
Peranakan Friesian Holstein Periode Awal Laktasi .
..... 467 — 471

Henny Leondro, Enike Dwi Kusumawati

Daya Hidrolisis Protein Beberapa Spesies Bakteri Proteolitik Dalam
Daging Yang Diawetkan Dengan Metode Perpaduan Fermentasi
Ensiling Daun Selada Dan Fermentasi Biji Keping 472 — 483
Permata Ika Hidayati

Strategi Pusat Pengembangan Agensi Hayati (PPAH) Shinta Di
Kecamatan Galis Kabupaten Pamekasan 484 — 490
Moh. Zali

prosiding Seminar Nasional Penelitian
LPPM Universitas Malang,
LPPM

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARAPAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN KONSEKUENSINYA PADA LOYALITAS
(Studi Pada Departement Store Di Kota Malang)

Rita Indah Mustikowati, Ninik Indawati
Universitas Kanjuruhan Malang

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan Oleh perusahaan dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Sampel penelitian yang digunakan adalah konsumen yang berbelanja di pusat perbelanjaan, yaitu di Mitra Dept. Store sebanyak 160 responden. Teknik sampling dengan metode accidental sampling dan metode purposive sampling. Sedangkan alat analisis yang digunakan adalah analisis jalur (Path Analysis). Hasil penelitian menemukan bahwa ada pengaruh langsung antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, tidak ada pengaruh yang signifikan antara harapan dengan kepuasan pelanggan, ada pengaruh langsung antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas konsumen. Dari hasil analisis SEM pada variabel kualitas layanan yaitu empathy memiliki pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan pelanggan sedangkan tangible, responsiveness, dan assurance memiliki pengaruh yang cukup signifikan. Kata kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan, Loyalitas .

PENDAHULUAN

Usaha bisnis di bidang retail khususnya pusat perbelanjaan atau mall harus mampu mengembangkan potensi diri dalam kondisi persaingan, sehingga mudah dalam mengantisipasi dan menghadapi situasi secara kompetitif. Pusat perbelanjaan atau mall merupakan industri jasa yang memberikan kualitas layanan kepada pelanggan.

Keberadaan bisnis mall di tengah-tengah masyarakat merupakan faktor penting sebagai tempat untuk aktivitas berbelanja. Hampir semua mall memberikan tawaran yang menarik kepada pelanggan dengan mengadakan promosi besar-besaran seperti discount dan hadiah langsung, sebab masyarakat memiliki pola berfikir yang lebih maju dalam melakukan aktivitas belanja secara modern. Pada kenyataannya semakin berkembangnya bisnis retail di Kota Malang di satu sisi akan membawa keuntungan bagi konsumen karena lebih banyak pilihan tempat bagi mereka untuk berbelanja, akan tetapi di sisi lain akan menimbulkan ancaman bagi pengelola itu sendiri dalam menghadapi persaingan yang ketat untuk memperebutkan jumlah konsumen yang berkunjung untuk berbelanja. Jika dilihat dari berbagai latar belakang konsumen baik dari segi sosial, ekonomi, budaya, pendidikan, dan psikologi, maka cara menyikapi dalam mengambil keputusan para konsumen akan berbeda-beda pula dalam memilih pusat perbelanjaan atau mall yang ada di Kota Malang. Citra pusat perbelanjaan terbentuk dari bagaimana komitmennya terhadap kualitas layanan yang berorientasi pada pelanggan. Sedangkan penilaian konsumen lebih bersifat tergantung pada proses penilaian konsumen terhadap produk tersebut. Penilaian konsumen terbentuk dari serangkaian informasi dan atribut yang terkait dengan produk dan jasa.

Menurut Porter (1993) persaingan merupakan faktor yang penting untuk dipertimbangkan dalam perumusan strategi perusahaan, karena akan memberikan dampak terhadap kinerja perusahaan. Oleh karena itu permasalahan terhadap persaingan menjadi sangat penting. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan terhadap tingkat service quality, sudah barang tentu kualitas layanan sangat penting dikelola perusahaan dengan baik. Penyampaian layanan yang berkualitas dewasa ini dianggap sebagai suatu strategi dasar retail yang esensial agar perusahaan sukses dan dapat bertahan. Keberhasilan perusahaan retail ditentukan oleh kualitasnya baik kualitas barang yang diperdagangkan maupun kualitas layanan yang disampaikan kepada konsumen, yang akan membawa konsekuensi perilaku konsumen baik yang bersifat defeksi maupun refensi. Layanan konsumen adalah strategi produk yang penting walaupun sering diabaikan. Layanan konsumen meningkatkan nilai produk bagi konsumen. Menurut Craven (1998), faktor penting dalam 2015

Kanjuruhan 6 Juni 2015

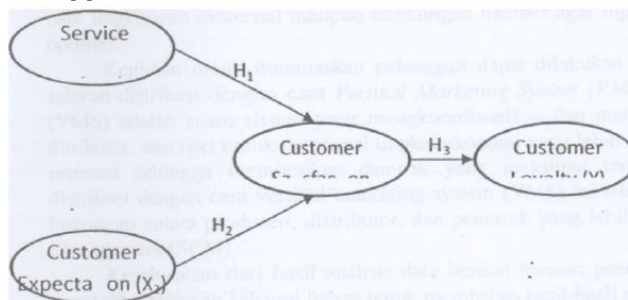
Prosiding Seminar Nasional Penelitian 2015

Universitas Kanjuruhan Malang, 6 Juni 2015

mengelola layanan konsumen adalah melihatnya sebagai bagian utama dari strategi pemasaran. proses ini harus didefinisikan, dianalisis, dan dikelola dengan tujuan untuk memperbaiki kepuasan konsumen-

Keunggulan bersaing diperoleh dengan mengembangkan suatu strategi layanan konsumen yang terpadu dan terkoordinasi dengan memberikan tanggung jawab untuk kegiatan-kegiatan dan melibatkan berbagai fungsi dalam memberikan layanan. Strategi tersebut merupakan rencana jangka panjang yang digunakan sebagai pedoman bagi kegiatan personalia pemasaran, dalam perumusan strategi suatu perusahaan harus menyesuaikan dengan kondisi lingkungan baik lingkungan eksternal maupun lingkungan internal agar tujuan perusahaan tercapai secara optimal.

Kerangka Konsep penelitian



Gambar : Kerangka Konseptual

Sumber : 1. Teori SERVQUAL dari Parasuraman dkk., (1988)
 2. Teori ACSI dari Fornell dkk., (1)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian survai yaitu suatu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dengan mengandalkan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data (Singarimbun, '1995). Unit analisis dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan pembelian pusat perbelanjaan atau mall di Mitra Dept Store. Sampel penelitian adalah **langganan** yang berbelanja di Mitra Dept Store. Pada penelitian ini sampel penelitian adalah konsumen yang berbelanja di Mitra Dept. Store. Pengambilan sampel sebanyak 160 responden ini didasarkan pada pendapat Hair dkk., (dalam Ferdinand, 2002) yang mengatakan **bahwa ukuran sampel yang sesuai adalah antara 100 — 200**. bila ukuran sampel menjadi terlalu besar, maka metode menjadi "sangat sensitif" sehingga sulit untuk mendapatkan ukuran-ukuran goodness-of-fit yang baik. Data penelitian yang diperoleh berasal dari dua sumber, yaitu: a) Data primer, didapatkan dari responden langsung melalui pengisian kuesioner kepada pembeli departement store yang sudah dewasa; b) Data sekunder, berupa data dan informasi pendukung penelitian yang didapat dari sumber intern departement store maupun dari sumber eksternal lain yang relevan, diperoleh dari buku dan jurnal sebagai informasi penunjang penelitian. Kuesioner atau angket dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan model Likert's Scale dengan Skala lima yang bergerak dari angka 1 (satu) sampai 5 (lima). Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan validitas konstruk dengan teknik korelasi Product Moment Pearson. Untuk menguji reliabilitas instrumen penelitian ini digunakan formula Alpha Cronbach (Arikunto, 1998). Pada penelitian **yang termasuk ke dalam variabel bebas adalah kualitas layanan (sevice quality) (X1) dan harapan pelanggan (customer expectation) (X2)**. Variabel antara atau intervening adalah variabel yang bersifat menjadi perantara (sarana) dari hubungan variabel bebas ke variabel tergantung. Sifatnya dapat memperlemah atau memperkuat

prosiding Seminar Nasional Penelitian
LPPM Universitas Malang,
I-PPM

pengaruh variabel bebas terhadap variabel tergantung (Solimun, 2002). Variabel ini diberi simbol Z. Pada penelitian yang termasuk ke dalam variabel antara adalah kepuasan pelanggan (customer satisfaction) (Z). Variabel dependent pada penelitian ini variabel tergantungnya adalah loyalitas (customer loyalty). Penelitian ini menggunakan analisa deskriptif dan model Analisis Jalur (Path Analysis) dengan menggunakan program AMOS. Analisis Jalur merupakan alat analisis statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan

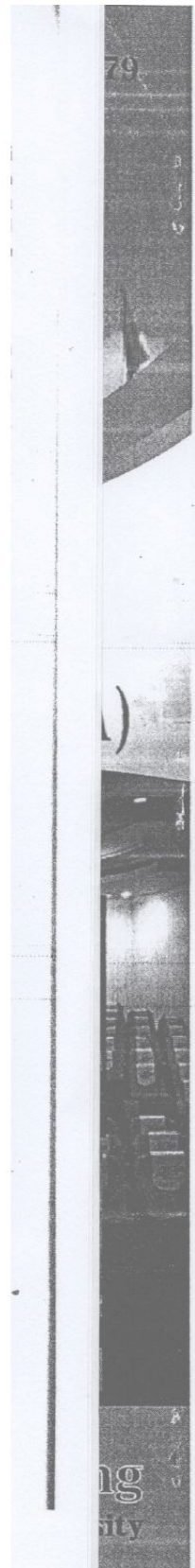
HASIL DAN PEMBAHASAN

Keunggulan bersaing diperoleh dengan mengembangkan suatu strategi layanan konsumen yang terpadu dan terkoordinasi dengan memberikan tanggung jawab untuk kegiatan-kegiatan dan melibatkan berbagai fungsi dalam memberikan layanan. Strategi tersebut merupakan rencana jangka panjang yang digunakan sebagai pedoman-bagi kegiatan personalia pemasaran, dalam perumusan strategi suatu perusahaan harus menyesuaikan dengan kondisi lingkungan baik lingkungan eksternal maupun lingkungan internal agar tujuan perusahaan tercapai secara optimal.

Kegiatan untuk memuaskan pelanggan dapat dilakukan dengan menggunakan strategi saluran distribusi dengan cara Vertikal Marketing System (VMS). Vertikal Marketing System (VMS) adalah suatu sistem yang mengkoordinasikan dan mengintegrasikan pihak produsen, distributor, dan ritel untuk mencapai tingkat ekonomi yang lebih tinggi dibidang operasional dan promosi sehingga memberikan dampak yang maksimal terhadap pasar. Strategi saluran distribusi dengan cara vertikal marketing system (VMS) ini lebih condong4æ arah bagaimana hubungan antara produsen, distributor, dan pemasok yang lebih dikenal dengan Supply Chain Management (SCM).

Keseluruhan dari hasil analisis data berikut temuan penelitian terdahulu secara ringkas dapat dikemukakan sebagai bahan untuk membahas hasil-hasil penelitian ini. Berdasarkan hasil analisis deskripsi tentang faktor-faktor kualitas pelayanan yang terdiri dari tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy yang ada di Mitra Dept Store mayoritas tergolong dalam kategori cukup baik dan ada beberapa dari responden menyatakan tidak baik. Sehingga kepuasan responden pada pusat perbelanjaan atau mall masuk dalam kategori cukup/sedang. Kenyataan empirik yang terjadi ini disebabkan tidak semua kualitas pelayanan yang ada pada pusat perbelanjaan atau mall tersebut diterapkan dengan baik hal ini terungkap dari beberapa responden yang mengeluhkan akan kualitas pelayanan yang diterima terutama pada pelayanan yang diberikan oleh karyawan- Sehingga pelanggan akan merasa mudah untuk beralih ketika tawaran yang lebih baik muncul. Hal ini terbukti dari jawaban konsumen bahwa Mitra Dept Store bukan merupakan pilihan pertama setelah mereka tidak cocok untuk membeli di Mitra Dept Store dan sebagainya dari mereka tidak merekomendasikan ke saudara atau teman untuk berbelanja di Mitra Dept Store. Penyampaian kualitas layanan merupakan hal terpenting dalam menciptakan nilai jasa dibenak konsumen mengingat Mitra Dept Store merupakan perusahaan jasa yang memiliki tujuan customer focus sehingga dalam menciptakan nilai, perlu adanya keunggulan atau ciri khas dari perusahaan jasa tersebut. Salah satu ciri atau keunggulan tersebut adalah adanya keunggulan kualitas layanan. Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan tersebut membahagiakan pelanggan yang dituju. Dalam penelitian Zeithmal, (1996) menyatakan, bahwa kualitas layanan akan menaikkan minat berperilaku yang positif. Berdasarkan hal tersebut pihak pusat perbelanjaan selaku pengelola harus tanggap bahwa konsumen akan melakukan aktivitas berulang apabila pusat perbelanjaan tersebut memiliki kualitas layanan yang baik atau prima.

Menurut Kotler (2002) pada tingkat kepuasan sangat tinggi pelanggan sangat cenderung membeli ulang dan bahkan menyampaikan cerita pujian tentang perusahaan. Kepuasan atau rasa senang yang tinggi menciptakan ikatan emosional dengan merek atau perusahaan tersebut, tidak sekedar kelebihan-sukaan rasional. Pada dasarnya dampak dari kualitas layanan adalah perilaku



Prosiding Seminar Nasional Penelitian 2015

Universitas Kanjuruhan Malang, 6 Juni 2015

konsumen yang pada akhirnya apabila konsumen merasa puas akan kulaitas layanan yang diberikan maka mereka akan melakukan aktivitas berulang-

2015

Kanjuruhan

6 Juni 2015

Dilihat dari segi intensitas pengaruhnya variabel bebas terhadap variable terikat dengan menggunakan pendekatan SEM diketahui bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas. Hal ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Yayuk Sri Rahayu (2008) bahwa lima dimensi kualitas jasa berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan mahasiswa. Kepuasan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas konsumen- Sehingga pusat perbelanjaan sebagai pihak pengelola harus memperhatikan dan meningkatkan kualitas jasa yang diberikan kepada konsumen agar dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas yang pada akhirnya akan berpengaruh pada keuntungan jangka panjang.

Menurut Tjiptono (2005) terdapat beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih d3ft meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu :

1. Strategi pemasaran berupa Relationship marketing, yaitu strategi hubungan yang berkelanjutan jadi hubungan antara penjual dan pembeli tidak berakhir setelah penjualan selesai, misalnya pusat perbelanjaan sudah harus mulai menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan dengan membentuk memeber disetiap pusat perbelanjaan misainnya matahari mengeluarkan MCC, centerpoint mengeluarkan kartu Center point, suara. konsumen bebas pulsa Strategi superior customer service, yaitu menawarkan pelayanan yang lebih baik dari pesaing
2. Strategi unconditional service guarantees atau extraordinary guarantees. Inti dari strategi ini adalah komitmen untuk memberikan kepuasan pada pelanggan yang akhirnya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan kualitasjasa dan kinerja perusahaan
3. Strategi penanganan keluhan yang efisien kotak saran di masing-masing pusat perbelanjaan atau mall
4. Strategi peningkatan kinerja perusahaan, meliputi upaya untuk melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan komunikasi kepada pihak manajemen dan karyawan, memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan ke dalam sistem penilaian karyawan (berdasarkan survai pelanggan), dan memberikan empowerment kepada karyawan.
5. Menerapkan Quality Function Deployment (QDF) yaitu praktik untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan.

Dalam penelitian ini Customer expectation berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan bahkan pengaruhnya berlawanan. SERVQUAL dibangun atas adanya perbandingan antara dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (perceived service) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan/diinginkan (expected service). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan tidak bermutu, dan sebaliknya. Dengan demikian, perceived quality dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima/peroleh (Parasuraman, 1998). Kepuasan atau rasa senang yang tinggi menciptakan ikatan emosional dengan merek atau perusahaan tersebut, tidak sekedar kelebihan-sukaan rasional. Sesuai dengan jawaban responden selama ini responden merasa layanan yang diberikan sesuai dengan yang mereka harapkan jadi tidak ada unsur melebihi-lebihkan. Hal ini terlihat pada promosi di famplet- famplet dimana harapan sudah sesuai dengan kenyataan.

Perusahaan dalam menjalankan customer yang efektif perlu menanamkan persepsi bahwa customer service harus menjadi tanggung jawab semua bagaian organisasi. Perusahaan harus mengembangkan sikap yang terpusat pada pelanggan (customer focused) dalam intern perusahaan. Sikap ini memerlukan kemampuan kepemimpinan, semangat kerja tim, dan pemanfaatan teknologi. Setiap karyawan sebaiknya membangun mentalitas kepemimpinan agar mempunyai motivasi kerja

prosiding Seminar Nasional Penelitian
LPPM Universitas Malang,
yang tinggi. Sebaliknya manajemen harus menciptakan lingkungan kerja yang mendorong motivasi,
bersedia memberikan delegasi, dan pemberdayaan karyawan secara tepat

KESIMPULAN

Hasil analisis SEM ada pengaruh langsung antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan,
tidak ada pengaruh yang signifikan anantara harapan dengan kepuasan pelanggan, ada
I-PPM

pengaruh langsung antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas konsumen. Dari hasil analisis SEM pada variabel kualitas layanan yaitu empathy memiliki pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan pelanggan sedangkan tangible, responsiveness, dan assurance memiliki pengaruh yang cukup signifikan. Pada dasarnya dampak dari kualitas layanan adalah perilaku konsumen yang pada akhirnya apabila konsumen merasa puas akan kualitas layanan yang diberikan maka mereka akan melakukan aktivitas berulang.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. (1998) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Cetakan Kesembilan, PT. Rineka Cipta, Jakarta.

Cravens, W. David. (1998) *Pemasaran Strategis*, Alih Bahasa Lina Salim MBA, Jilid I I Penerbit Erlangga, Jakarta.

Ferdinand, Augusty (2002). *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen: Aplikasi Model-model Rumit dalam Penelitian untuk Tesis dan Desertasi Doktor*. Edisi 2. Semarang: BPUNDIP.

Fornell, Claes, (1992). *A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience*. *Journal of Marketing*. Vol. 56, 6-21.

Kotler, Philip, (2002). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Prenhallirido, Jakarta.

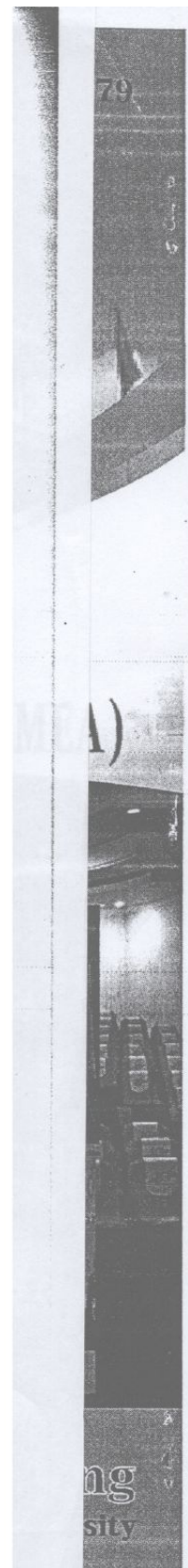
Parasuraman, A, Zeithaml, Valerie A, Éerry Leonard L., (1998) *SERVQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*, *Journal Of Retailing*, Volume 84 Hal 12 - 40.

Porter (1993), *Strategi Bersaing, Teknik Menganalisa Industri Dan Pesaing*, Alih Bahasa Agus Maulana, Erlangga, Jakarta.

Solimun, (2002) *Multivariat Analysis, Structural Equation Modelling (SEM), LISREL, dan AMOS*, Cetakan I , Fakultas MIPA, Universitas Brawijaya Malang.

Suparmoko, (1998). *Metode Penelitian Praktis (untuk Ilmu-Ilmu Sosial dan Ekonomi)*, Edisi BPFE UGM, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius, (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Penerbit Andi, Yogyakarta.



Prosiding Seminar Nasional Penelitian 2015

Universitas Kanjuruhan Malang, 6 Juni 2015

Yayuk Sri Rahayu, (2003). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Pada Universitas Swasta di Kota Malang) . Thesis, Program Pascasarjana Universitas Barawijaya, Malang.

Zeithaml, Valarie A. (1988). "Consumer Perceptions of Price, Quality and Value: A Means-End

Model.and Synthesis of Evidence", Journal of Marketing, Vol. 52, No. 3, p. 2-22