

**"MAJU BERSAMA
MEMBANGUN
EKONOMI BANGSA"**

ICEBUSS 2016

International Conference on Economics, Business and Social Sciences

ICEBUSS 2016



Lt.Illit ISL.M.Jgt.U.A.4.



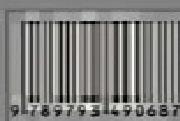
PROCEEDINGS

**International Conference on Economics,
Business and Social Sciences
(ICEBUSS)**



Co-hosts:

UahenltuMalapia lleiW71n u.hwaka Taaaa Japkana
Unlnnitas £g Unaaul Unl"eNiltal HJn&T.lah sunb3iZ
UPN, wd Ualteasbalsl•l.amon&n
UlilwrsTwKaChunc sEASIA MEwid)'•pma l.ama •"&
----- STM ICASIA ----- **UNISMA**



9 78979 31490687 >



Co-hosts :

PROCEEDINGS
INTERNATIONAL CONFERENCE
ON ECONOMICS, BUSINESS AND SOCIAL SCIENCES
(ICEBUSS 2016)

PROCEEDINGS

INTERNATIONAL CONFERENCE

ON ECONOMICS, BUSINESS AND SOCIAL SCIENCES

(ICEBUSS 2016)

Copyright © Desember 2016

Firstly published in Indonesia by Faculty of Economics University of Islam Malang.
Copyright is protected by law. No part of this publication may be reproduced in any form or by
any electrical or mechanical means, including information storage and retrieval systems
without permission in written from the publisher.

National Library: Cataloging in Publication (KDT)

Ukuran: cm 21 X 29 cm ; Hal : i - xxxii ; 1 – 178

ISBN: 978-979-3490-68-7

Publisher:

Faculty of Economics
University of Islam Malang
Jl. MT. Haryono 193 Malang – Jatim
Telp. (0341) 571996, 551932 .Fax, (0341) 552249

RECTOR'S WELCOME

I am delighted to welcome you to ICEBUSS 2016 in Malang, Indonesia. The Purpose of ICEBUSS is to bring together researchers and practitioners all over the world to share new ideas and present latest development in the theoretical and practical area of Economics, Business and Social Sciences. This year's conference brings together more than 177 presenters and practitioners to discuss the latest issues.

We are honored to have keynote speakers in the conference: Professor Raghavendra Rau from University of Cambridge and we are hoping that all participants of the conference to take time not only for paper and presentation, but also actively engage one another and to take this opportunity to further develop your professional link.

The conference will not be possible to be organized the dedicated effort of many individuals who have contributed to the various process that make up this event. For their dedication , I sincerely convey my appreciation. My sincere gratitude also goes to our institution' partner that provide their support a joint host Global Virtus Center for Corporate Governance Ukraine, cohosts and sponsors in this conference.

Rector
University of Islam Malang

Prof. Dr. H. Maskuri, M.Si

SPEECH FROM DEAN

Nur Diana, SE, MSi

Dean of Faculty of Economics University of Islam Malang

In the Name of Allah, the Most Beneficent, the Most Merciful.

It is with great pleasure that I welcome the participants of the International Conference Economic, Business and Social Sciences 2016. The Prophet Muhammad (peace be upon him) said 'Acquire knowledge and impart it to the people.' (Al Tirmidhi). The quest for knowledge has been from the beginning of time but knowledge only becomes valuable when it is disseminated and applied to benefit human kind. It is hoped that ICEBUSS 2016 will be a platform to gather and disseminate the latest knowledge in economics, business and social sciences.

Academicians, Scientist, Researchers and practitioners of economics, business and social science will be able to share and discuss new findings and applications of economics, business and social sciences. It is envisaged that the intellectual discourse will result in future collaborations between universities, research institutions and industry both locally and internationally.

This is our first ICEBUSS and we shall continue to conduct it every year, wish that research fellow and academicians from universities in Indonesia and in foreign countries take part we would like to express our highest gratitude those who have participated as both presenters and participants.

We would like to express our highest gratitude those who have participated as both presenters and participants. We would also like to extend our sincerest appreciation to all the host University of Islam Malang and Global Virtus Center for Corporate Governance Ukraine and Co-host : Universitas Esa Unggul Jakarta, Universiti Malaya Kelantan, , UPN Veteran Yogyakarta, Universitas Islam Madura Pamekasan, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi ASIA, Universitas Ma Chung, Universitas Darma Persada Jakarta , Universitas Islam Lamongan, Sekolah Tinggi Manajemen Informatika & Komputer ASIA, Universitas Hangtuah Surabaya, Universitas Tama Jagakarsa Jakarta, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi WidyaGama Lumajang and Magister Manajemen UNISMA.

Please accept our deepest apologies for all the imperfection during the seminar. Till we meet again next year. God Willing , Insya Allah.

KEYNOTE SPEECH

"THE GLOBAL PATTERN OF ALTERNATIVE FINANCE"

Professor Raghavendra Rau

Judge Business School University of Cambridge

Although various forms of alternative finance have long existed, the combination of weaker financial institutions following the financial crisis, disruptive disintermediation-Kenabling technology and underlying socio-economic as well as cultural shifts is challenging the paradigm of how finance will be provisioned in the future. The UK alternative finance industry alone has raised more than £1.6 billion for individuals, start-ups, small and medium firms, social enterprises and good causes between 2011 and 2015. Several economies, particularly the US, Europe and emerging markets, are already witnessing significant alternative capital formation and financing activities in venture capital, consumer credit, SME finance, high-tech and creative industries, social impact investing, development and renewable energy sectors.

However, little academic research is currently available to inform policy makers, regulators, industry players and other stakeholders about why various forms of alternative finance are emerging or how new financing instruments and intermediaries are functioning and evolving. There are a number of unanswered research questions of relevance to these stakeholders. How and why do funders invest, lend or donate through alternative finance channels? From fundraisers' perspective, how do they compare alternative finance instruments and channels with financing alternatives available via the traditional financial system? In a macro-economic context, is alternative finance expanding the existing pool of capital/credits or merely rechanneling it? What is the socio-economic impact of alternative finance in terms of job creation, revenue generation and community engagement at local, regional and national levels? Do some economies have a comparative advantage in enabling alternative finance, and if so, why? How will public policy and regulations affect the trajectories of alternative finance? Are developments in alternative finance a threat or an opportunity for incumbent financial institutions, and how is their response influencing broader change within the financial system?

PATRONS

Keynote Speaker:

Professor Raghavendra Rau (Judge Business School University of Cambridge)

Hosts:

Faculty of Economics University of Islam Malang
Global Virtus Center for Corporate Governance, Ukraine

Co-hosts:

- Universitas Malaysia Kelantan
- Universitas Esa Unggul
- UPN ,Veteran` Yogyakarta
- Universitas Islam Madura
- Universitas Ma Chung
- Universitas Darma Persada
- Magister Manajemen UNISMA
- Universitas Tama Jagakarsa
- Universitas Hang Tuah Surabaya
- Universitas Islam Lamongan
- STIE ASIA
- STIE WidyaGama Lumajang
- STMIK ASIA

Conference Chair and Co-Chair:

Nur Diana (University of Islam Malang) – Chair
Afifudin (University of Islam Malang) – Co-chair

Scientific Committee:

- Professor Raghavendra Rau (University of Cambridge)
Professor Alexander Kostyuk (Global Virtus Center for Corporate Governance, Ukraine)
Professor William Megginson (University of Oklahoma)
Professor Claudio Morana (University of Milan)
Professor Joseph Cherian (National University of Singapore)
Professor Thomas Chemmanur (Boston College)
Professor Ansari Mahfooz (University of Lethbridge)
Professor David Guest (King's College)
Professor Henk von Eije (University of Groningen)
Professor Graham Partington (University of Sydney)
Professor Raja Suzana (Universiti Malaysia Kelantan)
Professor Maskuri (University of Islam Malang)
Professor Made Sudarma (Brawijaya University)
Professor Junaidi Mistar, PhD (University of Islam Malang)
Faisal, PhD (Diponegoro University)
Dr. Suherman (State University of Jakarta)
Dr. Fachruzzaman (University of Bengkulu)
Dr. M. F. Arrozi (Esa Unggul University)
Dr. Winarno, MM (UPN Veteran Yogyakarta)

PROGRAM

December 6 – 7, 2016, ATRIA Hotel, Malang

Tuesday, December 6, 2016

07.30-14.00	Registration
08.30-10.30	Concurrent sessions I
10.30-10.40	Coffee breaks
10.40-10.50	Welcome Speech by Dean, Paramount Ballroom
10.50-11.00	Opening Speech by Rector, Paramount Ballroom
11.00-12.00	Keynote speech by Prof. Raghavendra Rau, Paramount Ballroom
12.00-13.00	Lunch
13.00-15.30	Concurrent sessions II
15.30-15.40	Coffee break
15.40-17.40	Concurrent sessions III

Wednesday, December 7, 2016

07.30-10.00	Registration
08.00-10.45	Concurrent sessions IV
10.45-11.15	Coffee breaks
11.15-13.00	Lunch

International Conference on Economics, Business and Social Sciences (ICEBUSS 2016)
December 6-7, 2016, Malang

December 6, Hours: 08.30 – 10.30

Room	IVORY 1	IVORY 2	IVORY 3	IVORY 4	PARAMOUNT BALLROOM
Session Chair	Nani Rohaeni	Nedi Hendri	Adrie Putra	Muhamad Ahsan	Oyong Lisa
	“Model System Management of Traditional Market” Fiqi Fatmawati	“Preventive Toward Earthquake’s Disaster in West Sumatera Based on Geophysic Analysis” Reza Prima Yanti, Suharsono, Indriati Retno Palupi, Wahyu Hidayat (UPN “Veteran” Yogyakarta)	“WASTA: The Good, The Bad and The Ugly” Ameen Ali Talib (SIM University, Singapore)	“Management Discussion and Analysis, Corporate Governance Perception Index and Market Reaction” Lindrianasari (Univ. Lampung) Sondang Berliana Gultom, Liza Alvia (Univ. Lampung)	“ISU DAN TANTANGAN PEMBELAJARAN BAHASA ARAB DI MALAYSIA” Anuar bin Sopian (Universitas Teknologi MARA Melaka, Malaysia
	“INDICATORS INVESTIGATION MODEL OF CORPORATE FAILURE IN INDONESIA” R.A. Nurlinda, Eka Bertuah (Esa Unggul University)	“Experimental Study: Negative Framing, Rigid Thinking and Commitment Escalation in Making Decisions” Andi Irfan (UIN Sultan Syarif Kasim Riau)	“FAITH-BASED CIVIL SOCIETY AND SELF-RELIANCE DEVELOPMENT: A CASE STUDY OF PESANTREN ULUMUL QURAN, AT BOJONGSARI, DEPOK, WEST JAVA, INDONESIA” Hari Zamharir (Universitas Nasional), Suprihatin (Universitas Nasional)	“Social Entrepreneurship Attitudes and Activity in Indonesia” Gandhi Pawitan, Maria Widyarini, Fiona Ekaristi (Parahyangan Catholic University)	“MANAJEMEN LABA, STRUKTUR KEPAMILIKAN DAN PERUBAHAN TARIF PPH UNDANG-UNDANG NO. 36 TAHUN 2008 (Studi Empiris pada Perusahaan Keluarga dan Non-Keluarga di BEI Tahun 2007-2010)” Sri Suranta, Bandi dan Eko Arief Sudaryono (Universitas Sebelas Maret)
	“THE ROLE OF HEALTHY SCHOOL ENVIRONMENT AND CANTEEN AS CHILDREN’S SOURCE OF CONSUMER LEARNING” Anna Triwijayati, Etsa Astridya Setiyati, Yudi Setianingsih, Maria Lucia Luciana (Ma Chung University)	“Influence Analysis of Price Fluctuations and Labor Costs, Against Revenues Potato Farmers in the village Pinangsungkulon Modoinding subdistrict, South Minahasa, North Sulawesi (2012-2014)” Lenny Leorina Evinita (Universitas Negeri Manado)	“ANALYSIS OF PERFORMANCE EFFICIENCY MEASUREMENT FOR PRIVATE UNIVERSITIES’ PROGRAM” Rina Anindita, Taufiqur Rahman (Esa Unggul University)	“RECONSTRUCTION OF BUSINESS FAILURE CLASSIFICATION MODEL FOR SMALL MEDIUM ENTERPRISES (SMEs)” Nekhasius Agus Sunarjanto, Herlina Yoka Roida, Agnes Utari Widyaningdyah (Widya Mandala Catholic University Surabaya)	“MODEL PRAKTIK AKUNTANSI DALAM RANGKA MENINGKATKAN AKSES PEMBIAYAAN KUR PADA UMKM DI KOTA PALU” Jurana, Ni Made Suwitra Parwati (Tadulako University)
	“Legal Framework of Shari’ah Corporations in Malaysia: Special Reference to Waqf Corporation” Hartinie binti Abd Aziz (Kolej Yayasan Pahang), Zuhairah Arif Abd Ghadas (University of Sultan Zainal Abidin)	“Behaviour of Risk Neutral Individual Investors In The Indonesian Stock Exchange” MF. Arrozi Adhikara (Esa Unggul University)	“EARLY DETECTION OF SYSTEMIC RISK THROUGH ENDOGENOUS RISK ON INDONESIAN ISLAMIC BANKING” Alfiana, Muhammad Yusuf (Widyatama University)	“Determine the Economic, socio-cultural relations as well as Songket craftsmen working system in South Sumatra” Tien Yustini, Lasmiana (STIM AMKOP Palembang)	“Peran Manajemen Hubungan Pelanggan dalam Bisnis Indonesia” Erna Andajani, Nurul Badriyah (Universitas Islam Lamongan)

International Conference on Economics, Business and Social Sciences (ICEBUSS 2016)

December 6-7, 2016, Malang

	<p>"ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING THE COMPANY ON PERFORMING AUDITOR SWITCH" Mathius Tandiontong, Tika Rema Pratiwi (Maranatha Christian University)</p>	<p>"COMMUNITY DEVELOPMENT AGENCY IN THE DEVELOPMENT IN THE VILLAGE IN THE DISTRICT LAMONGAN" Abid Muhtarom, Rizal Nur Irawan (Universitas Islam Lamongan)</p>	<p>"The Influence of Training and Reward on the Work Performance of PT Kimia Farma (Persero) Tbk Employees" Theresia Destiara CY, Ferryal Abadi (Institut Teknologi dan Bisnis Kalbis)</p>	<p>"MODEL AND CHARACTERISTICS OF MICRO FINANCE INSTITUTIONS BASED ON SME WOMEN IN BATU CITY" Ike Kusdyah Rachmawati, (STIE ASIA Malang)</p>	<p>"GAMBARAN ASERTIVITAS SEKSUAL REMAJA PUTRI SUKU BATAK" Rahma Yurliani, Indri Kemala, Liza Marini (Universitas Sumatera Utara)</p>
	<p>"Review of the Implementation of Government Regulation No. 46 Year 2013: Contributions and Constraint for SMEs" Andi Iswoyo (Universitas Wijaya Putra), Yuli Ermawati (Universitas Wijaya Putra), R. Wilopo (STIE Perbanas)</p>	<p>"Public Private Partnership Model in Improving Quality of Hospital Services" Woro Utari, Hidayat, Andi Iswoyo (Universitas Wijaya Putra)</p>	<p>"Effect of Product Quality, Perceived Price and Brand Image on Purchase Decision on Product Brand of Country Of Origin which Mediated by Customer Trust" Lily Suhaily, Syarief Darmoyo (Atmajaya Catholic University)</p>	<p>"Analysis of the Effect Third Party Funds and Non Performing Financing toward Return on Assets of Sharia Rular Bank (BPRS) in Indonesia in the Year 2014 to June 2016" Uus Ahmad Husaeni, Irpan Jamil dan Agus Slamet Riadi (Universitas Suryakancana)</p>	<p>Keseimbangan pasar deposito dan pasar kredit di industri perbankan Indonesia Sugiyanto, SaptoJumono (Universitas Esa Unggul)</p>
	<p>"THE IMPACT OF SOLVENCY RATIO AND LIQUIDITY RATIO TOWARD THE COMPANY'S PERFORMANCE BANK LISTED 'OON THE INDONESIAN BANKING STATISTIC PERIOD 2010-2015" Kartika Wulandari, Ronny Wijaya Zulkarnain (Widyatama University)</p>	<p>"CRITICAL REVIEW ON PERFORMANCE BASED REGIONAL BEHAVIORAL FINANCE PUBLIC SECTOR IN THE PROVINCE OF NORTH SULAWESI" Johny Manaroinsong (State University of Manado)</p>	<p>"INSTITUTIONAL AND FINANCIAL MANAGEMENT MODEL OF KARAWO CRAFTERS IN GORONTALO, INDONESIA" Niswatin , Irawaty Igirisa, Hanisah Hanafi, Muhtar Ahmad (State University of Gorontalo)</p>	<p>"Incorporating Life Skills Elements into Classroom: An ESP Perspective and Prototype" Abdul Ghofur, Uzlifatul Masruroh Isnawati (Universitas Islam Lamongan)</p>	<p>"ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PROFITABILITAS PADA PERUSAHAAN PERBANKAN SYARI'AH DI INDONESIA" Mujairimi (Universitas Islam Madura)</p>

International Conference on Economics, Business and Social Sciences (ICEBUSS 2016)
December 6-7, 2016, Malang

December 6, Hours: 13.00 – 15.30

Room	IVORY 1	IVORY 2	IVORY 3	IVORY 4	PARAMOUNT BALL ROOM
Session Chair	Jurana	Tien Yustini	Johny Manaroinsong	MF. Arrozi	Woro Utari
	"AN ANALYSIS OF FUNDS ZAKAT MODEL IN EMPOWERMENT POOR CITY URBAN THROUGH COMMUNITY BASED DEVELOPMENT (CBD) IN LAMPUNG" NEDI HENDRI (Muhammadiyah University of Metro)	"CAN SYSTEM REDUCE STUDENT DISHONEST BEHAVIOR?" Adrie Putra, Taufiqurahman (Esa Unggul University)	"CONCEPTUAL FRAMEWORK OF ISLAMIC BRAND IMAGE FOR HOTEL INDUSTRY IN MALAYSIA" Nor Azlina Kamarohim, Nadiatul Natasha Mohd Fawzi, Manisah Othman (Universiti Putra Malaysia)	"FACTORS AFFECTING NON PERFORMING FINANCING AND PROFITABILITY COOPERATIVE SHARIA AT INDONESIA" Oyong Lisa (STIE Widya Gama Lumajang)	"Pengaruh Tingkat Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Tingkat Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Pendapatan Asli Daerah Kota Administrasi Jakarta Timur" Sri Ari Wahyuningih, Atik Isniawati, Ahmad Basid Hasibuan (Universitas Darma Persada)
	"DEVELOPING A MODEL OF EFFICIENCY LEVEL MEASUREMENT OF THE PRIVATE UNIVERSITIES AS A LEARNING ORGANIZATION" Hasyim, Rina Anindita (Esa Unggul University)	"ORGANIZATIONAL COMMITMENT AS MODERATING INFLUENCE OF GOOD GOVERNANCE AND GOVERNMENT ACCOUNTING STANDARDS ON FINANCIAL ACCOUNTABILITY" Maslichah, Afifudin (Universitas Islam Malang)	"MODEL DEVELOPMENT ATTITUDE ENTREPRENEURSHIP EFFECT ON THE PERFORMANCE OF BUSINESS ENTREPRENEURS CERAMIC INDUSTRY PULUTAN DISTRICT MINAHASA" Bambang Hermanto, Robert Richard Winerungan (Universitas Negeri Manado)	"Effects of Knowledge sharing and Absorptive Capacity on the organizational performance" Saeed Allam Mousa (Friedrich Schiller University, Germany)	"CITRA PERUSAHAAN, KEGIATAN CSR, LOYALITAS DEBITUR DENGAN MEDIASI KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN DEBITUR" Merry Natalia, Lina Salim (Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya)
	"Do Small Fish Farmers Perform Product Innovation?: Some Findings from Kelantan" M. Mohd Rosli, Nik Nurul Aniesha, Nurul Fitriah Wahab, Zuraimi Abdul Aziz, Wan Mohd Yussuf Wan Ibrahim, Nora'Ani Mustapha, Suria Baba, Mohd Shahril Nizam Md Radzi, Siti Nabilah Rosdi, Rosmaizura Mohd Zain (UNIVERSITI MALAYSIA KELANTAN)	"AUTOMOTIVE PRODUCT PURCHASE DECISION ON CREATIVE INDUSTRY IN INDONESIA" Jatmiko (Universitas Esa Unggul)	"THE INFLUENCE OF PROFITABILITY, FREE CASH FLOW AND INVESTMENT OPPORTUNITY SET TO CASH DIVIDEND WITH THE QUALITY OF PROFIT AS VARIABLE MODERATION (Empirical studies in manufacturing companies that divides dividends cash listed on Indonesian Stock Exchange year 2010-2014)" Nani Rohaeni (STIE Bina Bangsa), M.F. Arrozi Adhikara (Universitas Esa Unggul)	"Governance, Transparency, and Shareholder Value of Indonesian Listed Companies" Saiful (Bengkulu University)	"DETEKSI DINI RISIKO SISTEMIK PADA PERBANKAN SYARIAH DI INDONESIA MENGGUNAKAN MODEL PROBIT BERDASARKAN RISIKO ENDOGEN" Alfiana and Erizal (Universitas Widyatama)

International Conference on Economics, Business and Social Sciences (ICEBUSS 2016)

December 6-7, 2016, Malang

	<p>“The Constraints and The Opportunities: Being Women Entrepreneurs in Indonesia” Kurnianing Isololipu (Atma Jaya Catholic University)</p>	<p>“THE IMPACT IMPLEMENTATION OF MAPPING MODEL OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY FUNDS IN BALI” Gede Adi Yuniartha, Trianasari, I Gusti Ayu Purnamawati (Ganesha University of Education)</p>	<p>“Implementing Risk Management In Islamic Banking Industry In Indonesia” Tasriani, Andi Irfan (UIN Sultan Syarif Kasim Riau)</p>	<p>“FORECASTING FOR LEATHER PRODUCTION WITH TRIPLE EXPONENTIAL SMOOTHING AT UD. R&D LEATHER MAGETAN” Siti Nurul Afiyah, Saptro Hutomo (STMIK ASIA Malang)</p>	<p>“KEMAMPUAN SELF ESTEEM MEMEDIASI PENGARUH MOTIVASI DAN BUDAYA ORGANISASIONAL TERHADAP KINERJA” Tri Mardiana, Sucayyo Heriningsih (UPN Veteran Yogyakarta)</p>
	<p>“DESIGNING ONLINE MARKETPLACE TO RESOLVE MARKETING PROBLEM FOR SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES (SMEs)” ADITYA HERMAWAN, ANIEK MURNIATI (Universitas Islam Malang)</p>	<p>“Implementing change initiatives in the cross cultural organizations: Change leadership” Peyman Bashir Doost (University of Salford, Manchester)</p>	<p>“The Need of Affirmative Action For People With Disabilities In Indonesia” Sri Wahyu Wijayanti</p>	<p>“Indonesian Entrepreneurship Profile in term of Ecosystem and Activity: Potency and Challenge” Gandhi Pawitan, Maria Widyarinia, Catharina B. Nawangpalipi (Universitas Katholik Parahyangan)</p>	<p>“DAMPAK ASEAN CHINA FREE TRADE AREA (ACFTA) TERHADAP KINERJA UMKM BATIK” Nurhajati, Abdul Wahid Mahsuni, Agus Salim (Universitas Islam Malang)</p>
	<p>“AMORTIZED LIQUIDATION COST AS DETERMINANT OF STOCK RETURN” Erna Garnia (Universitas Sangga Buana YPKP), Rachmat Sudarsono, Dian Masyita, Ina Primiana</p>	<p>“Financial Literacy, Locus of Control and Credit Card Behaviors” Njo Anastasia, Mariana Ing Malelak, Gesti Memarista (Petra Christian University)</p>	<p>“AGRICULTURAL LAND CONVERSION AND IMPACT ON RICE PRODUCTION IN WEST JAVA” Lies Sulistyowati, Sri Fatimah, Trisna Insan Noor, Maman H. Karmana (Padjadjaran University)</p>	<p>“MODEL STUDENT LEARNING STYLE PREFERENCES AND UNDERSTANDING ACCOUNTING AT UNIVERSITY IN JAKARTA” Abdurrahman (Esa Unggul University)</p>	<p>“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN MISTER BASO (Studi Kasus Pelanggan Mister Baso Ciledug)” Sukardi (Universitas Darma Persada)</p>
	<p>THE INFLUENCE OF MARKET CONCENTRATION RATIO ON PROFITABILITY IN INDONESIAN BANKING INDUSTRY Sapto Jumono, Chajar Matari Fath Mala (Esa Unggul University)</p>	<p>“Brand Intention, Brand Reliability, and Brand Affect: An Examination of Tablet PCs Market Trends in Indonesia” Sri Rahayu (Economic School of East Lampung), Mugi Harsono (Sebelas Maret University)</p>	<p>“RESONANT LEADERSHIP, KNOWLEDGE SHARING AND THE IMPACT TO TEACHER PERSONALITY” Dian Alfia Purwandari (Jakarta State University)</p>	<p>“THE CONCEPT OF GOVERNMENT SPIRITUAL ENTREPRENEURSHIP AS EFFORTS TO REDUCE UNEMPLOYMENT AND POVERTY WITH IMPROVEMENT THE DISTRICT OWN SOURCE REVENUE (Studies On The Batu City Government)” Whedy Prasetyo (Jember University)</p>	<p>“OTONOMI DAERAH DAN DINAMIKA SPASIAL INVESTASI ASING LANGSUNG DI INDONESIA TAHUN 2000-2012” Jamzani Sodik (UPNV Yogyakarta), JJ. Sarungu (UNS)</p>

International Conference on Economics, Business and Social Sciences (ICEBUSS 2016)
December 6-7, 2016, Malang

	<p>"DISCRETIONARY-BASED DISCLOSURE : THE RELATIVE VALUE RELEVANCE OF STAKEHOLDER AND SHAREHOLDER OF ENVIRONMENTAL ACCOUNTING POLICY" Sri Handayani, Yosevin Karnawati (Esa Unggul University)</p>	<p>"The Influence of Social Capital and Knowledge Sharing to the Small Medium Enterprise's Performance and Sustainability Strategies" Mahyarni, Henni Indrayani, Astuti Meflinda, Hesty Wulandari (State Islamic University Sultan Syarif Kasim Riau)</p>	<p>"Factor Analysis of Human Capital and Organizational Learning against Performance" Astuti Meflinda, Mahyarni, Hesty Wulandari (State Islamic University Sultan Syarif Kasim Riau)</p>	<p>"THE EFFECT OF WORK FAMILY CONFLICT ON ORGANIZATIONAL COMMITMENT WITH MEDIATION OF JOB SATISFACTION" Lia Amalia, Lista Meria (Esa Unggul University)</p>
	<p>"EFFECT OF PERSONAL NOSTALGIA THROUGH EMOTION, AND VALUE EXPERIENTIAL TO PURCHASE INTENTION A TRADITIONAL DRINK FOR GEN Y" WIDI DEWI RUSPITASARI (STIE ASIA MALANG)</p>	<p>"Analysis The Influence of Efficiency Working Capital, Liquidity and Solvability to Profitability in Companies Listed at The Indonesian Stock Exchange The Period of 2010-2015" SUKMA IRDIANA_(STIE WIDYA GAMA LUMAJANG)</p>	<p>"RED CHILI AGRIBUSINESS ENTREPRENEURSHIP MODEL (Case Study in Gapoktan KiSingasari, Kawali District, Ciamis Regency, West Java)" Hepi Hapsari, Yayat Sukayat, Neni Rostini (Padjadjaran University)</p>	<p>"PACKAGING AND PRODUCT QUALITY ISSUES IN ORGANIC RICE DISTRIBUTION IN INDONESIA" Hetty Karunia Tunjungsari, Meile, Didi Widya Utama (Tarumanagara Univesity)</p>

December 6, Hours: 15.40 – 17.40

Room	IVORY 1	IVORY 2	IVORY 3	IVORY 4	PARAMOUNT BALL ROOM
Session Chair	Fiqi Fatmawati	Gatot Ahmad	Uzlifatul M. Isnawati	Lia Amalia	Sapto Jumono
	<p>"Corporate Governance, Earnings Quality, and Financial Reporting Fraud" Husaini, Saiful, Marta Yulia Putri (Bengkulu University)</p>	<p>"WHY HAS THE GOVERNMENT INTERNAL CONTROL SYSTEM HAS NOT BEEN EFFECTIVE YET?" Arief Hadianto (University of Indonesia/ Finance and Development Supervisory Agency (BPKP))</p>	<p>"THE EFFECT OF ACCOUNTING STUDENT PERCEPTIONS OF THE WORKING ENVIRONMENTS OF PUBLIC ACCOUNTANT AND PUBLIC ACCOUNTANT PROFESSION ETHICS ON THE CHOICE OF HIS CAREER AS A PUBLIC ACCOUNTANT IN UNIVERSITAS ESA UNGGUL" Yosevin Karnawati (Esa Unggul University)</p>	<p>"THE INFLUENCE OF LOCAL REVENUE (PAD), GENERAL ALLOCATION FUNDS (DAU), SPECIAL ALLOCATION FUNDS (DAK) AND THE MORE / LESS BUDGET FINANCING (SILPA) TO CAPITAL EXPENDITURES IN DISTRICTS AND CITIES OF EAST JAVA PROVINCE" Khoirul Ifa (STIE WidyaGama Lumajang)</p>	<p>"PENGARUH MEANINGFULL OF WORK DAN PSYCHOLOGICAL EMPOWERMENT TERHADAP KOMITMENT ORGANIZATIONAL YANG DIMEDIASI OLEH WORK ENGAGEMENT PADA KARYAWAN RUMAH SAKIT KOTA YOGYAKARTA" Winarno (UPN Veteran Yogyakarta)</p>

International Conference on Economics, Business and Social Sciences (ICEBUSS 2016)
December 6-7, 2016, Malang

	<p>"The Impact of Organizational Culture to Environmental Strategic and Its Consequence on Environmental Disclosure and Performance Indonesian Listed Companies" Nurna Aziza (University of Bengkulu), Andi Agus (STIEM Bongaya Makassar)</p>	<p>"Organizational Culture Effects on Knowledge Management and Its Implication on Performance of Study Program" Sri Sundari (State Polytechnic of Jember)</p>	<p>"THE HONG KONG, THAILAND, AND INDONESIA CAPITAL MARKET RESPONS TOWARD THE "BREXIT" PHENOMENA" Tarsisius Renald Suganda, Kadek Ernawan, Gerrinko Giffari Wurintara (Ma Chung University)</p>	<p>"The Effect of Psychological Factors and Market Image for Consumers Buying intentions Again Pasar Terapung in Kalimantan Selatan" Maryono, Setio Utomo, Irwansyah (University Lambung Mangkurat)</p>	<p>"PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KETIDAKAMANAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION DAN DAMPAKNYA PADA KINERJA KARYAWAN OUTSOURCING PT. WIRA BUANA ARUM SUKODONO SIDOARJO" Nindiaviva Basthyanita Miranti, Setya Prihatiningtyas (Universitas Hang Tuah Surabaya)</p>
	<p>"THE EFFECT OF CORPORATE GOVERNANCE AND POLYTICAL COST TOWARDS USEFULNESS OF ACCOUNTING INFORMATION AND MARKET RESPONSE" Muhammad Miqdad (University of Jember)</p>	<p>"Predicting Organizational Citizenship Behaviors in Post-Merger Organization : The Role of Organizational Justice Dimension and Affective Commitment" Yunus Handoko (STIE Asia Malang), Hasrudy Tanjung (Muhammadiyah University of Medan)</p>	<p>"Mediating Role of Members Participation and Sense of Belonging In The Effect of Service Quality on Co-operatives Performance" Nur Hidayati, Hafid Aditya Pradesa, Rifki Hanif, Hadi Sunaryo (Universitas Islam Malang)</p>	<p>"THE EFFECT MARKETING AUDIT TO COMPETITIVE ADVANTAGE OF HIGHER EDUCATION IN BANDUNG" Prihartono Aksan Halim, Resanti Lestari (Piksi Ganesha Polytechnic Bandung)</p>	<p>"PENTINGNYA KURIKULUM PENDIDIKAN PROFESI AKUNTANSI BERBASISKAN MAKNA (MORAL, AKHLAK, NASIONALISME)" Jurana (Tadulako University) Unti Ludigdo, Ali Djahuri, Yeney Widya Prihatiningtias</p>
	<p>"DETECTION FINANCIAL DISTRESS ON BULLISH AND BEARISH MARKET CONDITION AS EARLY WARNING TOOLS BANKRUPTCY IN INDONESIA" Eka Bertuah, Rina Indiastuti, Sulaeman Rahman Nidar, Aldrin Herwany (Padjadjaran University)</p>	<p>"Optimal Capital Structure that maximizes the Firm's Value: Panel Threshold Regression" Leni Susanti (STIE STAN Indonesia Mandiri, Bandung)</p>	<p>"Agribusiness supply chain of shallot and the development strategy in Kuningan regency, West Java" Tuti Karyani, Ganjar Kurnia (Padjadjaran University)</p>	<p>"COMMUNITY-BASED ECOTOURISM DEVELOPMENT IN JATIGEDE RESERVOIR REGION IN SUMEDANG REGENCY" E. Djuwendah, Tuhpawana, E. Kusnadi, M. Arief (Padjadjaran University)</p>	<p>"PEMETAAN PRIORITAS WISATA: STUDI EMPIRIS PADA MARGOMULYO, KABUPATEN BOJONEGORO" Sri Kussujaniatun, Teguh Kismantoroadji, Hari Kusuma Satria Negara (UPN Veteran Yogyakarta)</p>
	<p>"The Role of Intellectual Capital in Mediating the Effect of Knowledge Management on The Performance of State-Owned Bank Branch Offices in West Java" Hady Siti Hadijah (Indonesia University of Education)</p>	<p>"Leadership and Organizational Culture as Employees Intrapreneurship Behavior Drivers in Organizations" Rojuaniah (Universitas Esa Unggul)</p>	<p>"FRAUDULENT USE OF ACCOUNTING PRACTICE IN PT. XYZ" HARIRI, SARWI, KHALIKUSSABIR (University of Islam Malang)</p>	<p>"EFFECT OF ENVIRONMENTAL ACCOUNTING IMPLEMENTATION AND ENVIRONMENTAL PERFORMANCE AND ENVIRONMENTAL INFORMATION DISCLOSURE AS MEDIATION ON COMPANY VALUE" Mohammad Iqbal, Ni Made Suwitri Parwati (Tadulako University)</p>	<p>"Revitalisasi Fungsi BMT dan Koperasi dalam Pengembangan Ekonomi Syari'ah" Ach. Baihaki (Universitas Islam Madura)</p>

International Conference on Economics, Business and Social Sciences (ICEBUSS 2016)
December 6-7, 2016, Malang

<p>“THE PASSION OF YOUNG CUSTOMERS TOWARD BRAND COMMITMENT IN INTERNATIONAL FRANCHISE RESTAURANT: THE ROLE OF BRAND PASSION AS AN MEDIATION VARIABLE” Aditya C. N. Pandowo, Nova C. Mamuju (State University of Manado)</p>	<p>“THE INFLUENCE OF ROLE AND SELF DEVELOPMENT FOR CAREER DEVELOPMENT OF PROFESSIONAL SECRETARY” Ika Suhartanti Darmo (KALBIS Institute)</p>	<p>“Defining Islamic Social Enterprise” Nurul Aini Muhamed, Nathasa Mazna Ramli, Nur Syazwani Mohamed Nasrudin, Muhammad Iqmal (Universiti Sains Islam Malaysia)</p>	<p>“Effect of Islamic way of Advertisements on Consumers’ Attitude toward Advertisements” Ghani, U, Aziz, S, Niazi, M.A.K. (Institute of Management Sciences, Peshawar)</p>	<p>“DAMPAK IMPLEMENTASI PSAK 50 DAN PSAK 55 PADA LAPORAN KEUANGAN PERBANKAN” Sri Luna Mardianingrum, Marita (UPN Veteran Yogyakarta)</p>
<p>“EX-MIGRANT WORKER: AN ASSESSMENT PROBLEM (STUDY IN THE DISTRICT TULUNG AGUNG)” Sayekti Suindyah D (UNIVERSITY óf DARUL ‘ULUM JOMBANG)</p>	<p>“Spatial Planning Around Mount Slamet Based on Geophysic Studies as Preventive Way Towards Volcanic Disaster” Reza Prima Yanti, Agus Santosa, Indriati Retno Palupi, Wahyu Hidayat (UPN “Veteran” Yogyakarta)</p>	<p>“AN EMPIRICAL EVIDENCE OF A FORMAL STRATEGIC PLANNING PROCESS IN THE SCOPE OF SME” Titik Kusmantini, Muhammad Irhas Effendi (UPN “Veteran” Yogyakarta)</p>	<p>“THE EFFECT OF PROFIT SHARING ON PERFORMANCE OF ISLAMIC BANK IN MUSLIM COUNTRIES” Ely Masykuroh (STAIN Ponorogo)</p>	<p>“PENGARUH VARIABEL-VARIABEL STRESSOR TERHADAP KINERJA” Anis Siti Hartati, Tri Mardiana (UPN Veteran Yogyakarta)</p>
<p>“The Risk Level of Viet Nam Hotel and Entertainment Industry Under Financial Leverage During and After The Global Crisis 2009-2011” Dinh Tran Ngoc Huy (Banking University HCMC Viet Nam)</p>	<p>“MODEL OF CONSUMER BEHAVIOR: AN EMPIRICAL STUDY AT MANDIRI BANK IN JAKARTA” NOOR SEMBIRING (Universitas Tama Jagakarsa)</p>	<p>“POSITIVE AND NEGATIVE INFLUENCES ON THE IMPLEMENTATION OF MINIMUM WAGE POLICY - IN INDONESIA” Hermien Triyowati, Yolanda Masnita (Trisakti University)</p>	<p>“EFFECT OF PROFITABILITY, ASSET STRUCTURE AND SIZE OF COMPANY CAPITAL STRUCTURE (Empirical Study On Infrastructure Sector Companies, Utilities, and Transportation Listed in Indonesia Stock Exchange Period 2011-2015)” Dade Nurdiniah, Agus Munandar (Kalbis Institute)</p>	<p>“PERKEMBANGAN DAN TANTANGAN LAPORAN KEUANGAN PARTAI POLITIK DI INDONESIA” Sujatmika, Marita (UPN Veteran Yogyakarta)</p>

International Conference on Economics, Business and Social Sciences (ICEBUSS 2016)
December 6-7, 2016, Malang

December 7, Hours: 08.00 – 10.45

Room	IVORY 1	IVORY 2	IVORY 3	IVORY 4	PARAMOUNT BALL ROOM
Session Chair	Noor Sembiring	Sugiyanto	Henni Indrayani	Hesty Wulandari	Sri Handayani
	"TRIPPLE BOTTOM LINE: TOWARD BUSINESS ACTIVITIES RESPONSIBLE TO EARTH, HUMAN, AND BUSINESS ENTITY" Daniel S. Stephanus (Ma Chung University)	"Modeling of Stock Returns Expectation Based on Spillover Effect of Systematic Risk Factor" Bahri*, Sukriah Natsir*, Mansur*, V. Santi Paramita^ *Politeknik Negeri Ujung Pandang, ^Achmad Yani University	"SCENARIO PLANNING IN FUNDING ENGINEERING: STUDY ON MUNICIPAL BONDS OF KABUPATEN SITUBONDO" Putu Indrajaya Lembut, Dian Wijayanti, Stefanus Yufra Menahen Taneo (Ma Chung University)	"POTENTIAL REGIONAL DEVELOPMENT STRATEGY: OVOP (ONE VILLAGE ONE PRODUCT) APPROACH CASE STUDY ON CRYSTAL SUGAR INDUSTRY IN KABUPATEN BANYUMAS" Sri Hermawati, Yusye Milawaty (Gunadarma University)	"Keragaan Balanced Scorecard Model pada Koperasi Pondok Pesantren di Kabupaten Jember" Lilis Yuliati, Siti Komariyah (Universitas Jember)
	"Exploratory research: Problems and Solutions Competitive Advantage SMEs Leather Craft in Yogyakarta, Indonesia" Dyah Sugandini, Istiana Rahatmawati, Rahajeng Arundati (UPN Veteran Yogyakarta)	"Purchase Intention of Pirated CDs/DVDs: The Influence of Moral Intensity, Risk Perceptions, Moral Judgment and Consumer Motive" Firsan Nova (Univ. of Darma Persada), Ellena N Handayani (Univ. of Darma Persada), Hanny Nurlatifah (Univ. of Al-Azhar Indonesia)	"PROFILING ORGANIC RICE CONSUMERS IN INDONESIA" Mei Ie, Hetty Karunia Tunjungsari (Universitas Tarumanagara)	"Construction Model of Financing with Profit Sharing System and Linkage Program Among Sharia Financial Institutions for Micro, Small, Medium Enterprise in Jember Regency" Ahmad Roziq (University of Jember), Yulinartati (University of Muhamadiyah Jember), Norita Citra Y (University of Muhamadiyah Jember)	"PENGARUH LINGKUNGAN INDUSTRI PESAING, PEMASOK, DAN PELANGGAN TERHADAP KEBERHASILAN USAHA INDUSTRI KECIL DAN MENENGAH DI KOTA MALANG (Studi pada Kelompok Industri Material Dasar dan Logam)" Budi Wahono, Ronny Malavia Mardani, M. Amin (Universitas Islam Malang)
	"MAPPING THE POTENTIAL OF CULINARY INDUSTRY IN MALANG MUNICIPALITY" Stefanus Yufra Menahen Taneo, Yudi Setyaningsih, ASL Lindawati (Ma Chung University)	"Brand Awareness: Study in Education Institution FISIP Hang Tuah University" Herman (Hangtuah University Surabaya)	"The Representation of Male Gaze in Indonesian Women's Song Lyrics" Hapsari D. Sulistyani (Diponegoro University)	"CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) IN PT BUKAKA TEKNIK UTAMA TBK AND PT ADHI KARYA TBK" Sri Suryaningsum (UPN Veteran Yogyakarta)	"PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) KARYAWAN PT. PELINDO III (PERSERO) CABANG TANJUNG PERAK SURABAYA" Hesty Dwi Febriani, Rini Fatmawati, Winarto (Universitas Hang Tuah Surabaya)
	"ANALYSIS OF INDONESIAN AUTOMOTIVE COMPONENT EXPORTS AND IMPORTS TRADE WITH FOUR COUNTRIES IN ASEAN USING BIPILOT ANALYSIS" Dedy Sugiantoro, Triwulandari S. Dewayana, Dorina Hetharia, Tien Gustina A (Trisakti University)	"Key Performance Indicators as an Essential Factor of ZIS (Zakat, Infaq and Shodaqoh) Institutes, based on Mustaqiq Perspectives" Yolanda Masnita, Yuswar Zainul Basri, Hermien Triyowati (Trisakti University)	"POOR SOCIETY ECONOMIC EMPOWERMENT MODEL IN ZAKAH INSTITUTION: MAQASHID SHARIA FRAMEWORK" Raditya Sukmana, Tika Widiasuti, Meri Indri Hapsari (Airlangga University)	"Development of Corporate Strategy Through Horizontal Link, Link Vertical And Mixed Link: Investigations on Indonesian Listed Firm" Nurmala Ahmar, Diyah Pujiati (STIE Perbanas Surabaya)	"KINERJA JANGKA PANJANG PENAWARAN UMUM PERDANA SAHAM DAN FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHINYA: STUDI DI BURSA EFEK INDONESIA" Gatot N Ahmad, Suherman (UNJ)

International Conference on Economics, Business and Social Sciences (ICEBUSS 2016)
December 6-7, 2016, Malang

	<p>“The Leadership Way of Kyai Abdul Ghofur” Muhamad Ahsan (UIN Sunan Ampel), Armanu Thoyib (Universitas Brawijaya), Nur Khusniyah Indrawati (Universitas Brawijaya)</p>	<p>“THE ROLE OF VALUE CREATION TOWARD ORIENTED STRATEGY SUSTAINABLE DEVELOPMENT IN MANUFACTURING INDUSTRY” Emma Budi Sulistiari (Widyagama University, Malang), Sudjito Suparman, Purnomo B. Santoso, Ishardita Pambudi T.</p>	<p>“HEALTH CARE DEVELOPMENT STRATEGY FOR POOR BASED ON JUSTICE” Nugroho Mardi Wibowo, Yuyun Widiaستuti, Dwi Lesno Panglipursari (Wijaya Putra University)</p>	<p>“IMPACT CHARATERISTICS OF ENTREPRENEURSHIP AND LOCAL WISDOM ON ENTREPRENEURSHIP ACTION IN BATIK CRAFTSMEN GROUP” Yuyun Widiaستuti, Nugroho Mardi Wibowo, Dewi Suprobawati (Wijaya Putra University)</p>	<p>“PENGARUH UKURAN DEWAN, KEPEMILIKAN SAHAM OLEH DIREKTUR, DAN JENDER TERHADAP KINERJA KEUANGAN PERBANKAN” Umi Mardiyati, Yunika Murdayanti (Universitas Negeri Jakarta)</p>
	<p>“Performance Improvement Operations Management Industry Uses Supplier Selection Online” Denny Trias Utomo (Jember State of Polytechnic), Pratikto, Purnomo Budi Santoso, Sugiono</p>	<p>“Tri Hita Karana Cultural Value, Organizational Commitment, and Professional Commitment as Determinant of Work Role Performance : Case of Non-Academic Staff in Private University” Ida Bagus Agung Dharmanegara (Warmadewa University) Djony Harjanto</p>	<p>“REVITALIZATION OF ENTREPRENEURS OF COFFEE MODEL TRADITIONAL MARKETS THROUGH COMPETITIVE ADVANTAGES AND CUSTOMER VALUE” A AHSIN KUSUMA M (Universitas Jember)</p>	<p>“MEDIA INFORMATION MANAGEMENT OF SNAKE THROUGH AN ELECTRONIC ALBUM DEVELOPMENT” Ari Anggarani W. P. T., Ernawati, Francis Adikara (Esa Unggul Univesity)</p>	<p>“Pendidikan Kewirausahaan dalam Upaya Mewujudkan Universitas Negeri Jakarta sebagai Entrepreneurial University” Dedi Purwana E.S., Umi Widayastuti, Ati Sumiati Universitas Negeri Jakarta)</p>
	<p>“GREEN ENTREPRENEUR IN INCREASING FAMILY’S INCOME” Yosini Deliana, Rani Andriani B. Kusumo, Dini Rochdiani (Padjadjaran University)</p>	<p>“EXAMINING LEADERSHIP AND KNOWLEDGE SHARING ROLE ON SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES INNOVATION CAPABILITIES” Joseph P. Kambey, Nikolas F. Wuryaningrat (Manado State University)</p>	<p>“COMMUNICATION AND BUYING DECISION: PERSPECTIVE OF MODERN AND TRADITIONAL RETAIL BUYER IN MALANG” Teguh Widodo, Lussia Mariesti Andriany (STIE ASIA MALANG)</p>	<p>“THE LEADING INDICATOR OF FINANCIAL CRISIS IN 6 ASIAN COUNTRIES, AS EARLY WARNING SYSTEM (EWS) (PANEL FIXED EFFECT LOGIT MODEL)” Nuning Trihadmini (Univesitas Katolik Atmajaya), Telisa Aulia F. (University of Indonesia)</p>	<p>“Pengaruh Diversitas Gender Terhadap Struktur Modal” Suherman (Universitas Negeri Jakarta)</p>
	<p>“ANTECEDENT FINANCIAL PERFORMANCE IN FISCAL STRESS EVENT to INCREASING ECONOMIC GROWTH (MUNICIPAL GOVERNMENT IN EAST JAVA)” Moh. Cholid Mawardi, Nur Diana, N. Rachma (Universitas Islam Malang)</p>	<p>“INFORMAL SECTOR AND EMPLOYMENT: EMPIRICAL EVIDENCE FROM DISTRICT OF GOWA INDONESIA” Sanusi Fattah, Muhammad Jibril TAJIBU, Suharwan HAMZAH, Hidayat ELY (University of Hasanuddin)</p>	<p>“REGULATION OF MOTIVATION AS MATTERS PROFESSIONAL DEVELOPMENT OF TEACHER” Rosita Endang Kusmaryani, Juke R.Siregar, Hanna Widjaja, Ratna Jatnika (Universitas Padjadjaran)</p>	<p>“ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING THE EXPORT COMPANY PERFORMANCE IN NORTH SULAWESI” Stanny Sicilia Rawung (Universitas Negeri Manado)</p>	<p>“DETERMINANTS OF CUSTOMER INTENTION BEHAVIOR: AN EMPIRICAL STUDY AT SME’S CREDIT DIVISION IN JAKARTA BANGKING” ROSMANIAR SEMBIRING (Universitas Tama Jagakarsa)</p>

	<p>"COPING STRATEGIES CHILDREN IN THE CORRECTIONAL INSTITUTION FOR CHILDREN (LPKA)" Sri Masliah, Juke R.Siregar, Rismijati E.Koesma, Hendriati Agustiani (Universitas Padjadjaran)</p>	<p>"Market Discipline Mechanism: A Quantitative Approach (The Study of Islamic Banking in Indonesia 2011-2014)" Ayub Wijayati Sapta Pradana, Hariri, Junaidi (Universitas Islam Malang)</p>	<p>"Assortative mating in the online market for sperm donation" Stephen Whyte (Queensland University of Technology), Benno Torgler (CREMA)</p>	<p>"OTHER COMPREHENSIVE INCOME: AN INVESTIGATION OF NEW ACCOUNTING INFORMATION ACCOUNT IN INDONESIAN LISTED FIRMS" Nurmala Ahmar (STIE Perbanas Surabaya), JMV Mulyadi (Universitas Pancasila)</p>	<p>"Model of Customer Satisfaction: An Empirical Study at Hotels in Jakarta" Malikuddin Sembiring (Universitas Tama Jagakarsa)</p>
	<p>"An Integrated Model of User Satisfaction and Technology Acceptance of Virtual Learning Environments (VLEs): A Literature Review" Anton A.P. Sinaga, Winarto (Universitas Methodist Indonesia)</p>	<p>"Innovation Consolidation Nexus: Evidence from India's Manufacturing Sector" Beena Saraswathy (ISID, New Delhi)</p>	<p>"Investigating The Effects of Knowledge and Religiosity on Young Muslim Female Consumers' Attitude Towards Halal Cosmetics" Andrian Haro (State University of Jakarta)</p>	<p>"COLLABORATIVE DYNAMICS OF CREATIVE TEAMS: MODELING CREATIVE PROCESS IN ADVERTISING DESIGN" Wisal Ahmad (IMS-KUST), Mark Stuhfaut, Nancy Johnson, Joe Labianca (University of Kentucky)</p>	<p>"SUSTAINING EFFORT VALUES TOUR AREA LOCAL WISDOM OF BAMBOO FOREST GREEN MARKETING USING COMMUNITY-BASED APPROACH" Nawangsih (STIE Widya Gama Lumajang)</p>
	<p>"DETERMINANTS IMPLEMENTANTION SAK ETAP: CREATIVE INDUSTRIES IN MALANG" Nur Diana (University of Islam Malang)</p>	<p>"The Application of the Islamic Ethics in The Sharia Hotel: a Case Study" Mutimmatul Faidah (Universitas Negeri Surabaya)</p>	<p>"Achievement Motivation in Adolescents with Hearing Impairment (Motivasi Berprestasi pada Remaja Tuna Rungu)" Debby A. Daulay, Ade Rahmawati (Universitas Sumatera Utara)</p>	<p>"Website Profile Analysis as E-Marketing Media for SMEs of Wooden Crafts Toys in Indonesia" Rustina Untari, Sri Sumijati, Ridwan Sanjaya (Soegijapranata Catholic University)</p>	<p>"Corporate governance mechanism: Evidence from Unit-IPO firms listed on Indonesia stock exchange" Suherman, Gatot Ahmad (Universitas Negeri Jakarta)</p>
	<p>IMPLEMENTASI KINERJA PERBANKAN SYARIAH YANG EFESIEN DAN BEBAS TADLIS Deden Rizal dan Dadang Saeful H Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana, Bandung</p>	<p>"Determinants of International Reserves in Bangladesh: An ARDL Approach" Iftekhar Chowdhury, Leema Sen Gupta (Asian University for Women, Bangladesh)</p>	<p>"East Java Tourism Economic Development through Travel Trip Planner Application using Hybrid Collaborative-Content User Rating on Android" Andreas Handoko, Henry Novianus Palit, Francisco Edo W P, Resmana Lim (Universitas Kristen Petra)</p>	<p>PELUANG PENGEMBANGAN UMKM MENUJU DESA MANDIRI DALAM MENGHADAPI MEA Nurhajati, Mashuri Mahfudz, Noor Shodiq Askandar</p>	

INDEX

Rector's Welcome	iii
Speech from Dean	iv
Keynote Speech	v
Patrons	vi
Program	vii
Index	xviii

INVESTIGATING THE EFFECTS OF KNOWLEDGE AND RELIGIOSITY ON YOUNG MUSLIM FEMALE CONSUMERS' ATTITUDE TOWARDS HALAL COSMETICS

Andrian Haro _____ 1

ISU DAN TANTANGAN PEMBELAJARAN BAHASA ARAB DI MALAYSIA

Anuar bin Sopian _____ 2

THE RISK LEVEL OF VIET NAM HOTEL AND ENTERTAINMENT INDUSTRY UNDER FINANCIAL LEVERAGE DURING AND AFTER THE GLOBAL CRISIS 2009-2011

Dinh Tran Ngoc Huy _____ 3

ASSORTATIVE MATING IN THE ONLINE MARKET FOR SPERM DONATION

Stephen Whyte and Benno Torgler _____ 4

MANAGEMENT DISCUSSION AND ANALYSIS, CORPORATE GOVERNANCE PERCEPTION INDEX AND MARKET REACTION

Lindrianasari ,Sondang Berliana Gultom,Liza Alvia _____ 5

AN ANALYSIS OF FUNDS ZAKAT MODEL IN EMPOWERMENT POOR CITY URBAN THROUGH COMMUNITY BASED DEVELOPMENT (CBD) IN LAMPUNG

Nedi Hendri _____ 6

MANAJEMEN LABA, STRUKTUR KEPEMILIKAN DAN PERUBAHAN TARIF PPH UNDANG-UNDANG NO. 36 TAHUN 2008 (Studi Empiris pada Perusahaan Keluarga dan Non-Keluarga di BEI Tahun 2007-2010)

Sri Suranta, Bandi, Eko Arief Sudaryono _____ 7

WASTA: THE GOOD, THE BAD AND THE UGLY

Ameen Ali Talib _____ 8

EXPERIMENTAL STUDY: NEGATIVE FRAMING, RIGID THINKING AND COMMITMENT ESCALATION IN MAKING DECISIONS

Andi Irfan _____ 9

FAITH-BASED CIVIL SOCIETY AND SELF-RELIANCE DEVELOPMENT: A CASE STUDY OF PESANTREN ULUMUL QURAN, AT BOJONGSARI, DEPOK, WEST JAVA, INDONESIA

Hari Zamharir, Suprihatin _____ 10

THE ROLE OF HEALTHY SCHOOL ENVIRONMENT AND CANTEEN AS CHILDREN'S SOURCE OF CONSUMER LEARNING

Anna Triwijayati , Etsa Astridya Setiyati1 Yudi Setianingsih, Maria Lucia Luciana _____ 11

INFLUENCE ANALYSIS OF PRICE FLUCTUATIONS AND LABOR COSTS, AGAINST REVENUES POTATO FARMERS IN THE VILLAGE PINANGSUNGKULAN MODOINDING SUBDISTRICT, SOUTH MINAHASA, NORTH SULAWESI (2012-2014)

Lenny Leorina Evinita _____ 12

DETERMINANTS IMPLEMENTANTION SAK ETAP: CREATIVE INDUSTRIES IN MALANG
Nur Diana _____ 13

RECONTRUCTION OF BUSINESS FAILURE CLASSIFICATION MODEL FOR SMALL MEDIUM ENTERPRISES (SMEs)

Nekhasius Agus Sunarjanto, Herlina Yoka Roida, Agnes Utari Widyaningdyah _____ 14

LEGAL FRAMEWORK OF SHARI'AH CORPORATIONS IN MALAYSIA; SPECIAL REFERENCE TO WAQF CORPORATION`

Hartinie binti Abd Aziz, Zuhairah Arif Abd Ghadas _____ 15

MODEL PRAKTIK AKUNTANSI DALAM RANGKA MENINGKATKAN AKSES PEMBIAYAAN KUR PADA UMKM DI KOTA PALU

Jurana, Ni Made Suwitri, Parwati _____ 16

BEHAVIOUR OF RISK NEUTRAL INDIVIDUAL INVESTORS IN THE INDONESIAN STOCK EXCHANGE

MF. Arrozi Adhikara _____ 17

EARLY DETECTION OF SYSTEMIC RISK THROUGH ENDOGENOUS RISK ON INDONESIAN ISLAMIC BANKING

Alfiana, Muhammad Yusuf _____ 18

DETERMINE THE ECONOMIC, SOCIO-CULTURAL RELATIONS AS WELL AS SONGKET CRAFTSMEN WORKING SYSTEM IN SOUTH SUMATRA

Tien Yustini, Lasmiana _____ 19

IMPLEMENTING CHANGE INITIATIVES IN THE CROSS CULTURAL ORGANIZATIONS: CHANGE LEADERSHIP

Peyman Bashar Doost _____ 20

DETEKSI DINI RISIKO SISTEMIK PADA PERBANKAN SYARIAH DI INDONESIA MENGGUNAKAN MODEL PROBIT BERDASARKAN RISIKO ENDOGEN

Alfiana and Erizal _____ 21

COMMUNITY DEVELOPMENT AGENCY IN THE DEVELOPMENT IN THE VILLAGE IN THE DISTRICT LAMONGAN

Abid Muhtarom , Rizal Nur Irawan _____ 22

THE ROLE OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT IN BUSINESS INDONESIA
Erna Andajani, Nurul Badriyah _____ 23

THE INFLUENCE OF TRAINING AND REWARD ON THE WORK PERFORMANCE OF PT KIMIA FARMA (PERSERO) TBK EMPLOYEES

Theresia Destiara CY, Ferryal Abadi _____ 24

COLLABORATIVE DYNAMICS OF CREATIVE TEAMS: MODELING CREATIVE PROCESS IN ADVERTISING DESIGN

Wisal Ahmad, Mark Stuhaut, Nancy Johnson, Joe Labianca _____ 25

REVIEW OF THE IMPLEMENTATION OF GOVERNMENT REGULATION NO. 46 YEAR 2013: CONTRIBUTIONS AND CONSTRAINT FOR SMES

Andi Iswoyo, Yuli Ermawati, R. Wilopo _____ 26

PUBLIC PRIVATE PARTNERSHIP MODEL IN IMPROVING QUALITY OF HOSPITAL SERVICES

Woro Utari, Hidayat, Andi Iswoyo _____ 27

EFFECT OF PRODUCT QUALITY, PERCEIVED PRICE AND BRAND IMAGE ON PURCHASE DECISION ON PRODUCT BRAND OF COUNTRY OF ORIGIN WHICH MEDIATED BY CUSTOMER TRUST .

Lily Suhaily, Syarief Darmoyo _____ 28

ANALYSIS OF THE EFFECT THIRD PARTY FUNDS AND NON PERFORMING FINANCING TOWARD RETURN ON ASSETS OF SHARIA RULAR BANK (BPRS) IN INDONESIA IN THE YEAR 2014 TO JUNE 2016

Uus Ahmad Husaeni, Irpan Jamil, Agus Slamet Riadi _____ 29

INSTITUTIONAL AND FINANCIAL MANAGEMENT MODEL OF KARAWO CRAFTERS IN GORONTALO, INDONESIA

Niswatin , Irawaty Igiris, Hanisah Hanafi, Muhtar Ahmad _____ 30

THE LEADERSHIP WAY OF KYAI ABDUL GHOFUR

Muhamad Ahsan, Armanu Thoyib, Nur Khusniyah Indrawati _____ 31

INCORPORATING LIFE SKILLS ELEMENTS INTO CLASSROOM: AN ESP PERSPECTIVE AND PROTOTYPE

Abdul Ghofur, Uzlifatul Masruroh Isnawati _____ 32

PENTINGNYA KURIKULUM PENDIDIKAN PROFESI AKUNTANSI BERBASISKAN MAKNA (MORAL, AKHLAQ DAN NASIONALISME)

Jurana, Unti Ludigdo, Ali Djamburi, Yeney Widya Prihatiningtias _____ 33

DEVELOPING A MODEL OF EFFICIENCY LEVEL MEASUREMENT OF THE PRIVATE UNIVERSITIES AS A LEARNING ORGANIZATION

Hasyim, Rina Anindita _____ 34

ANALYSIS OF PERFORMANCE EFFICIENCY MEASUREMENT FOR PRIVATE UNIVERSITIES' PROGRAM

Rina Anindita, Taufiqur Rahman _____ 35

MODEL DEVELOPMENT ATTITUDE ENTREPRENEURSHIP EFFECT ON THE PERFORMANCE OF BUSINESS ENTREPRENEURS CERAMIC INDUSTRY PULUTAN DISTRICT MINAHASA

Bambang Hermanto, Robert Richard Winerungan _____ 36

EFFECTS OF KNOWLEDGE SHARING AND ABSORPTIVE CAPACITY ON THE ORGANIZATIONAL PERFORMANCE

Saeed Allam Mousa _____ 37

INNOVATION CONSOLIDATION NEXUS: EVIDENCE FROM INDIA'S MANUFACTURING SECTOR

Beena Saraswathy _____ 38

DO SMALL FISH FARMERS PERFORM PRODUCT INNOVATION?: SOME FINDINGS FROM KELANTAN

M. Mohd Rosli, Nik Nurul Aniesha, Nurul Fitriah Wahab, Zuraimi Abdul Aziz, Wan Mohd Yussuf Wan Ibrahim, Nora'Ani Mustapha, Suria Baba, Mohd Shahril Nizam Md Radzi, Siti Nabilah Rosdi, Rosmaizura Mohd Zain _____ 39

THE IMPACT OF SOLVENCY RATIO AND LIQUIDITY RATIO TOWARD THE COMPANY'S PERFORMANCE BANK LISTED ON THE INDONESIAN BANKING STATISTIC PERIOD 2010-2015

Kartika Wulandari, Ronny Wijaya Zulkarnain _____ 40

CRITICAL REVIEW ON PERFORMANCE BASED REGIONAL BEHAVIORAL FINANCE PUBLIC SECTOR IN THE PROVINCE OF NORTH SULAWESI

Johny Manaroinsong _____ 41

CAN SYSTEM REDUCE STUDENT DISHONEST BEHAVIOUR?

Adrie Putra, Taufiqurahman _____ 42

DEVELOPMENT OF CORPORATE STRATEGY THROUGH HORIZONTAL LINK, LINK VERTICAL AND MIXED LINK: INVESTIGATIONS ON INDONESIAN LISTED FIRM

Nurmala Ahmar, Diyah Pujiati _____ 43

AN INTEGRATED MODEL OF USER SATISFACTION AND TECHNOLOGY ACCEPTANCE OF VIRTUAL LEARNING ENVIRONMENTS (VLES): A LITERATURE REVIEW

Anton A.P. Sinaga, Winarto _____ 44

FACTORS AFFECTING NON PERFORMING FINANCING AND PROFITABILITY SHARIA COOPERATIVE AT INDONESIA

Oyong Lisa _____ 45

AUTOMOTIVE PRODUCT PURCHASE DECISION ON CREATIVE INDUSTRY IN INDONESIA

Jatmiko _____ 46

MARKET DISCIPLINE MECHANISM: A QUANTITATIVE APPROACH (THE STUDY OF ISLAMIC BANKING IN INDONESIA 2011-2014)

Ayub Wijayati Sapta Pradana, Hariri, Junaidi _____ 47

THE EFFECT OF PROFITABILITY, FREE CASH FLOW AND INVESTMENT OPPORTUNITY SET TO CASH DIVIDEND BY QUALITY VARIABLE GAIN AS MODERATION

(EMPIRICAL STUDY ON MANUFACTURING COMPANY DIVIDE THE CASH DIVIDEND REGISTERED IN BEI 2010-2014)

Nani Rohaeni, M.F. Arrozi Adhikara _____ 48

OTHER COMPREHENSIVE INCOME: AN INVESTIGATION OF NEW ACCOUNTING INFORMATION ACCOUNT IN INDONESIAN LISTED FIRMS

Nurmala Ahmar, JMV Mulyadi _____ 49

GOVERNANCE, TRANSPERANCY, AND SHAREHOLDER VALUE OF INDONESIAN LISTED COMPANIES

Saiful _____ 50

THE OPPORTUNITIES OF WOMEN ENTREPNUER IN INDONESIA

Kurnianing Isololipu _____ 51

THE IMPACT IMPLEMENTATION OF MAPPING MODEL OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY FUNDS IN BALI

Gede Adi Yuniarta, Trianasari, Gusti Ayu Purnamawati _____ 52

IMPLEMENTING RISK MANAGEMENT IN ISLAMIC BANKING INDUSTRY IN INDONESIA

Tasriani, Andi Irfan _____ 53

FORECASTING FOR LEATHER PRODUCTION WITH TRIPLE EXPONENTIAL SMOOTHING AT UD. R&D LEATHER MAGETAN

Siti Nurul Afiyah, Sapto Hutomo _____ 54

CONCEPTUAL FRAMEWORK OF ISLAMIC BRAND IMAGE FOR HOTEL INDUSTRY IN MALAYSIA

Nor Azlina Kamarohim, Nadiatul Natasha Mohd Fawzi, Manisah Othman _____ 55

DESIGNING ONLINE MARKETPLACE TO RESOLVE MARKETING PROBLEM FOR SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES (SMEs)

Aditya Hermawan, Aniek Murniati _____ 56

ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING THE COMPANY DOING AUDITOR SWITCH

Mathius Tandiontong, Tika Rema Pratiwi _____ 57

THE NEED OF AFFIRMATIVE ACTION FOR PEOPLE WITH DISABILITIES IN INDONESIA

Sri Wahyu Wijayanti _____ 58

MODEL AND CHARACTERISTICS OF MICRO FINANCE INSTITUTIONS BASED ON SME WOMEN IN BATU CITY

Ike Kusdyah Rachmawati _____ 59

PENDIDIKAN KEWIRAUSAHAAN DALAM UPAYA MEWUJUDKAN UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA SEBAGAI ENTREPRENEURIAL UNIVERSITY

Dedi Purwana E.S., Umi Widayastuti, Ati Sumiati _____ 60

INDONESIAN ENTREPRENEURSHIP PROFILE IN TERM OF ECOSYSTEM AND ACTIVITY: POTENCY AND CHALLENGE

Gandhi Pawitan, Catharina Badra Nawangpalipi, Maria Widyarini _____ 61

KESEIMBANGAN PASAR DEPOSITO DAN PASAR KREDIT DI INDUSTRI PERBANKAN INDONESIA

Sugiyanto, SaptoJumono _____ 62

AMORTIZED LIQUIDATION COST AS DETERMINANT OF STOCK RETURN

Erna Garnia, Rachmat Sudarsono, Dian Masyita, Ina Primiana _____ 63

FINANCIAL LITERACY, LOCUS OF CONTROL, AND CREDIT CARD USER BEHAVIORS

Njo Anastasia, Mariana Ing Malelak, Gesti Memarista _____ 64

WET LAND CONVENTION AND IMPACT ON RICE PRODUCTION IN WEST JAVA
Lies Sulistyowati, Sri Fatima, Maman H Karmana _____ 65

MODEL STUDENT LEARNING STYLE PREFERENCES AND UNDERSTANDING
ACCOUNTING AT UNIVERSITY IN JAKARTA
Abdurrahman _____ 66

THE INFLUENCE OF MARKET CONCENTRATION RATIO ON PROFITABILITY IN
INDONESIAN BANKING INDUSTRY
Sapto Jumono, Chajar Matari Fathmala _____ 67

BRAND INTENTION, BRAND RELIABILITY, AND BRAND AFFECT: AN EXAMINATION
OF TABLET PCS MARKET TRENDS IN INDONESIA
Sri Rahayu, Mugi Harsono _____ 68

RESONANT LEADERSHIP, KNOWLEDGE SHARING AND THE IMPACT TO TEACHER
PERSONALITY
Dian Alfia Purwandari _____ 69

THE CONCEPT OF GOVERNMENT SPIRITUAL ENTREPRENEURSHIP AS EFFORTS TO
REDUCE UNEMPLOYMENT AND POVERTY WITH IMPROVEMENT THE DISTRICT OWN
SOURCE REVENUE (STUDIES ON THE BATU CITY GOVERNMENT)

Whedy Prasetyo _____ 70

DISCRETIONARY-BASED DISCLOSURE: THE RELATIVE VALUE RELEVANCE OF
STAKEHOLDER AND SHAREHOLDER OF ENVIRONMENTAL ACCOUNTING POLICY
Sri Handayani, Yosevin Karnawati _____ 71

CITRA PERUSAHAAN, KEGIATAN CSR, LOYALITAS DEBITUR DENGAN MEDIASI
KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN DEBITUR
Merry Natalia, Lina Salim _____ 72

THE INFLUENCE OF SOCIAL CAPITAL AND KNOWLEDGE SHARING TO THE SMALL
MEDIUM ENTERPRISE'S PERFORMANCE AND SUSTAINABILITY STRATEGIES
Mahyarni, Henni Indrayani, Astuti Meflinda, Hesty Wulandari _____ 73

FACTOR ANALYSIS OF HUMAN CAPITAL AND ORGANIZATIONAL LEARNING
AGAINST PERFORMANCE

Astuti Meflinda, Mahyarni, Hesty Wulandari _____ 74

THE EFFECT OF WORK FAMILY CONFLICT ON ORGANIZATIONAL COMMITMENT
WITH MEDIATION OF JOB SATISFACTION
Lia Amalia, Lista Meria _____ 75

EFFECT OF PERSONAL NOSTALGIA THROUGH EMOTION, AND VALUE
EXPERIENTIAL TO PURCHASE INTENTION A TRADITIONAL DRINK FOR GEN Y
Widi Dewi Ruspitrasari _____ 76

THE INFLUENCE OF CORPORATE GOVERNANCE AND EARNINGS QUALITY ON
FINANCIAL REPORTING FRAUD
Husaini, Saiful, and Marta Yulia Putri _____ 77

ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING THE EXPORT COMPANY PERFORMANCE IN NORTH SULAWESI

Stanny Sicilia Rawung, Aditya Ch. N. Pandowo _____ 78

RED CHILI AGROBUSINESS ENTREPRENEURSHIP MODEL (CASE STUDY IN GAPOKTAN KISINGASARI, KAWALI DISTRICT, CIAMIS REGENCY, WEST JAVA)

Hepi Hapsari, Yayat Sukayat, Neni Rostini _____ 79

EFFICIENCY ANALYSIS OF WORKING CAPITAL, LIQUIDITY AND SOLVENCY OF PROFITABILITY IN COMPANIES LISTED IN INDONESIA STOCK EXCHANGE PERIOD 2010 – 2015

Sukma Irdiana _____ 80

CONSTRUCTION MODEL OF FINANCING WITH PROFIT SHARING SYSTEM AND LINKAGE PROGRAM AMONG SHARIA FINANCIAL INSTITUTIONS FOR MICRO, SMALL, MEDIUM ENTERPRISE IN JEMBER REGENCY

Ahmad Roziq, Yulinartati, Norita Citra Y _____ 81

WHY HAS THE GOVERNMENT INTERNAL CONTROL SYSTEM HAS NOT BEEN EFFECTIVE YET?

Arief Hadianto _____ 82

THE EFFECT OF ACCOUNTING STUDENT PERCEPTIONS OF THE WORKING ENVIRONMENTS OF PUBLIC ACCOUNTANT AND PUBLIC ACCOUNTANT PROFESSION ETHICS ON THE CHOICE OF HIS CAREER AS A PUBLIC ACCOUNTANT IN UNIVERSITAS ESA UNGGUL

Yosevin Karnawati _____ 83

THE INFLUENCE OF LOCAL REVENUE (PAD), GENERAL ALLOCATION FUNDS (DAU), SPECIAL ALLOCATION FUNDS (DAK) AND THE MORE / LESS BUDGET FINANCING (SILPA) TO CAPITAL EXPENDITURES IN DISTRICTS AND CITIES OF EAST JAVA PROVINCE

Khoirul Ifa _____ 84

THE IMPACT OF ORGANIZATIONAL CULTURE TO ENVIRONMENTAL STRATEGIC AND ITS CONSEQUENCE ON ENVIRONMENTAL DISCLOSURE AND PERFORMANCE INDONESIAN LISTED COMPANIES

Nurna Aziza, Andi Agus _____ 85

ORGANIZATIONAL CULTURE EFFECTS ON KNOWLEDGE MANAGEMENT AND ITS IMPLICATION ON PERFORMANCE OF STUDY PROGRAM

Sri Sundari _____ 86

REVITALIZATION OF ENTREPRENEURS OF COFFEE MODEL TRADITIONAL MARKETS THROUGH COMPETITIVE ADVANTAGES AND CUSTOMER VALUE

A Ahsin Kusuma M _____ 87

THE HONG KONG, THAILAND, AND INDONESIA CAPITAL MARKET RESPONSE TOWARD THE 'BREXIT' PHENOMENA

Tarsisius Renald Suganda, Kadek Ernawan, Gerrinko Giffari Wurintara _____ 88

THE EFFECT OF PSYCHOLOGICAL AND MARKET IMAGE FOR CONSUMER BUYING INTENTION AGAIN PASAR TERAPUNG IN KALIMANTAN SELATAN

Maryono, Utomo Setio, Irwansyah _____ 89

- MEDIA MANAGEMENT INFORMATION REPTILE (SNAKES) DEVELOPMENT THROUGH ELECTRONIC ALBUM
Ari Anggarani Winadi Prasetyoning Tyas, Ernawati, Fransiskus Adikara _____ 90
- THE ROLE OF VALUE CREATION TOWARD ORIENTED STRATEGY SUSTAINABLE DEVELOPMENT IN MANUFACTURING INDUSTRY
Emma Budi Sulistiarini, Sudjito Suparman, Purnomo B. Santoso, Ishardita Pambudi T _____ 91
- THE EFFECT OF CORPORATE GOVERNANCE AND POLYTICAL COST TOWARDS USEFULNESS OF ACCOUNTING INFORMATION AND MARKET RESPONSE
Muhammad Miqdad _____ 92
- MEDIATING ROLE OF MEMBERS PARTICIPATION AND SENSE OF BELONGING IN THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND CO-OPERATIVES PERFORMANCE
Nur Hidayati, Hafid Aditya Pradesa, Rifki Hanif, Hadi Sunaryo _____ 93
- TRI HITA KARANA CULTURAL VALUE, ORGANIZATIONAL COMMITMENT, AND PROFESSIONAL COMMITMENT AS DETERMINANT OF WORK ROLE PERFORMANCE : CASE OF NON-ACADEMIC STAFF IN PRIVATE UNIVERSITY
Ida Bagus Agung Dharmanegara, Djony Harijanto _____ 94
- PREDICTING ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIORS IN POST-MERGER ORGANIZATION : THE ROLE OF ORGANIZATIONAL JUSTICE DIMENSION AND AFFECTIVE COMMITMENT
Yunus Handoko, Hasrudy Tanjung _____ 95
- THE EFFECT MARKETING AUDIT TO COMPETITIVE ADVANTAGE OF HIGHER EDUCATION IN BANDUNG
Prihartono Aksan Halim, Resanti Lestari _____ 96
- GREEN ENTREPRENEUR IN INCREASING FAMILY'S INCOME
Yosini Deliana, Rani Andriani B. Kusumo, Dini Rochdiani _____ 97
- DETECTION FINANCIAL DISTRESS ON BULLISH AND BEARISH MARKET CONDITION AS EARLY WARNING TOOLS BANKRUPTCY IN INDONESIA
Eka Bertuah, Rina Indiastuti, Sulaeman Rahman Nidar, Aldrin Herwany _____ 98
- INDICATORS INVESTIGATION MODEL OF CORPORATE FAILURE IN INDONESIA
R.A.Nurlinda, Eka Bertuah _____ 99
- OPTIMAL CAPITAL STRUCTURE THAT MAXIMIZES THE FIRM'S VALUE: PANEL THRESHOLD REGRESSION
Leni Susanti _____ 100
- SUPPLY CHAIN AGROBUSINESS OF SHALLOTS AND STRATEGIES ITS DEVELOPMENT IN KUNINGAN, WEST JAVA.
Tuti Karyani , Ganjar Kurnia _____ 101
- COMMUNITY-BASED ECOTOURISM DEVELOPMENT IN JATIGEDE RESERVOIR REGION IN SUMEDANG REGENCY
Djuwendah, E, Tuhpawana, Kusnadi, E, M.Arief _____ 102
- DETERMINANTS OF INTERNATIONAL RESERVES IN BANGLADESH: AN ARDL APPROACH
iftekhar Uddin Ahmed Chowdhury, leema Sen Gupta _____ 103

LEADERSHIP AND ORGANIZATIONAL CULTURE AS EMPLOYEES INTRAPRENEURSHIP BEHAVIOR DRIVERS IN ORGANIZATIONS

Rojuaniah _____ 104

FRAUDULENT USE OF ACCOUNTING PRACTICE IN PT. XYZ

Hariri, Sarwi, Khalikussabir _____ 105

EFFECT OF ENVIRONMENTAL ACCOUNTING IMPLEMENTATION AND ENVIRONMENTAL PERFORMANCE AND ENVIRONMENTAL INFORMATION DISCLOSURE AS MEDIATION ON COMPANY VALUE

Mohammad Iqbal, Ni Made Suwitra Parwati _____ 106

THE PASSION OF YOUNG CUSTOMERS TOWARD BRAND COMMITMENT IN INTERNATIONAL FRANCHISE RESTAURANT: THE ROLE OF BRAND PASSION AS AN MEDIATION VARIABLE

Aditya Chris Nuardhana Pandowo, Nova Christian Mamuaja _____ 107

DEVELOPMENT OF PROFESSIONAL SECRETARY

Ika Suhartanti Darmo _____ 108

DEFINING ISLAMIC SOCIAL ENTERPRISE

Nurul Aini Muhamed,Nathasa Mazna Ramli,Nur Syazwani Mohamed

Nasrudin,Muhammad Iqmal _____ 109

HEALTH CARE DEVELOPMENT STRATEGY FOR POOR BASED ON JUSTICE

Nugroho Mardi Wibowo,Yuyun Widiastuti, Dwi Lesno Panglipursari _____ 110

IMPACT CHARATERISTICS OF ENTREPRENEURSHIP AND LOCAL WISDOM ON ENTREPRENEURSHIP ACTION IN BATIK CRAFTSMEN GROUP

Yuyun Widiastuti, Nugroho Mardi Wibowo, Dewi Suprobowati _____ 111

SOCIAL ENTREPRENEURSHIP ATTITUDES AND ACTIVITY IN INDONESIA

Maria Widyarini, Gandhi Pawitan, Fiona Ekaristi _____ 112

PERFORMANCE IMPROVEMENT OPERATIONS MANAGEMENT INDUSTRY USES SUPPLIER SELECTION ONLINE

Denny Trias Utomo _____ 113

KEMAMPUAN SELF ESTEEM MEMEDIASI PENGARUH MOTIVASI DAN BUDAYA ORGANISASIONAL TERHADAP KINERJA

Tri Mardiana, Sucayyo Heriningsih _____ 114

EXAMINING LEADERSHIP AND KNOWLEDGE SHARING ROLE ON SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES INNOVATION CAPABILITIES

Joseph P. Kambe, Nikolas F. Wuryaningrat _____ 115

EFFECT OF ISLAMIC WAY OF ADVERTISEMENTS ON CONSUMERS' ATTITUDE TOWARD ADVERTISEMENTS

Ghani, U, Aziz, S, Niazi, M.A.K _____ 116

DAMPAK ASEAN CHINA FREE TRADE AREA (ACFTA) TERHADAP KINERJA UMKM BATIK

Nurhajati, Abdul Wahid Mahsuni, Agus Salim _____ 117

- KERAGAAN BALANCED SCORECARD MODEL PADA KOPERASI PONDOK PESANTREN
DI KABUPATEN JEMBER
Lilis Yuliati, Siti Komariyah _____ 118
- ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN MISTER BASO
(Studi Kasus Pelanggan Mister Baso Ciledug)
Sukardi _____ 119
- OTONOMI DAERAH DAN DINAMIKA SPASIAL INVESTASI ASING LANGSUNG DI
INDONESIA TAHUN 2000-2012
Jamzani Sodik, Jj. Sarungu _____ 120
- KEPATUHAN TERHADAP NILAI-NILAI SYARIAH ISLAM PADA KREDIT PROPERTI
SYARIAH (THE COMPLIANCE WITH THE VALUES OF ISLAMIC SHARIA ON SHARIA
PROPERTY LOAN)
Aleria Irma H, Astri Natalia P, Dwi Kurniawan E. _____ 121
- EX-MIGRANT WORKER: AN ASSESSMENT PROBLEM (STUDY IN THE DISTRICT TULUNG
AGUNG)
Sayekti Suindyah D _____ 122
- SPATIAL PLANNING AROUND MOUNT SLAMET BASED ON GEOPHYSIC STUDIES AS
PREVENTIVE WAY TOWARDS VOLCANIC DISASTER
Reza Prima Yanti, Agus Santosa, Indriati Retno Palupi, Wahyu Hidayat _____ 123
- PREVENTIVE TOWARD EARTHQUAKE'S DISASTER IN WEST SUMATERA BASED ON
GEOPHYSIC ANALYSIS
Reza Prima Yanti, Suharsono, Indriati Retno Palupi, Wahyu Hidayat _____ 124
- AN EMPIRICAL EVIDENCE OF A FORMAL STRATEGIC PLANNING PROCESS IN THE
SCOPE OF SME
Titik Kusmantini, Muhammad Irhas Effendi _____ 125
- THE EFFECT OF PROFIT SHARING ON PERFORMANCE OF ISLAMIC BANK IN MUSLIM
COUNTRIES
Ely Masykuroh _____ 126
- TRIPPLE BOTTOM LINE: TOWARD BUSINESS ACTIVITIES RESPONSIBLE TO EARTH,
HUMAN, AND BUSINESS ENTITY
Daniel S. Stephanus _____ 127
- PERKEMBANGAN DAN TANTANGAN LAPORAN KEUANGAN PARTAI POLITIK
DI INDONESIA
Sujatmika, Marita _____ 128
- MODELING OF STOCK RETURNS EXPECTATION BASED ON SPILLOVER EFFECT OF
SYSTEMATIC RISK FACTOR
Bahri, Sukriah Natsir, Mansur, V. Santi Paramita _____ 129
- EFFECT OF MEANINGFULL OF WORK AND PSYCHOLOGICAL EMPOWERMENT ON
ORGANIZATIONAL COMMITMENT MEDIATED BY WORK ENGAGEMENT IN HOSPITAL
EMPLOYEES YOGYAKARTA
Winarno _____ 130

PENGARUH VARIABEL-VARIABEL STRESSOR TERHADAP KINERJA

Anis Siti Hartati, Tri Mardiana _____ 131

SCENARIO PLANNING IN FUNDING ENGINEERING: STUDY ON MUNICIPAL BONDS OF KABUPATEN SITUBONDO

Putu Indrajaya Lembut, Dian Wijayanti, Stefanus Yufra Menahen Taneo _____ 132

POTENTIAL REGIONAL DEVELOPMENT STRATEGY: OVOP (ONE VILLAGE ONE PRODUCT) APPROACH CASE STUDY ON CRYSTAL SUGAR INDUSTRY IN KABUPATEN BANYUMAS

Sri Hermawati, Yusye Milawaty _____ 133

EXPLORATORY RESEARCH: PROBLEMS AND SOLUTIONS COMPETITIVE ADVANTAGE SMEs LEATHER CRAFT IN YOGYAKARTA, INDONESIA

Dyah Sugandini, Istiana Rahatmawati, Rahajeng Arundati _____ 134

PURCHASE INTENTION OF PIRATED CDS/DVDS: THE INFLUENCE OF MORAL INTENSITY, RISK PERCEPTIONS, MORAL JUDGMENT AND CONSUMER MOTIVE

Firsan Nova, Ellena Nurfazria Handayani, Hanny Nurlatifah _____ 135

PENGARUH TINGKAT PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK DAN TINGKAT PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DAN PENDAPATAN ASLI DAERAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

Sri Ari Wahyuningsih, Atik Isnawati, Ahmad Basid Hasibuan _____ 136

PRIORITY MAPS TOURISM: AN EMPIRICAL ON MARGOMULYO, BOJONEGORO REGENCY

Sri Kussujaniyatun, Teguh Kismantoroadji, Hari Kusuma Satria Negara _____ 137

REVITALISASI FUNGSI BMT DAN KOPERASI DALAM PENGEMBANGAN EKONOMI SYARI'AH

Ach. Baihaki _____ 138

DAMPAK IMPLEMENTASI PSAK 50 DAN PSAK 55 PADA LAPORAN KEUANGAN PERBANKAN

Sri Luna Murdianingrum, Marita _____ 139

PROFILING ORGANIC RICE CONSUMERS IN INDONESIA

Mei Ie, Hetty Karunia Tunjungsari _____ 140

PACKAGING AND PRODUCT QUALITY ISSUES IN ORGANIC RICE DISTRIBUTION IN INDONESIA

Hetty Karunia Tunjungsari, Mei Ie, Didi Widya Utama _____ 141

MAPPING THE POTENTIAL OF CULINARY INDUSTRY IN MALANG MUNICIPALITY

Stefanus Yufra Menahen Taneo, Yudi Setyaningsih, Asl Lindawati _____ 142

BRAND AWARENESS: STUDY IN EDUCATION INSTITUTION FISIP HANG TUAH UNIVERSITY

Herman _____ 143

THE REPRESENTATION OF MALE GAZE IN INDONESIAN WOMEN'S SONG LYRICS

Hapsari D. Sulistyani _____ 144

ANTECEDENT FINANCIAL PERFORMANCE IN FISCAL STRESS EVENT TO INCREASING ECONOMIC GROWTH (MUNICIPAL GOVERNMENT IN EAST JAVA)

Moh. Cholid Mawardi, Nur Diana, N. Rachma _____ 145

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KETIDAKAMANAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION DAN DAMPAKNYA PADA KINERJA KARYAWAN OUTSOURCING PT. WIRA BUANA ARUM SUKODONO SIDOARJO

Nindiaviva Basthyanita Miranti, Setya Prihatiningtyas _____ 146

PENGARUH UKURAN DEWAN, KEPEMILIKAN SAHAM OLEH DIREKTUR, DAN JENDER TERHADAP KINERJA KEUANGAN PERBANKAN

Umi Mardiyati, Yunika Murdayanti _____ 147

KINERJA JANGKA PANJANG PENAWARAN UMUM PERDANA SAHAM DAN FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHINYA: STUDI DI BURSA EFEK INDONESIA

Gatot Nazir Ahmad, Suherman _____ 148

PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) KARYAWAN PT. PELINDO III (PERSERO) CABANG TANJUNG PERAK SURABAYA

Hesty Dwi Febriani, Rini Fatmawati, Winarto _____ 149

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) IN PT BUKAKA TEKNIK UTAMA TBK AND PT ADHI KARYA TBK

Sri Suryaningsum _____ 150

ANALYSIS OF INDONESIAN AUTOMOTIVE COMPONENT EXPORTS AND IMPORTS TRADE WITH FOUR COUNTRIES IN ASEAN USING BIPILOT ANALYSIS

Dedy Sugiarto, Triwulandari S. Dewayana, Dorina Hetharia, Tien Gustina A _____ 151

PENGEMBANGAN MODEL SISTEM INFORMASI KOPERASI SYARI'AH BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI

Ronny Malavia Mardani dan Budi Wahono _____ 152

PENGARUH LINGKUNGAN INDUSTRI PESAING, PEMASOK, DAN PELANGGAN TERHADAP KEBERHASILAN USAHA INDUSTRI KECIL DAN MENENGAH DI KOTA MALANG (Studi pada Kelompok Industri Material Dasar dan Logam)

Budi Wahono, Ronny Malavia Mardani, M. Amin _____ 153

KEY PERFORMANCE INDICATORS AS AN ESSENTIAL FACTOR OF ZIS (ZAKAT, INFQAQ AND SHODAQOH) INSTITUTES, BASED ON MUSTAHIQ PERSPECTIVES

Yolanda Masnita, Yuswar Zainul Basri, Hermien Triyowati _____ 154

THE LEADING INDICATOR OF FINANCIAL CRISIS IN 6 ASIAN COUNTRIES, AS EARLY WARNING SYSTEM (EWS) (PANEL FIXED EFFECT LOGIT MODEL)

Nuning Trihadmini, Telisa A. Faliandy _____ 155

POOR SOCIETY ECONOMIC EMPOWERMENT MODEL IN ZAKAH INSTITUTION: MAQASHID SHARIA FRAMEWORK

Raditya Sukmana, Tika Widiastuti, Meri Indri Hapsari _____ 156

INFORMAL SECTOR AND EMPLOYMENT: EMPIRICAL EVIDENCE FROM DISTRICT OF GOWA INDONESIA

Sanusi Fattah, Muhammad Jibril Tajibu, Suharwan Hamzah, Hidayat Ely _____ 157

EFFECT OF PROFITABILITY, ASSET STRUCTURE AND SIZE OF COMPANY CAPITAL STRUCTURE (Empirical Study On Infrastructure Sector Companies, Utilities, and Transportation Listed in Indonesia Stock Exchange Period 2011-2015)

Dade Nurdiniah, Agus Munandar _____ 158

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PROFITABILITAS PADA PERUSAHAAN PERBANKAN SYARI'AH DI INDONESIA

Mujairimi _____ 159

PENGARUH DIVERSITAS GENDER TERHADAP STRUKTUR MODAL

Suherman _____ 160

MODEL OF CUSTOMER SATISFACTION : AN EMPIRICAL STUDY AT HOTELS IN JAKARTA

Malikuddin Sembiring _____ 161

MODEL OF CONSUMER BEHAVIOR : AN EMPIRICAL STUDY AT MANDIRI BANK IN JAKARTA

Noor Sembiring _____ 162

DETERMINANTS OF CUSTOMER INTENTION BEHAVIOR : AN EMPIRICAL STUDY AT SME'S CREDIT DIVISION IN JAKARTA BANGKING

Rosmaniar Sembiring _____ 163

COMMUNICATION AND BUYING DECISION: PERSPECTIVE OF MODERN AND TRADITIONAL RETAIL BUYER IN MALANG

Teguh Widodo, Lussia Mariesti Andriany _____ 164

POSITIVE AND NEGATIVE INFLUENCES ON THE IMPLEMENTATION OF MINIMUM WAGE POLICY - IN INDONESIA

Hermien Triyowati, Yolanda Masnita _____ 165

COPING STRATEGIES CHILDREN IN THE CORRECTIONAL INSTITUTION FOR CHILDREN (LPKA)

Sri Masliyah, Juke R.Siregar, Rismijati E.Koesma, Hendriati Agustiani _____ 166

REGULATION OF MOTIVATION AS MATTERS PROFESSIONAL DEVELOPMENT OF TEACHER

Rosita Endang Kusmaryani, Juke R.Siregar, Hanna Widjaja, Ratna Jatnika _____ 167

THE APPLICATION OF THE ISLAMIC ETHICS IN THE SHARIA HOTEL: A CASE STUDY

Mutimmatul Faidah _____ 168

GAMBARAN ASERTIVITAS SEKSUAL REMAJA PUTRI SUKU BATAK

Rahma Yurliani, Indri Kemala, Liza Marini _____ 169

ACHIEVEMENT MOTIVATION IN ADOLESCENTS WITH HEARING IMPAIRMENT
(MOTIVASI BERPRESTASI PADA REMAJA TUNA RUNGU)

Debby A. Daulay, Ade Rahmawati _____ 170

WEBSITE PROFILE ANALYSIS AS E-MARKETING MEDIA FOR SMES OF WOODEN CRAFTS TOYS IN INDONESIA

Rustina Untari, Sri Sumijati, Ridwan Sanjaya _____ 171

ORGANIZATIONAL COMMITMENT AS MODERATING INFLUENCE OF GOOD GOVERNANCE AND GOVERNMENT ACCOUNTING STANDARDS ON FINANCIAL ACCOUNTABILITY

Maslichah, Afifudin _____ 172

SUSTAINING EFFORT VALUES TOUR AREA LOCAL WISDOM OF BAMBOO FOREST GREEN MARKETING USING COMMUNITY-BASED APPROACH

Nawangsih _____ 173

PELUANG PENGEMBANGAN UMKM MENUJU DESA MANDIRI DALAM MENGHADAPI MEA

Nurhajati, Mashuri Mahfudz, Noor Shodiq Askandar _____ 174

CORPORATE GOVERNANCE MECHANISM : EVIDENCE FROM UNIT-IPO FIRMS LISTED ON INDONESIA STOCK EXCHANGE

Suherman _____ 175

THE ROLE OF INTELLECTUAL CAPITAL IN MEDIATING THE EFFECT OF KNOWLEDGE MANAGEMENT ON THE PERFORMANCE OF STATE-OWNED BANK BRANCH OFFICES IN WEST JAVA

Hady Siti Hadijah _____ 176

EAST JAVA TOURISM ECONOMIC DEVELOPMENT THROUGH TRAVEL TRIP PLANNER APPLICATION USING HYBRID COLLABORATIVE-CONTENT USER RATING ON ANDROID

Andreas Handojo, Henry Novianus Palit, Fransisco Edo, Resmana Lim _____ 177

IMPLEMENTASI KINERJA PERBANKAN SYARIAH YANG EFESIEN DAN BEBAS TADLIS

Deden Rizal dan Dadang Saeful H _____ 178

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN MISTER BASO (Studi Kasus Pelanggan Mister Baso Ciledug)

Sukardi

Darma Persada University

Abstract

Usaha di bidang kuliner seperti makanan cepat saji baso adalah merupakan bidang usaha yang tidak terlalu sulit untuk mencampurkan. Rasa yang dihasilkan setiap kuliner baso memiliki ciri yang berbeda-beda dan selera yang berbeda pula. Para pengusaha baso saling berebut konsumen dengan menawarkan berbagai daya tarik dengan memberi nama yang unik. Daya tarik konsumen untuk memilih baso tidak sekedar omong kosong, namun layanan yang berkualitas merupakan salah satu indikator konsumen tertarik. Kualitas layanan kepada konsumen dapat diukur dengan pendekatan lima indikator yaitu : Tangible (Kondisi fisik), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Daya tanggap), Assurance (Jaminan), serta Empathy (Perhatian khusus). Penelitian ini dilakukan di kawasan Ciledug, Tangerang atau Kawasan Central Bisnis District (CBD-Ciledug), mulai bulan April hingga Agustus 2015. Jumlah responden sebanyak 100 orang yang tinggal di sekitar Larangan dan pernah makan di Restoran Mister Baso di CBD tersebut. Persepsi responden tentang kualitas layanan yang diberikan Mister Baso adalah : Hasil analisis berdasarkan tingkat kesesuaian pelanggan antara harapan dan kinerja menunjukkan bahwa harapan pelanggan belum terpenuhi dengan kinerja yang diberikan oleh Restoran Mister Baso Hal ini dapat dibuktikan bahwa keseluruhan tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan rata-rata sebanyak lima indikator menunjukkan di bawah angka 100%. Hal ini artinya kinerja Mister baso perlu ditingkatkan agar harapan konsumen terpenuhi sama dengan 100% atau bahkan melebihi harapan.

Kata Kunci : Kepuasan, harapan, kinerja, konsumen

A. Latar Belakang

Makanan adalah kebutuhan pokok setiap manusia, karena makanan sebagai sumber energi bagi setiap manusia yang masih hidup. Energi merupakan sumber kekuatan sehingga manusia mampu melakukan aktivitasnya sehari-hari. Untuk itu manusia sangat membutuhkan zat gizi untuk pertumbuhan, kesehatan maupun kekuatan. Kebutuhan zat gizi yang dibutuhkan manusia seperti karbohidrat, protein, lemak, vitamin, mineral, dan lainnya. Peran pokok protein dalam tubuh manusia, yaitu sebagai zat pembangun dan pengatur, pembentuk jaringan pengikat, mengganti jaringan tubuh yang rusak dan yang perlu dirombak, pembentuk protein yang inert seperti kuku dan rambut, dapat bekerja sebagai enzim, serta membentuk antibodi. Kekurangan protein dalam waktu lama dapat mengganggu berbagai proses dalam tubuh dan menurunkan daya tahan tubuh terhadap penyakit (Winarno, F.G, 1992)

Bakso atau **baso** adalah makanan yang lazim ditemukan pada masakan di Indonesia. Bakso umumnya terbuat dari campuran daging sapi dan tepung tapioka kemudian di giling dan dapat juga dicampur dengan daging ayam, ikan, atau udang bahkan daging kerbau. Baso umumnya di sajikan, dalam keadaan panas ditambah dengan kuah kaldu bening, serta di tambah campuran lain seperti mi,bihun,taoge,tahu, terkadang telur dan ditaburi bawang goreng dan seledri. Bakso sangat populer di seluruh Indonesia; yang dijual dari gerobak pedagang kaki lima hingga restoran besar. Berbagai jenis bakso sekarang banyak ditawarkan dalam bentuk makanan beku yang dijual di pasar swalayan ataupun di mall.

Masakan Indonesia, khususnya baso sangatlah kaya akan cita rasa. Paduan dari berbagai macam bumbu yang eksotis, rasa pedas merica dan cabai, rasa gurihnya garam dan manisnya kecap sangatlah dikenal oleh segenap lapisan masyarakat di negara kita. Beberapa tahun lalu telah hadir merek baru usaha baso seperti halnya **Mister Baso** hadir pertama kali di Mall Taman Anggrek pada bulan November 1999 sebagai restoran yang menjual bermacam-macam jenis / variasi Baso dengan cita rasa Asia dan masakan Oriental. Hidangan ini telah terbukti sangat digemari oleh seluruh lapisan masyarakat di Indonesia, dan memiliki pangsa pasar yang sangat besar. **Mister Baso** menyajikan makanan khas yang dikenal sebagai sajian utama, selain menyajikan berbagai macam masakan Asia lainnya (Mie Ayam Jamur, Nasi Goreng Ayam Nanas, Nasi Goreng Pete, Kwetiau dll). Produk minuman juga dipilih sedemikian rupa agar tetap diminati. Penataan Restoran sedemikian rupa bagi terciptanya suasana yang asri, agar konsumen dapat menikmati hidangan dengan rasa nyaman .Kami hadirkan bagi Anda, "Produk dan layanan berkualitas prima dengan harga terjangkau" inilah kunci sukses **Mister Baso**.

Rumusan Masalah : Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan restoran Mister Baso di wilayah Ciledug khususnya cabang Superindo ?

Tujuan Penelitian : Untuk mengetahui persepsi kepuasan pelanggan restoran Mister Baso cabang Ciledug Superindo.

Manfaat Penelitian : Memberikan masukan bagi pengelola restoran Mister Baso tentang persepsi pelanggannya terhadap layanan yang diberikan sampai saat ini. Memberikan referensi bagi konsumen yang ingin mengetahui lebih jauh tentang layanan yang diberikan pengelola restoran Mister Baso.

B. KAJIAN TEORITIS

Pemasaran adalah salah satu kegiatan pokok yang perlu dilakukan oleh perusahaan baik itu perusahaan barang atau jasa dalam upaya untuk mempertahankan kelangsungan hidup usahanya. Hal tersebut disebabkan karena pemasaran merupakan salah satu kegiatan perusahaan, di mana secara langsung berhubungan dengan konsumen. Maka kegiatan pemasaran dapat diartikan sebagai kegiatan manusia yang berlangsung dalam kaitannya dengan pasar. Kotler (2001:45) mengemukakan definisi pemasaran berarti bekerja dengan pasar sasaran untuk mewujudkan pertukaran yang potensial dengan maksud memuaskan kebutuhan dan keinginan manusia. Sehingga dapat dikatakan bahwa keberhasilan pemasaran merupakan kunci kesuksesan dari suatu perusahaan.

Pengertian Jasa : Menurut Idris (2009: 190) “jasa atau pelayanan” adalah suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, ia lebih dapat dirasakan daripada dimiliki. Kondisi suatu jasa/pelayanan yang ditawarkan atau diberikan oleh pengusaha/operator, akan sangat tergantung kepada penilaian pengguna jasa itu sendiri.

Menurut Rini (2007:18) jasa memiliki empat karakteristik yang membedakannya dengan sektor yang lain, diantaranya:

1. *intangible*, jasa tidak dapat dipegang, diukur, diinventarisasi dan diperankam, sehingga sulit diberi tarif dan sulit dievaluasi, karena kriteria pelanggan berbeda – beda, tidak dapat distandarisasi.
2. *perishable*, yang berarti jasa tidak dapat disimpan untuk dikonsumsi kembali dikemudian hari atau dijual kembali.
3. *Simultaneous*, jasa diproduksi dan dikonsumsi secara simultan, melibatkan konsumen dan penyedia dalam transaksi dan *outcome* jasa, terjadi kontak yang tinggi dengan pengguna jasa.
4. *heterogeneous*, setiap produk jasa dihasilkan berbeda. Hal ini terjadi karena proses produksi jasa selalu berbeda dari pengguna jasa yang berbeda.

Bauran Pemasaran Menurut Zeithaml and Bitner (2001:) Baurn pemasaran jasa adalah elemen-elemen organisasi perusahaan yang dapat dikontrol oleh perusahaan dalam melakukan komunikasi dengan konsumen dan akan dipakai untuk memuaskan konsumen. Berdasarkan definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa bauran pemasaran merupakan unsur-unsur pemasaran yang saling terikat, dibaurkan, diorganisir dan digunakan dengan tepat, sehingga perusahaan dapat mencapai tujuan pemasaran dengan efektif sekaligus memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Menurut Kotler (2001 : 89) Baruan pemasaran terdiri dari 4P ditambah 3P : *product, price, place, promotion, people, process, dan physical evidence*.

Product (The Services)Produ : k jasa merupakan produk yang dapat memberikan manfaat, memenuhi kebutuhan konsumen, dan dapat memuaskan konsumen. Sesungguhnya pelanggan tidak membeli barang atau jasa, tetapi membeli manfaat dari

sesuatu yang ditawarkan. Pengertian yang ditawarkan menunjukkan sejumlah manfaat yang didapat oleh konsumen, baik barang atau jasa maupun kombinasinya.

Price : Penetapan harga merupakan suatu hal penting. Perusahaan akan melakukan hal ini dengan penuh pertimbangan karena penetapan harga akan dapat mempengaruhi pendapatan total dan biaya. Harga merupakan faktor utama penentu posisi dan harus diputuskan sesuai dengan pasar sasaran, bauran ragam produk, dan pelayanan, serta persaingan.

Place : Tempat atau lokasi yang strategis akan menjadi salah satu keuntungan bagi perusahaan karena mudah terjangkau oleh konsumen, namun sekaligus juga menjadikan biaya rental atau investasi tempat menjadi semakin mahal. Tingginya biaya lokasi tersebut dapat terkompensasi dengan reducing biaya marketing, sebaliknya lokasi yang kurang strategis akan membutuhkan biaya marketing lebih mahal untuk menarik konsumen agar berkunjung. Dekorasi dan desain sering menjadi daya tarik tersendiri bagi para target konsumen. Kondisi bangunan juga menjadi persyaratan yang memberikan kenyamanan. Lokasi pemasaran juga menjadi bagian dari unsur place yang penting. Survey dan data-data yang efektif mengenai area pemasaran juga akan menjadi sangat penting sebelum menentukan tempat atau lokasi pemasaran

Promotion : Promosi merupakan suatu aktivitas dan materi yang dalam aplikasinya menggunakan teknik, dibawah pengendalian penjual/produsen, yang dapat mengkomunikasikan informasi persuasif yang menarik tentang produk yang ditawarkan oleh penjual/produsen, baik secara langsung maupun melalui pihak yang dapat mempengaruhi pembelian. Tujuan kegiatan promosi antara lain :

- a) Mengidentifikasi dan menarik konsumen baru
- b) Mengkomunikasikan produk baru
- c) Meningkatkan jumlah konsumen untuk produk yang telah dikenal secara luas
- d) Menginformasikan kepada konsumen tentang peningkatan kualitas produk
- e) Mengajak konsumen untuk mendatangi tempat penjualan produk
- f) Memotivasi konsumen agar memilih atau membeli suatu produk.

People : People merupakan aset utama dalam industri jasa, terlebih lagi people yang merupakan karyawan dengan performance tinggi. Kebutuhan konsumen terhadap karyawan berkinerja tinggi akan menyebabkan konsumen puas dan loyal. Kemampuan knowledge (pengetahuan) yang baik, akan menjadi kompetensi dasar dalam internal perusahaan dan pencitraan yang baik di luar. Faktor penting lainnya dalam people adalah attitude dan motivation dari karyawan dalam industri jasa. Moment of truth akan terjadi pada saat terjadi kontak antara karyawan dan konsumen. Attitude sangat penting, dapat diaplikasikan dalam berbagai bentuk, seperti penampilan karyawan, suara dalam bicara, body language, ekspresi wajah, dan tutur kata. Sedangkan motivasi karyawan diperlukan untuk mewujudkan penyampaian pesan dan jasa yang ditawarkan pada level yang diekspetasikan.

Process : Process, mutu layanan jasa sangat bergantung pada proses penyampaian jasa kepada konsumen. Mengingat bahwa penggerak perusahaan jasa adalah karyawan itu sendiri, maka untuk menjamin mutu layanan (quality assurance), seluruh operasional perusahaan harus dijalankan sesuai dengan sistem dan prosedur yang terstandarisasi

oleh karyawan yang berkompetensi, berkomitmen, dan loyal terhadap perusahaan tempatnya bekerja.

Physical Evidencal : Building merupakan bagian dari bukti fisik, karakteristik yang menjadi persyaratan yang bernilai tambah bagi konsumen dalam perusahaan jasa yang memiliki karakter. Perhatian terhadap interior, perlengkapan bangunan, termasuk lightning system, dan tata ruang yang lapang menjadi perhatian penting dan dapat mempengaruhi mood pengunjung. Bangunan harus dapat menciptakan suasana dengan memperhatikan ambience sehingga memberikan pengalaman kepada pengunjung dan dapat membrikan nilai tambah bagi pengunjung, khususnya menjadi syarat utama perusahaan jasa dengan kelas market khusus.

Menurut Olson dan Dover dalam Zeithaml (1996:65), kualitas pelayanan menurut harapan pelanggan adalah : **“Keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut”** Jadi menurut Olson kualitas pelayanan merupakan acuan standar konsumen dalam menilai kinerja yang pernah dilakukan oleh orang lain.

Adapun menurut Fandy Tjiptono (1997:130), yang dimaksud dengan kualitas ada tiga pendekatan yaitu :

- a. Harapan pelanggan yang paling sederhana dan berbentuk asumsi (*must have, atau take it for granted*), contoh pelanggan mengharapkan Mister Baso agar menyediakan dosen dengan kualitas yang baik dengan menguasai ilmu di bidangnya.
- b. Harapan yang lebih tinggi dibanding dengan harapan sederhana, misalkan jika suatu saat pelanggan menghadapi permasalahan, seorang dosen dapat memberikan perhatian yang lebih dengan membantu memecahkan masalah tersebut.
- c. Harapan yang lebih tinggi lagi dibanding dengan harapan pertama dan kedua, yaitu mendapat kesenangan tersendiri (*delightfulness*) dengan sempurna sehingga pelanggan lebih tertatik.

Adapun dimensi-dimensi kualitas layanan menurut Fandy Tjiptono (2002:131) sebagaimana berikut :

Tabel 1. Dimensi-dimensi Kualitas Layanan

No.	Dimensi	Variabel-variabelnya
1.	<i>Tangibles</i>	Fasilitas fisik, Perlengkapan, Pegawai Sarana komunikasi informasi
2.	<i>Reliability</i>	Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3.	<i>Responsiveness</i>	Keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
4.	<i>Assurance</i>	Pengetahuan, Kemampuan, Kesopanan Sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf Bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan
5	<i>Empathy</i>	Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik. Perhatian pribadi memahami kebutuhan para pelanggan.

Sumber : Fandy Tjiptono, (2002)

Kepuasan Pelanggan menurut Kotler (2000:36) adalah : *Satisfaction is person's feelings of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectation.* Kata lain kepuasan adalah fungsi dari *perceived performance* dan *expectation* (*Satisfaction, Expectation, dan Product Perceived Performance*). Jika barang yang di dapat sesuai dengan keinginan konsumen, maka konsumen tersebut akan mendapat kepuasan dan sebaliknya. Atau jika konsumen mendapatkan lebih dari harapan, maka konsumen akan merasa sangat puas atau tujukan jempol, dengan melakukan pembelian ulang atau mengajak keluarga, teman dan masyarakat lain.

C. METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan berbentuk penelitian kualitatif dengan menggunakan lingkungan alamiah sebagai sumber data. Peristiwa-peristiwa yang terjadi dalam lingkungan situasi sosial masyarakat sebagai kajian utama penelitian kualitatif. Peneliti pergi ke lokasi secara langsung untuk memahami dan mempelajari persepsi konsumen dalam situasi tertentu. Studi dilakukan dengan berinteraksi langsung dengan konsumen di tempat kejadian. Peneliti mengajukan kuesioner secara tertutup untuk diisi responden yang telah dipilih dan ditetapkan dan berhubungan dengan peristiwa yang terjadi saat itu. Hasil isian kuesioner yang diperoleh pada saat itu segera disusun dan ditabulasikan dengan membuat nilai rata-rata dari jawaban responden.

Populasi dan Sampel Penelitian : Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2002:72). Sasaran populasi pada penelitian ini adalah pelanggan yang sedang makan atau pernah makan di restoran Mister Baso cabang CBD Ciledug selama satu bulan terakhir.

Teknik Penentuan Jumlah Sampel : Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono 2007:73). Teknik *quota sampling* dalam penelitian ini adalah teknik pengambilan sampel dengan cara menetapkan jumlah sampel tertentu sebagai target yang harus dipenuhi dalam pengambilan sampel dari populasi (khususnya yang tidak terhingga atau tidak jelas seperti pengunjung restoran), kemudian dengan patokan jumlah tersebut peneliti mengambil sampel secara kebetulan bertemu dan memenuhi persyaratan sebagai sampel dari populasi tersebut. Jumlah sampel yang diinginkan oleh peneliti sebanyak 100 responden.

Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis statistik deskriptif dengan distribusi frekuensi serta menggunakan diagram kartesius. Selanjutnya untuk mengukur digunakan *Servqual score* yaitu responden dengan memberikan penilaian yang didasarkan pada kuesioner pertanyaan yang bersifat tertutup karena disetiap pertanyaan yang diajukan sudah terdapat jawaban, dengan demikian responden lebih mudah dalam memberikan jawaban yang dianggap sesuai. Pertanyaan yang diajukan didasarkan pada 5 (lima) dimensi jasa pelayanan yaitu : 1). Bukti fisik (*tangibles*), 2).

Pelayanan yang handal (*reliability*), 3). Daya tanggap (*responsiveness*), 4). Jaminan (*assurance*), dan 5). Perhatian tulus (*emphaty*). Selanjutnya menggunakan bobot skala 5 (lima) tingkat (*Likert*).

Untuk menghitung total skor tingkat pelaksanaan dan tingkat harapan digunakan rumus :

$$\Sigma X, \Sigma Y = (1xa_1) + (2xa_2) + (3xa_3) + (4xa_4) + (5xa_5)$$

$\Sigma X, \Sigma Y$

= Nilai skor (X= pelaksanaan, Y= harapan)

$a_1 \dots a_5$

= Jumlah responden yang memilih skor 1-5

Sedangkan untuk menghitung tingkat kesesuaian antara pelaksanaan/persepsi (X) dan tingkat kepentingan/harapan (Y) maka digunakan rumus menurut J. Supranto (2001:241) adalah :

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor penilaian kinerja perusahaan/kenyataan layanan yang diberikan

Y_i = Skor penilaian kepentingan pelanggan/harapan yang diinginkan.

Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, baik atau tidaknya kualitas pelayanan Mister Baso Darma Persada. Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja/persepsi, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi dengan skor kepentingan/harapan. Dalam menyederhanakan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi tingkat kesesuaian pelanggan adalah dengan rumus sebagai berikut :

$$X = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$Y = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan : X = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kenyataan

Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan/harapan

n = Jumlah responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangunan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X dan Y) dimana X adalah merupakan rata-rata skor tingkat pelaksanaan, dan Y adalah rata-rata skor harapan pelanggan. Seluruhnya ada 20 faktor atau atribut ($K=20$), dengan rumus sebagai berikut :



Gambar 1

Gambar 1. Diagram Kartesius

Sumber : J. Supranto, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (2001:242)

Ciri dan sifat setiap kuadran sebagai berikut :

Kuadran I (Prioritas Utama) : Pada kuadran A (Prioritas Utama) jika dilihat dari kepentingan pelanggan unsur-unsur ini berada pada peringkat tinggi tetapi jika dilihat dari kepuasan pelanggan manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan. Kuadran II (Pertahankan) : Pada kuadran B (Pertahankan) jika dilihat dari kepentingan pelanggan unsur-unsur ini pada peringkat tinggi, dan jika dilihat dari kepuasan pelanggan maka manajemen telah berhasil melaksanakan, sehingga Mister Baso diharapkan mempertahankan. Kuadran III (Prioritas Rendah) : Pada kuadran ini jika dilihat dari kepentingan pelanggan merupakan unsur-unsur yang kurang penting dan jika dilihat dari kepuasan pelanggan merasa cukup, namun pada prioritas rendah. Kuadran IV (Berlebihan) : Pada kuadran ini tingginya pencapaian tingkat kinerja yang ternyata berada pada tingkat harapan yang rendah sehingga dianggap kurang penting meskipun memuaskan.

D. HASIL PENELITIAN

Sebelum data dilakukan analisis perlu dilakukan uji keabsahan data agar penelitian memiliki standarisasi dengan tingkat kepercayaan sebuah data yang ditemukan di lapangan. Pandangan umum mengenai data penelitian yang diperoleh dalam penelitian kualitatif yang cenderung individualistik dan dipengaruhi oleh subjektivitas peneliti menjadikan data penelitian ini cukup dipertanyakan objektivitasnya. Tentunya hal ini juga tidak lepas dari instrumen penelitian dan validasi peneliti sebagai instrumen yang digunakan dalam penelitian

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Item Question	t-tabel n=100/1%	r_{xy}- Harapan	Justifikasi	r_{xy}- Kinerja	Justifikasi
P1	0.25	.482**	Valid	.560**	Valid
P2	0.25	.521**	Valid	.688**	Valid
P3	0.25	.562**	Valid	.566**	Valid
P4	0.25	.601**	Valid	.561**	Valid
P5	0.25	.543**	Valid	.469**	Valid

P6	0.25	.634 **	Valid	.276 **	Valid
P7	0.25	.460 **	Valid	.564 **	Valid
P8	0.25	.511 **	Valid	.556 **	Valid
P9	0.25	.541 **	Valid	.705 **	Valid
P10	0.25	.632 **	Valid	.612 **	Valid
P11	0.25	.582 **	Valid	.666 **	Valid
P12	0.25	.501 **	Valid	.394 **	Valid
P13	0.25	.519 **	Valid	.607 **	Valid
P14	0.25	.559 **	Valid	.514 **	Valid

Sumber : Kuesioner diolah 2015

Analisis Tingkat Kesesuaian : Analisis *Importance Performance* Analisis ini berdasarkan hasil penelitian tingkat harapan dan hasil penelitian kinerja maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat ksesuasian antara tingkat harapan dan pelaksanaannya. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor harapan. Semakin tinggi tingkat kesesuaian berarti semakin besar kualitas pelayanan. Untuk mengukur tingkat kesesuaian responden dapat dilihat acuan sebagai berikut :

Tabel 3. Kategori Tingkat Kesesuaian

Presentasi tingkat Kesesuaian	Kategori	
	Harapan	Kinerja
31 % - 45 %	Tidak memuaskan / tidak baik	
46 % - 60 %	Kurang memuaskan / kurang baik	
61 % - 75 %	Cukup memuaskan / cukup baik	
76 % - 85 %	Memuaskan / baik	
86 % - 100 %0	Sangat memuaskan/ baik	

Kotler dan Keller (2007 : 56)

Tabel 4. Nilai Rata-rata, Gap dan Tingkat Kesesuaian Setiap Instrumen

No.	Instrumen Penelitian	Nilai rata-rata		Gap	Tingkat Kesesuaian
		Harapan	Kinerja		
	Kondisi Fisik (TANGIBEL)				
1	Kerapian pakaian yang digunakan seluruh pelayan restoran	4.78	3.85	0.93	80.54%
2	Kondisi lingkungan fisik restoran yang bersih dan nyaman	4.66	3.99	0.67	85.62%
3	Kelengkapan penunjang yang terkait keperluan konsumen (sendok, garpu, piring dll) yang bersih	4.39	3.23	0.86	73.58%
	Rata-rata....	4.61	3.69	0.82	79.91%
	Kehandalan (RELIABILITY)				
4	Pelayanan yang diberikan cepat sesuai harapan konsumen	4.50	3.82	0.68	84.89%
5	Kesesuaian layanan menu yang dipesan konsumen	4.44	3.86	0.58	86.94%
6	Kualitas menu yang dipesan	4.50	3.73	0.77	82.89%
	Rata-rata....	4.48	3.80	0.68	84.90%
	Daya Tanggap (RESPONSIVENESS)				
7	Kemudahan mendapatkan informasi dalam memesan menu yang diinginkan konsumen	4.52	3.95	0.57	87.39%
8	Keperluan yang terkait layanan restoran cepat dilayani	4.37	3.25	0.87	74.37%
9	M menyambut pelanggan dengan penuh perhatian	4.29	2.97	1.32	69.23%

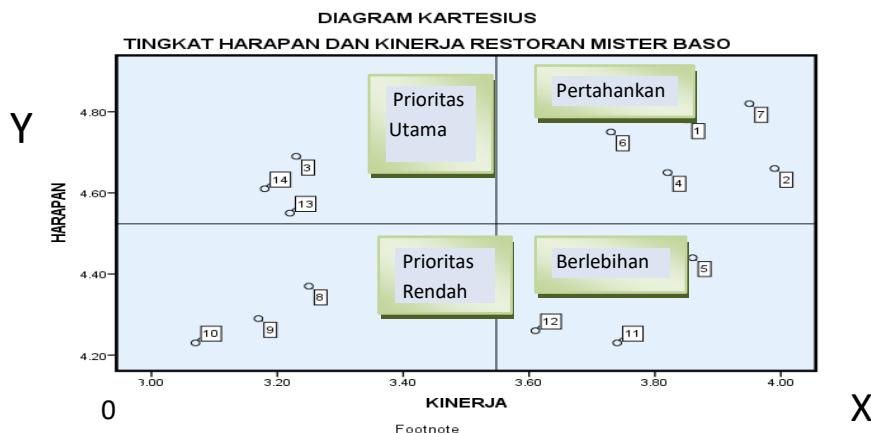
	Rata-rata....	4.39	3.39	0.92	77.00%
	Jaminan (ASSURANCE)				
10	Semua jenis menu makanan yang disajikan dijamin halal	4.23	3.07	1.23	72.58%
11	Proses memasak sampai penyajian dijamin higienis	4.23	3.74	0.29	88.42%
12	Lingkungan restoran bebas dari pengamen dan sumbangan lain	4.26	3.61	1.35	84.74%
	Rata-rata....	4.24	3.47	0.96	81.91%
	Kepedulian (EMPATHY)				
13	Petugas mengucapkan salam pembuka (selamat pagi/siang/malam bapak/ibu)pada awal pelayanan	4.55	3.22	1.53	70.77%
14	Petugas selalu mengucapkan terima kasih diakhir pelayanan	4.61	3.18	0.93	68.98%
	Rata-rata....	4.58	3.20	1.23	69.87%

Sumber :kuesioner diolah 2015

Dimensi /Tangibles : Berdasarkan tabel 11 di atas dapat diketahui bahwa skor nilai rerata dari rata-rata harapan dimensi tangible menunjukkan 4.61 dan nilai rerata dari rata-rata kinerja dimensi tangible sebesar 3.69 dengan nilai gap sebesar 0.82 , dengan tingkat kesesuaian 79.91%. Hal ini berarti harapan pelanggan yang terkait dengan dimensi tangible atau fisik baru terpenuhi sebesar 79.91%. **Kehandalan /Reliability :**Berdasarkan tabel 11 di atas dapat diketahui bahwa skor nilai rerata dari rata-rata harapan dimensi kehandalan menunjukkan 4.48 dan nilai rerata dari rata-rata kinerja dimensi kehandalan sebesar 3.80 dengan nilai gap sebesar 0.68 , dengan tingkat kesesuaian 62.50%. Hal ini berarti harapan pelanggan yang terkait dengan dimensi kehandalan seperti : Layanan Cepat, Kualitas menu dan lainnya baru terpenuhi sebesar 62.50%. **Daya Tangan /Responsiveness :**Berdasarkan tabel 11 di atas dapat diketahui bahwa skor nilai rerata dari rata-rata harapan dimensi daya tanggap menunjukkan 4.39 dan nilai rerata dari rata-rata kinerja dimensi daya tanggal sebesar 3.39 dengan nilai gap sebesar 0.92 , dengan tingkat kesesuaian 77.00%. Hal ini berarti harapan pelanggan yang terkait dengan dimensi daya tanggap seperti : kemudahan mendapat informasi, menyambut pelanggan dengan penuh perhatian baru terpenuhi sebesar 77.00%. **Jaminan /Assurance:** Berdasarkan tabel 11 di atas dapat diketahui bahwa skor nilai rerata dari rata-rata harapan dimensi Jaminan menunjukkan 4.24 dan nilai rerata dari rata-rata kinerja dimensi Jaminan sebesar 3.47 dengan nilai gap sebesar 0.96 , serta nilai tingkat kesesuaian 81.91%. Hal ini berarti harapan pelanggan yang terkait dengan dimensi Jaminan seperti : Seluruh menu dijamin halal, proses penyajian dijamin higienis, jaminan tidak terganggu dengan pengamen liar baru terpenuhi sebesar 81.91%. **Kepedulian /Empathy :**Berdasarkan tabel 11 di atas dapat diketahui bahwa skor nilai rerata dari rata-rata harapan dimensi kepedulian/*empathy* menunjukkan 4.58 dan nilai rerata dari rata-rata kinerja dimensi *Empathy* sebesar 3.20 dengan nilai gap sebesar 1.73 , serta nilai tingkat kesesuaian 69.87%. Hal ini berarti harapan pelanggan yang terkait dengan dimensi kepedulian pelayanan seperti : menyambut salam, mengucapkan terima kasih di akhir pelanggan selesai makan baru terpenuhi sebesar 69.87%.

Di bawah ini memberikan gambaran melalui gambar diagram kartesius tentang penyebaran setiap item layanan yang dilakukan oleh restoran Mister Baso dengan pendekatan empat kuadran yaitu kuadran I (Prioritas Utama). Hal-hal yang menjadi prioritas utama, karena area ini merupakan harapan konsumen tinggi tetapi kinerja masih rendah. Kuadran II (Pertahankan). Hal-hal yang perlu dipertahankan karena di area ini konsumen memiliki harapan tinggi dan kinerja juga tinggi. Kuadran III (Prioritas Rendah). Hal-hal yang terkait dengan harapan konsumen tidak terlalu penting juga kinerja kategori

rendah. Kuadran IV (Berlebihan). Hal-hal yang terkait konsumen tidak terlalu penting namun restoran memberikan lebih dari harapan konsumen. Berikut data yang telah di analisis dengan menggunakan diagram kartesius.



Gambar 2. Diagram Kartesius

Kuadran I Prioritas Utama : Dalam kuadran ini terdapat beberapa item yang perlu diperhatikan karena item ini menunjukkan tingkat kinerja di bawah rata-rata tetapi tingkat harapan pelanggan kategori tinggi. Item pertanyaan ini perlu penanganannya untuk diprioritaskan oleh pihak manajemen/perusahaan. Item yang termasuk dalam kuadran I adalah : Item 3 Kelengkapan penunjang yang terkait dengan keperluan konsumen (Tangible), b. Item 13 Petugas mengucapkan salam pembuka (selamat siang, pagi, malam) (Empathy), Item 14 Petugas selalu mengucapkan terima kasih diakhiri pelayanan (Empathy). Dengan demikian pihak restoran Mister Baso sebaiknya lebih focus dan memprioritaskan pada peningkatan kinerja atau performance pada ke tiga instrument di atas. Pada kuadran I ini restoran Mister Baso dapat meningkatkan untuk variabel tangible yaitu kebersihan serta kelengkapan yang dibutuhkan pelanggan seperti (garpu, sendok, tusuk gigi dll). Bidang jaminan selama pelanggan makan di restoran perlu ditingkatkan seperti selalu mengucapkan salam ketika pelanggan datang dan ucapan terima kasih ketika pelanggan selesai makan.

Kuadran II Pertahankan : Dalam kuadran ini terdapat beberapa item yang perlu diperhatikan karena item ini menunjukkan tingkat kinerja tinggi dan tingkat harapan pelanggan juga tinggi. Item pertanyaan yang berada pada posisi kuadran II perlu dipertahankan karena kinerja sudah sesuai dengan harapan pelanggan. Item yang termasuk dalam kuadran II adalah : Item 1 Kerapian pakaian yang digunakan seluruh pelayan restoran (Tangible), Item 2 Kondisi lingkungan restoran yang bersih dan nyaman (Tangible), Item 4 Pelayanan yang cepat sesuai harapan konsumen (Reliability), Item 6 Kualitas menu yang dipesan pelanggan sesuai (Reliability), Item 7 Kemudahan mendapat informasi dalam memesan menu (Responsiveness). Dengan demikian pihak restoran Mister Baso sebaiknya mempertahankan lima instrument di atas yang dianggap telah memenuhi harapan pelanggan.

Kuadran III Prioritas Rendah : Dalam kuadran ini terdapat beberapa item yang perlu diperhatikan karena item ini menunjukkan tingkat kinerja rendah dan tingkat harapan pelanggan juga rendah. Item pertanyaan yang berada pada posisi kuadran III perlu ditingkatkan ke kuadran IV walaupun bagi konsumen tidak terlalu penting. Item yang termasuk dalam kuadran III adalah : Item 8 Keperluan yang terkait layanan

konsumen cepat dilayani (pembungkus makanan) (Responsiveness), Item 9 Menyambut pelanggan ketika datang dengan penuh perhatian (Responsiveness), Item 10 Semua jenis menu makanan dijamin halal (Assurance), Dengan demikian pihak restoran Mister Baso sebaiknya dapat ditingkatkan pada ketiga item di atas atau meniadakan item tersebut dan diganti hal-hal yang dibutuhkan pelanggan. Misalnya fasilitas *Wi-fi* gratis.

Kuadran IV Berlebihan : Dalam kuadran ini terdapat beberapa item yang perlu diperhatikan karena item ini menunjukkan tingkat kinerja tinggi namun dari tingkat harapan pelanggan juga rendah. Item pertanyaan yang berada pada posisi kuadran IV perlu dikaji kembali agar hal-hal yang memang tidak diperlukan konsumen perlu diganti hal-hal yang sangat diperlukan konsumen. Item yang termasuk dalam kuadran IV adalah : Item 5 Kesesuaian layanan menu yang dipesan konsumen (Reliability), Item 11 Proses masak sampai penyajian hygienis (Assurance), Item 12 Lingkungan restoran bebas dari pengamen dan sumbangan lain (Assurance). Dengan demikian pihak perusahaan harus mempertimbangkan kembali ketiga item pertanyaan diatas karena dirasakan terlalu berlebihan. Sebaiknya kinerja yang ada pada ketiga item pertanyaan diatas tidak perlu terlalu tinggi, hal ini disebabkan karena pelanggan tidak begitu mementingkan pelayanan pada item pertanyaan tersebut.

E. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya yaitu mengenai kepuasan pelanggan Restoran Mister Baso di wilayah Ciledug dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut. Hasil analisis berdasarkan tingkat kesesuaian pelanggan antara harapan dan kinerja menunjukkan bahwa harapan pelanggan belum terpenuhi dengan kinerja yang diberikan oleh Restoran Mister Baso Hal ini dapat dibuktikan bahwa keseluruhan tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan di bawah angka 100%.

Saran : Untuk memberikan masukan kepada pengelola Restoran Mister Baso, berdasarkan analisis koordinat (Diagram Kartesius) bahwa layanan yang perlu ditingkatkan karena merupakan prioritas utama adalah: Item 3 Kelengkapan penunjang yang terkait dengan keperluan konsumen (seperti : Garpu, sendok, sumpit, tisu, tusuk gigi dll. (Tangible), Item 13 Petugas mengucapkan salam pembuka (selamat siang, pagi, malam) (Empathy), Item 14 Petugas selalu mengucapkan terima kasih diakhir pelayanan (Empathy).

E. Daftar Pustaka

- Istianto, Bambang.2011.*Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*
edisi 2. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Priyatno, Duwi. 2011. *Buku Saku Analisis Statistik Data Dengan SPSS.*
Yogyakarta:
Penerbit: MediaKom.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D).* Bandung : Alfabeta.
- Syaodih, Nana. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan.* Bandung : Rosda Karya.

- Sugandi, Yogi. Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*. Jakarta.
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tukiran, Taniredja Hidayati Mustafidah. 2011. *Penelitian Kuantitatif: (Sebuah Pengantar)*. Jakarta .
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Strategi Pemasaran Edisi II*. Jakarta: Andi.
- Tjiptono, F. dan Chandra G. 2008. *Service, Qualiy & Satisfaction*. Edisi 2. Jakarta:
Andi.
- Source URL: <http://daftarhargamenudelivery.blogspot.com/2014/12/harga-menu-mister-baso-rumah-pecinta.html>

