

PROSIDING

Seminar Nasional & Call for Paper

FORUM MANAJEMEN INDONESIA KE 7

"Dinamika dan Peran Ilmu Manajemen untuk Menghadapi AEC"



FORUM MANAJEMEN INDONESIA



10 - 12 November 2015
Hotel Discovery Ancol & Kep. Seribu
Jakarta

PROSIDING

FORUM MANAJEMEN INDONESIA 7

“DINAMIKA DAN PERAN ILMU MANAJEMEN UNTUK MENGHADAPI AEC”

**Forum Manajemen Indonesia
Jakarta
November 2015**

DAFTAR ISI

DAFTAR REVIEWER FMI-7 JAKARTA	ii
PANITIA PELAKSANA FMI-7 JAKARTA	iii
KATA SAMBUTAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
JADWAL ACARA PER SESI	xxv

BIDANG : MANAJEMEN KEUANGAN

KEU-001	ANALISIS PENGARUH ASSET GROWTH, MANAJEMEN LABA, DAN PRICE TO BOOK VALUE TERHADAP RETURN SAHAM	1
	<i>Astuti Yuli Setyani, Zet Sumbung</i>	
KEU-002	ANALISIS FAKTOR DEMOGRAFI, LITERASI KEUANGAN DAN PERILAKU KEUANGAN MAHASISWA	1
	<i>Christiana Fara Dharmastuti, Judith Dyah</i>	
KEU-003	ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI STRUKTUR MODAL PERBANKAN	2
	<i>Nyi Mas Rizki Noviyah, Hedwigis Esti Riwayati</i>	
KEU-004	ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT UNDERPRICING PADA PERUSAHAAN YANG MELAKUKAN INITIAL PUBLIC OFFERING (IPO) (Studi Empiris Pada Bursa Efek Indonesia (BEI) Periode tahun 2011-2013)	2
	<i>Said sampang , Sugeng Riyadi</i>	
KEU-005	ANALISIS KINERJA SAHAM-SAHAM PERUSAHAAN KELUARGA DI BURSA EFEK INDONESIA	3
	<i>Arif Singapurwoko</i>	
KEU-006	ANALISIS KINERJA PERBANDINGAN BANK DEVISA BUMN DAN BANK DEVISA SWASTA PADA TAHUN 2006-2011	4
	<i>Umi Mardiyati, Naezmi Renofa, Gatot Nazir Ahmad</i>	
KEU-007	ANALISIS MANAJEMEN LABA DAN KINERJA KEUANGAN PERUSAHAAN PENGAKUISISI SEBELUM DAN SESUDAH AKUISISI YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA TAHUN 2009-2010	4
	<i>Sopiani Saragih, Nisrul Irawati</i>	
KEU-008	ANALISIS PENGARUH GOOD CORPORATE GOVERNANCE TERHADAP DIVIDEN PERUSAHAAN PROPERTI DAN KONSTRUKSI PADA BEI TAHUN 2010-2013	5
	<i>Achmad Kautsar, Trias Madanika Kusumaningrum</i>	
KEU-009	ANALISIS PENGARUH LAGGED RETURN INDEKS SAHAM AMERIKA DAN TINGKAT SUKU BUNGA BEBAS RISIKO DOMESTIK TERHADAP RETURN INDEKS SAHAM NEGARA ASEAN TAHUN 2003-2013	5
	<i>Ervina Yosephine, Sumani</i>	

KEU-010	ANALISIS PENGARUH PROFITABILITAS DAN PERTUMBUHAN PERUSAHAAN TERHADAP PENGUNGKAPAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN (STUDI KASUS PADA BANK SYARIAH DI INDONESIA)	6
	<i>Kartika Dewi Sri Susilowati</i>	
KEU-011	ANALISIS PENGARUH REVERSE STOCKSPLIT TERHADAP KINERJA SAHAM PADA PERUSAHAAN YANG TERDAFTAR PADA BEI	6
	<i>Dwinanda Ripta Ramadhan dan Sutrisno</i>	
KEU-012	ANALISIS PERBANDINGAN BIAYA PERSEDIAAN BAHAN BAKU TEMBAKAU DENGAN METODE LOT SIZING PADA PERUSAHAAN ROKOK PUTRA MAJU JAYA	7
	<i>Senna Saraswati, Indro Kirono</i>	
KEU-013	ANALISIS PERBANDINGAN KINERJA SAHAM SYARIAH ANTARA DOW JONES ISLAMIC MARKET INDICES, FSTE GLOBAL ISLAMIC INDICES, KUALA LUMPUR STOCK EXCHANGE SYARIAH INDEX, DAN JAKARTA ISLAMIC INDEX	7
	<i>Novita Kusuma Maharani, Zaenal Arifin</i>	
KEU-014	ANALISIS SISTEM BAGI HASIL DAN BUNGA PERBANKAN DALAM RANGKA MENGHADAPI INTEGRASI EKONOMI	8
	<i>Sugeng Hariadi</i>	
KEU-015	BUSINESS CYCLES, FINANCIAL MARKETS FLUCTUATIONS DAN BANK INCOME STRUCTURE PADA INDUSTRI PERBANKAN DI DINDONESIA	8
	<i>Fitri Ismiyanti, Merien Assafitri</i>	
KEU-016	DINAMIKA PEMAHAMAN, PENGAPLIKASIAN DAN ETIKA DALAM MANAJEMEN KEUANGAN DAN PELAPORAN KEUANGAN PERUSAHAAN DALAM UPAYA MENCIPTAKAN PERUSAHAAN YANG KUAT	9
	<i>Rosemarie, S.N.</i>	
KEU-017	DOES CORPORATE GOVERNANCE AFFECT FIRM VALUE? EVIDENCE FROM INDONESIA BANKING SECTOR	9
	<i>Hamdi Agustin, Raja Ria Yusnita, Hasrizal Hasan</i>	
KEU-018	<i>EFFECT OF INFLATION, INTEREST RATE, PROFITABILITY AND RISKS TO CORPORATE VALUE OF PROPERTY AND REAL ESTATE SECTORS LISTED ON THE STOCK EXCHANGE 2011-2013</i>	10
	<i>Hamidah, Hartini</i>	
KEU-019	<i>EFFICIENT MARKET HYPOTHESIS REVISITED : INDONESIA STOCK EXCHANGE</i>	10
	<i>Khairunnisa</i>	
KEU-020	FUNDAMENTAL BANK, TINGKAT BUNGA DEPOSITO, DAN PERUBAHAN PENJAMINAN SIMPANAN BANK DI INDONESIA	11
	<i>Anggitya Larasaty, I Made Sudana</i>	
KEU-021	IMPLEMENTASI PRINSIP BAGI HASIL PADA PEMBIAYAAN DI PERBANKAN SYARIAH INDONESIA	11
	<i>Aidha Trisanty</i>	
KEU-022	<i>KINERJA INTELLECTUAL CAPITAL SUBSEKTOR INDUSTRI SEMEN DI INDONESIA</i>	12
	<i>Yanuar Trisnowati, Mia Fathia</i>	
KEU-023	KINERJA JANGKA PANJANG PADA PEMBELIAN KEMBALI SAHAM	12
	<i>Abdur Rafik</i>	
KEU-024	KOMPARASI MODEL <i>CORPORATE GOVERNANCE</i> DAN <i>BANK MONITORING</i> DALAM MEMPENGARUHI KINERJA PERUSAHAAN	13
	<i>Wahyudi Wibowo, Deddy Marciano, Liliana Inggrit Wijaya</i>	

KEU-025	MODEL KINERJA PORTFOLIO SAHAM BERBASIS METODE SHARPE, TREYNOR DAN JENSEN UNTUK KESEHATAN INVESTASI SAHAM DI BURSA EFEK INDONESIA (BEI) <i>Dihin Septyanto, Darwin Simanjuntak, Bob Kertopati</i>	14
KEU-026	OPTIMALISASI PEMANFAATAN DANA CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) PADA UKM DISEKITAR KAWASAN TAMBANG NIKEL DI SULAWESI <i>Saharuddin, Husnah, Husen Muh. Saleh</i>	15
KEU-027	<i>OVERREACTION</i> PADA KELOMPOK SAHAM LQ-45 DI BURSA EFEK INDONESIA PERIODE 2009-2014 <i>Arjun Budiawan, Nurfauziah</i>	16
KEU-028	PEMILIHAN & PEMBENTUKAN PORTOFOLIO OPTIMAL DENGAN SINGLE INDEX CUT OFF MODEL PADA SAHAM LQ45 DI BEI: PENGAMATAN 2011-2013 <i>Yayuk Karliena, Ignatius Roni Setyawan</i>	16
KEU-029	PENGARUH CURRENT RATIO, DEBT TO EQUITY RATIO DAN RETURN ON EQUITY TERHADAP RETURN SAHAM PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR YANG TERDAFTAR DI BEI <i>Wiwin Apriyanti, Jubaedah</i>	17
KEU-030	PENGARUH DIVERSIFIKASI PENDAPATAN TERHADAP RISIKO DAN KINERJA BANK <i>Aryanti Sariartha, Suad Husnan,</i>	17
KEU-031	PENGARUH EXCESS CASH HOLDINGS TERHADAP RETURN SAHAM DENGAN INVESTMENT OPPORTUNITY SET SEBAGAI VARIABEL MODERASI <i>Gregorius Anthony Wijaya, Umi Murtini</i>	18
KEU-032	PENGARUH FAKTOR-FAKTOR FUNDAMENTAL TERHADAP RETURN SAHAM DAN NILAI PERUSAHAAN (STUDI EMPIRIS PT INDOSAT TBK) <i>Sri Hermuningsih, Diah Lestari Mumpuni</i>	18
KEU-033	PENGARUH KINERJA PERUSAHAAN PERBANKAN TERHADAP GOOD CORPORATE GOVERNANCE YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA <i>Handy Imaduddin dan Sutrisno</i>	19
KEU-034	PENGARUH LINGKUNGAN INDUSTRI TERHADAP KINERJA KEUANGAN DENGAN INOVASI SEBAGAI MEDIASI (STUDI PADA USAHA KECIL DAN MENENGAH DI MALANG) <i>Sidik Ismanu</i>	19
KEU-035	PENGARUH LOAN TO DEPOSIT RATIO (LDR) DAN RASIO EFISIENSI (BOPO) TERHADAP PROFITABILITAS <i>Cecep Taufiqurrochman</i>	20
KEU-036	PENGARUH MARKET VALUE ADDED DAN PROFITABILITAS TERHADAP PERUBAHAN KESEJAHTERAAN PEMILIK USAHA <i>Umi Murtini</i>	20
KEU-037	PENGARUH PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DAN KOMPETENSI STAF AKUNTANSI TERHADAP KUALITAS LAPORAN KEUANGAN PEMERINTAH DAERAH <i>Ahmad Andy Adinegara, Lina Said</i>	21
KEU-038	PENGARUH PERUBAHAN TICK SIZE TERHADAP LIKUIDITAS SAHAM LQ-45 YANG DIUKUR DENGAN BID-ASK SPREAD, DEPTH, DAN VOLUME PERDAGANGAN <i>Agus Harjito, Ahmad Dwi Murdani</i>	21

KEU-039	PENGARUH RASIO KEUANGAN TERHADAP RETURN SAHAM PADA PERUSAHAAN LQ 45 YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA TAHUN 2011-2013 <i>Muhammad Nastain, Zaenal Arifin</i>	22
KEU-040	PENGARUH RASIO KEUANGAN TERHADAP RETURN SAHAM PADA PERUSAHAAN LQ 45 YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA TAHUN 2011-2013 <i>Dede Nova Agus Kuswandi, Sri Mulyati</i>	22
KEU-041	PENGGUNAAN BINARY LOGIT UNTUK PREDIKSI FINANCIAL DISTRESS PADA PERUSAHAAN SEKTOR INDUSTRI MANUFAKTUR YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA (BEI) PERIODE 2009-2013 <i>Liliana Inggrit Wijaya, Dddy Marciano, Riska Ayu Setiawati</i>	23
KEU-042	PERAN PELUANG INVESTASI DAN KEBIJAKAN UTANG TERHADAP KEBIJAKAN DIVIDEN (STUDI KASUS PERUSAHAAN NON FINANSIAL DI BEI TAHUN 2011-2013) <i>Herry Subagyo, Ana Kadarningsih</i>	23
KEU-043	PERBANDINGAN KINERJA PORTOFOLIO OPTIMAL SAHAM LQ 45: SINGLE-INDEX, MARKOWITZ, DAN TREYNOR-BLACK MODEL <i>Ari Christianti</i>	24
KEU-044	<i>PRACTICES AND STRATEGIES FOR FINANCING AND NON FINANCING SERVICES: ISLAMIC MICRO FINANCE INSTITUTIONS' PERSPECTIVE IN EAST JAVA</i> <i>Nur Indah Riwayanti</i>	24
KEU-045	PRICE MOMENTUM DALAM KONDISI BULL DAN BEAR MARKET DI BURSA EFEK INDONESIA <i>Eka Bertuah, R.A. Nurlinda</i>	25
KEU-046	SHOPPER-BASED MALL EQUITY DAN LOYALITAS PEMBELANJA PUSAT PERBELANJAAN <i>Y. Lilik Rudianto, Dimas Kurnia Aditiawan</i>	25
KEU-047	CAPITAL STRUCTURE AND COMPETITION IN PRODUCT MARKET: IS THERE A RELATIONSHIP ? <i>Puput Tri Komalasari, Juwita</i>	26
KEU-048	STRUKTUR KEPEMILIKAN, CORPORATE PYRAMID, DAN KEBIJAKAN DIVIDEN PERUSAHAAN <i>Selly Dwi Oktafiani, Muhammad Madyan</i>	26
KEU-049	STUDI PERBANDINGAN NILAI VALUE AT RISK ANTARA SAHAM BERBASIS SYARIAH DENGAN SAHAM NON SYARIAH PERIODE 2010-2012 <i>Fransisco Nicolas Sapari & Agus Zainul Arifin</i>	27
KEU-050	THE PRINCIPLE OF FREEDOM OF CONTRACT IN THE IMPLEMENTATION OF THE FRANCHISE CONTRACT INDOMARET AS BEING RISK MANAGEMENT <i>Aris Armuninggar</i>	27
KEU-051	UNDERPRICING: REPUTASI UNDERWRITER, SIZE DAN USIA PERUSAHAAN <i>Umi Murtini, Insiwijati Prasetyaningsih</i>	28
KEU-052	DETERMINAN FINANCIAL DISTRESS SEKTOR PERBANKAN INDONESIA DENGAN PENDEKATAN MULTIVARIATE LOGIT <i>Franciscus Hasiholan Tamba, Lestano</i>	28
KEU-053	FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI RETURN SAHAM PERUSAHAAN LQ 45 DI BURSA EFEK INDONESIA <i>Amcho Turnip, Isfenti Sadalia, Beby Kendida Hasibuan</i>	29

KEU-054	LITERASI KEUANGAN MAHASISWA S1 EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN <i>R.A. Sista Paramita , Tias A. Indarwati</i>	30
KEU-055	PENGARUH MEKANISME <i>CORPORATE GOVERNANCE</i> DAN <i>LEVERAGE</i> TERHADAP MANAJEMEN LABA (Studi Empiris pada Perusahaan <i>Property</i> dan <i>Real Estate</i> yang Terdaftar di BEI) <i>Hanifah, Muhammad Dzulfikar</i>	30
KEU-056	<i>STOCK SPLIT, ABNORMAL RETURN, DAN STOCK LIQUIDITY</i> <i>Nicodemus Simu , Heni Pujiastuti , Chairiel Octaviar</i>	31
KEU-057	STUDI FENOMOLOGY SKIM PEMBIAYAAN UMKM DAN PENINGKATAN KINERJA UMKM FURNITURE JEPARA DALAM MENINGKATKAN DAYA SAING MENUJU MEA 2015 <i>Shoimatal Fitria</i>	31

BIDANG : MANAJEMEN OPERASI

OPS-001	MANAJEMEN TRAFFIC JARINGAN MENGGUNAKAN <i>HIERARCHICAL TOKEN BUCKET</i> (HTB) UNTUK PENINGKATAN <i>QUALITY OF SERVICE</i> (QOS) HOTSPOT PENDIDIKAN DAN PENGAJARAN (DIKJAR) KOMPUTER DAN MATEMATIKA : STUDI KASUS PADA PUSAT LABORATORIUM TERPADU UIN JAKARTA <i>Sardjoeni Moedjiono, Mahbubul Wathoni, Aries Kusdaryono</i>	33
OPS-002	PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU (SMM) ISO 9001:2008 PADA BAGIAN <i>INCOMING EXPRESS MAIL SERVICE</i> (EMS), KILAT KHUSUS, DAN POS EKSPRES DI <i>MAIL PROCESSING CENTER</i> (MPC) BANDUNG 40400 PT. POS INDONESIA (PERSERO) <i>Muhamad Fahrurrozi, Budi Harsanto</i>	33
OPS-003	PENGARUH PENERAPAN PERBEDAAN ASPEK-ASPEK DALAM IMPLEMENTASI ISO : 9000 TERHADAP PRAKTEK <i>SUPPLY CHAIN MANAGEMENT</i> DAN KINERJA OPERASIONAL PERUSAHAAN MANUFAKTUR DI INDONESIA <i>Desi Tri Ariani, Siti Nursyamsiah</i>	34
OPS-004	PENGARUH <i>SAFETY MANAGEMENT PRACTICES</i> TERHADAP <i>SAFETY PERFORMANCE</i> DENGAN VARIABEL MEDIASI <i>SAFETY KNOWLEDGE</i> DAN <i>SAFETY MOTIVATION</i> STUDI PADA PELAKSANA PRODUKSI PABRIK III PT PETROKIMIA GRESIK <i>Dwi Ratmawati, Tri Siwi Agustina dan Novi Aditya Rosalita</i>	34
OPS-005	PENGARUH <i>SUPPLY CHAIN MANAGEMENT</i> TERHADAP KINERJA INDUSTRI OPERASIONAL PERUSAHAAN : KAJIAN SINGKAT MANUFACTURING <i>Markonah, Muljanto Siladjaja</i>	35
OPS-006	PERANCANGAN KINERJA RANTAI SUPLAI UKM DENGAN MENGGUNAKAN SCOR <i>Yetty dwi lestari</i>	35
OPS-007	PROFIL RANTAI NILAI (<i>VALUE CHAIN</i>) PADA INDUSTRI SUSU DI KABUPATEN BANDUNG BARAT (STUDI AWAL UNTUK PENGEMBANGAN MODEL KEMITRAAN RANTAI NILAI SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN DAYA SAING INDUSTRI) <i>Rofit Rofaida, Chairul Furqon</i>	36

BIDANG : MANAJEMEN PEMASARAN

PMS-001	ALTRUISME ATAUKAH NIAT RETALIASI? <i>Dien Mardhiyah</i>	37
PMS-002	ANALISIS <i>EXPERIENTIAL MARKETING</i> TERHADAP <i>EXPERIENTIAL VALUE</i> DI INDUSTRI SMARTPHONE <i>Rydho Styawan, Budi Astuti</i>	37
PMS-003	ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT BELANJA TERHADAP KEPERCAYAAN KONSUMEN PADA SITUS KASKUS (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Sahid Jakarta) <i>Azwin Risqullah, Titin Astuti, Ni Luh Made Vinaya M..</i>	38
PMS-004	ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN MEDIASI KEPUASAN BAGI PARA PENGGUNA PERGURUAN TINGGI DI JAKARTA <i>Yasintha Soelasih</i>	38
PMS-005	ANALISIS KARAKTERISTIK PENGGUNA SMARTPHONE MELALUI MULTIPLE DISCRIMINANT ANALYSIS (Survey Pada Pengguna Smartphone Android dan iPhone) <i>Agung Wahyu Handaru, Hania Aminah</i>	39
PMS-006	ANALISIS KUALITAS PELAYANAN (SERVICE QUALITY) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WAROENG STEAK & SHAKE DI JAKARTA TIMUR <i>Andrian Haro, Hania Aminah</i>	39
PMS-007	ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA, PENGIRIMAN, LAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT SURYA INDOTIM IMEX <i>Rosa Nasra Sitorus, Yohanes Ferry Cahaya</i>	40
PMS-008	ANALISIS MODEL KETERKAITAN ADVERTISING, DAN (<i>BRATRUSIMA</i>) BRAND TRUSH, BRAND IMAGE , SERTA PRICE TERHADAP INTEREST PURCHASE DAN CUSTOMER SATISFACTION MEDIA LUAR RUANG PADA PERUSAHAAN PERIKLANAN SURABAYA <i>Chandra Kartika, Soenarmi</i>	40
PMS-009	ANALISIS PENGARUH <i>EXPERIENTIAL MARKETING</i> TERHADAP <i>CUSTOMER SATISFACTION</i> DENGAN <i>EMOTIONAL VALUE</i> SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KONSUMEN CINEMA XXI IMAX (STUDI KASUS MAHASISWA/I UNIKA ATMA JAYA, JAKARTA) <i>Hendry, Devi Angrahini Anni Lembana</i>	41
PMS-010	ANALISIS PENGARUH KEPUASAN ANGGOTA BMT BINA IHSANUL FIKRI TERHADAP KUALITAS PRODUK PEMBIAYAAN MURABAHAH <i>MurwantoSigit, One Oktata Nugraha Saputra</i>	41
PMS-011	ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA TRANSPORTASI KING TRAVEL DI KOTA MALANG <i>Triesti Candrawati</i>	42
PMS-012	ANALISIS PENGARUH SELF CONCEPT, GROUP CONFORMITY, ATTITUDE, BRAND ASSOCIATION DAN BRAND IMAGE TERHADAP MINAT BELI PAKAIAN DALAM NEGERI <i>Lily Suhaily, Yasintha Soelasih</i>	42
PMS-013	ANALISIS PENGARUH VARIABEL RETAIL MARKETING MIX TERHADAP CUSTOMER RETENTION PADA GERAI ACE HARDWARE PONDOK INDAH MALL <i>Desy Andriani, Devi Angrahini Anni Lembana</i>	43

PMS-014	ANALISIS SPASIAL UNTUK PENENTUAN LOKASI OPTIMAL TOKO RETAIL MINIMARKET DI KABUPATEN SLEMAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA <i>Sa'duddin, Kuncoro Harto Widodo</i>	43
PMS-015	ANALYSIS OF DOMESTIC TOURISTS ATTITUDE TOWARDS SUSTAINABLE TOURISM DEVELOPMENT CONCEPT WITH TRIPLE BOTTOM APPROACH AT BUKITTINGGI <i>Verinita</i>	44
PMS-016	ANTESEDEN KOMITMEN RELASIONAL ANGGOTA PADA KOMUNITAS VIRTUAL REMAJA <i>Tanti Handriana, Dimas Januar Perdana</i>	44
PMS-017	BRANDINGISASI WISATA (MODEL PENGEMBANGAN PARIWISATA BERBASIS MOMENTUM LASKAR PELANGI DI PULAU BELITUNG) <i>Nizwan Zukhri, Devi Valeriani, Jamilah Cholilah</i>	45
PMS-018	BUILDING YOURSELF WITH MARKETING (PERSONAL BRANDING) <i>Mohamad Hadi Prasetyo</i>	45
PMS-019	FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BRAND IMAGE: STUDI KASUS MOBIL TOYOTA AVANZA DI JAKARTA <i>Nurinina, Levyda, Susy Bhudiharty</i>	46
PMS-020	FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS DI BANK BRI CABANG YOGYAKARTA) <i>Murwanto Sigit, Rizki Putra</i>	46
PMS-021	HERITAGE CONSERVATION IN THE MIDDLE OF URBAN DEVELOPMENT AT DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA <i>Kurniawan Gilang Widagdyo</i>	47
PMS-022	HUBUNGAN BRAND AWARENESS TERHADAP BRAND TRUST MELALUI BRAND IMAGE <i>Mohammad Fakhruddin Mudzakkir, Iva Nurdiana Nurfarida</i>	47
PMS-023	IMPLEMENTASI BENCHMARKING UNTUK PENINGKATAN CAPAIAN KEY PERFORMANCE INDICATOR (STUDI PADA AUTO 2000 SURABAYA) <i>Indrianawati Usman , Donatus Dendy Saniscara</i>	48
PMS-024	IMPLIKASI CITY MARKETING TERHADAP PENINGKATAN BRAND IMAGE KABUPATEN JEMBER <i>Deasy Wulandari</i>	48
PMS-025	INVESTIGASI PERASAAN PASCA BELI SEPATU OLAH RAGA BAJAKAN <i>Anas Hidayat, Muhammad Noor Fahmy</i>	49
PMS-026	KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK “MULIA” GALERI 24 (STUDI KASUS PT PEGADAIAN (PERSERO)) <i>Adella Hotnyda S, Endang Lestariningsih, Djumarno</i>	49
PMS-027	KUALITAS FESTIVAL PADA JEMBER FASHION CARNAVAL (JFC) MENURUT PERSEPSI PENONTON <i>Fitri Novika Widjaja, Raditya Pratama Akbari Widyatmoko</i>	50
PMS-028	LION EXPRESS: STUDI ADOPSI INOVASI KONSUMEN TERHADAP PRODUK BARU LION AIR GROUP <i>Amri Dzul Fajri</i>	50
PMS-029	MARKETING STRATEGY OF TV MANUFACTURING BUSINESS IN INDONESIA <i>Deki Fermansyah</i>	51

PMS-030	MEMAHAMI MINAT KONSUMEN MENGGUNAKAN E-MONEY: PENGARUH PERCEIVED INNOVATION, PERCEIVED RISK, PERCEIVED VALUE <i>Sri Setyo Iriani, Rosa Prafitri Juniarti</i>	51
PMS-031	MEMBANGUN CITRA PERUSAHAAN (Studi Pada PT. Semen Indonesia. Tbk) <i>Muhadjir Anwar, Budi Priyantono</i>	52
PMS-032	MEMBANGUN MODEL KONSEPTUAL KATEGORI PENERIMA INOVASI (ADOPTER CATEGORY) PADA BELANJA ONLINE DI INDONESIA (KONFIRMATORY TEORI DIFFUSI INOVASI) <i>Hasyim, Rina Anindita</i>	53
PMS-033	MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN AUTO 2000 MELALUI PENCAPAIAN CUSTOMER SATISFACTION DAN TRUST <i>Sri Widayastuti, Nana Nawasiah</i>	54
PMS-034	MODEL KETERKAITAN ATMOSFIR, KUALITAS PELAYANAN DAN BEHAVIORAL INTENTION <i>Ratni Prima Lita</i>	54
PMS-035	MODEL PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN BERBASIS EDUQUAL TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN <i>Raden Kelik Hardinto, Abdul Rozaq , Padli</i>	55
PMS-036	MODEL PENGEMBANGAN CORE COMPETENCIES PRODUK DAERAH DENGAN PENDEKATAN RESOURCES BASED VIEW (KAJIAN PADA UKM MANUFAKTUR DI KOTA PALU) <i>Abd. Wahid Syafar, Husnah, Asngadi</i>	56
PMS-037	PENGARUH BRAND IMAGE DAN SALESPERSON EXPERTISE TERHADAP PEMBENTUKAN PURCHASING INTENTION INDUSTRI ASURANSI <i>Petra Surya Mega Wijaya, Ety Istriani</i>	57
PMS-038	PENGARUH CITRA DESTINASI TERHADAP MINAT UNTUK MEREKOMENDASIKAN KUNJUNGAN WISATAWAN DOMESTIK KE KOTA YOGYAKARTA <i>Purwani Retno Andalas, Lucia Nurbani Kartika</i>	57
PMS-039	PENGARUH CITRA MERK, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PRODUK BEDAK WARDAH <i>Riska Chaerunnisa, I'in Endang Mardiani</i>	58
PMS-040	PENGARUH CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY TERHADAP CORPORATE BRAND EQUITY MELALUI MEDIASI CORPORATE BRAND CREDIBILITY DAN CORPORATE REPUTATION PADA PT UNILEVER INDONESIA Tbk, DI SURABAYA <i>Grace Felicia Djayapranata, Dudi Anandya, Indarini</i>	58
PMS-041	PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK, KOMUNIKASI PEMASARAN TERHADAP POSITIONING SERTA DAMPAKNYA PADA EKUITAS PELANGGAN (Penelitian Terhadap Kerajinan Perak Bali di Ds Celuk, Kec. Sukawati, Kab Gianjar, Bali) <i>Adjeng Mariana Febrianti</i>	59
PMS-042	PENGARUH GREEN MARKETING DAN PERSEPSI INOVASI TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN <i>Muchsin Muthohar, Ika Permatasari Mulyaningsih,</i>	59
PMS-043	PENGARUH IDENTITAS SOSIAL, KEPERCAYAAN, DAN NORMA KELOMPOK TERHADAP ONLINE HELPING BEHAVIOR PADA FORUM ONLINE ASOSIASI IBU MENYUSUI INDONESIA DI MEDIA SOSIAL FACEBOOK <i>Sony Kusumasondjaja</i>	60

PMS-044	PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA <i>ONLINE</i> PADA USAHA FESYEN RITEL “MOKSLO” <i>Fauziah Reni Kartika, Liliani</i>	60
PMS-045	PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN <i>Putri Dwijayanti, Albari</i>	61
PMS-046	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN DAN PERSEPSI RESIKO TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP CITRA UNIVERSITAS DALAM MENGHADAPI AEC <i>Putu Nina Madiawati</i>	61
PMS-047	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP CITRA MEREK: STUDI KASUS PADA LONG-STAY GUEST OAKWOOD PREMIER COZMO JAKARTA <i>Levyda , Nadya Ramadhan, Ni Luh Made Vinaya M.</i>	62
PMS-048	PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN <i>SMARTPHONE SAMSUNG</i> <i>Hendrik, Ari Anggarani Winadi Prasetyoning Tyas, SE, MM</i>	62
PMS-049	PENGARUH PESAN IKLAN, KETERLIBATAN IKLAN, KREDIBILITAS, DAN KECOCOKAN ENDORSER TERHADAP MINAT BELI MELALUI SIKAP KONSUMEN <i>Peter Wijaya</i>	63
PMS-050	PENGARUH <i>POLITICAL MARKETING MIX</i> (PRODUK, PROMOSI, HARGA, TEMPAT) TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH YANG DIMEDIASI PERILAKU PEMILIH MAHASISWA DI JOMBANG <i>Erminati Pancaningrum, Ratna Dwi Jayanti</i>	63
PMS-051	PENGARUH PRODUCT QUALITY, PERSONAL SELLING, CUSTOMER SATISFACTION, DAN CUSTOMER TRUST DALAM PENCPTAAN CUSTOMER LOYALTY PADA USAHA BATU MULIA DI JAKARTA <i>Laili Savitri Noor</i>	64
PMS-052	PENGARUH PRODUK TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI PEMODERASI: STUDI PADA BANK SWASTA DI DIY <i>Ambar Kusuma Astuti, Agustini Dyah Respati</i>	64
PMS-053	PENGARUH PROMOSI MELALUI MEDIA SOSIAL TERHADAP PREFERENSI KONSUMEN DAN MINAT BELI <i>SMARTPHONE</i> PADA PENGUNJUNG MILLENIUM ICT CENTRE MEDAN <i>Umaira Wardhani, Dra. Marhayanie, Msi</i>	65
PMS-054	PENGARUH PROMOSI PENJUALAN PADA NIAT BELI DAN NIAT BAYAR KONSUMEN (<i>SUATU KASUS PADA PRODUK GADGET</i>) <i>Ivan Prasetya , Wisnu Wardhono, Agus Hasan Pura Anggawijaya</i>	65
PMS-055	PENGKLASTERAN JENIS PRODUK DAN SEGMENTASI PASAR PRODUK YANG DIHASILKAN OLEH MAHASISWA DI KOTA MEDAN <i>Ani Murwani Muhar, Audia Junita</i>	66
PMS-056	PERAN <i>THREAT EMOTIONS</i> DAN <i>BRAND TRUST</i> DALAM MENDORONG KEPUTUSAN PEMBELIAN PELANGGAN MASKAPAI PENERBANGAN <i>Gema Ramadhan , Rina Anindita</i>	66
PMS-057	PERILAKU KONSUMEN PASHMINA IMPOR DI SURABAYA <i>Irena Sastaviyana, Indarini, Christina R. Honantha</i>	67
PMS-058	PERSEPSI KONSUMEN JAKARTA PADA PERUBAHAN IKLIM <i>V.Rachmadi Parmono</i>	67

PMS-059	STRATEGI KONTEN DAN KETERLIBATAN ANGGOTA KOMUNITAS MEREKDI MEDIA SOSIAL FACEBOOK (Studi pada Hotel Bintang Lima Di Surabaya) <i>Masmira Kurniawati</i>	68
PMS-060	STRATEGI MARKETING PUBLIC RELATIONS REBYTH PRODUCTION SEBAGAI EVENT ORGANIZER MUSIK BRITISH <i>Dimas Aryo Wibisono, Liza Dwi Ratna Dewi</i>	68
PMS-061	STRATEGI RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP RETENSI PELANGGAN MELALUI METODE SURVIVAL ANALYSIS (STUDI RESTORAN DI SURABAYA) <i>Prasetyo Hadi, Hery Pudjoprastyono, Sri Mulyaningsih</i>	69
PMS-062	THE CUSTOMER LOYALTY FORMATION PROCESS FOR FAST FOOD RESTAURANT <i>Soemarjati Tjokroamidjojo</i>	69
PMS-063	<i>THE DIRECT AND INDIRECT EFFECTS OF MUSLIM CONSUMERS' ACTUAL PURCHASE AT HALAL RESTAURANTS</i> <i>Muniaty Aisyah</i>	70
PMS-064	<i>THE EFFECTS OF WORD OF MOUTH AND PRODUCT ATTRIBUTES TOWARD PURCHASE DECISION ON ICE MANIAS</i> <i>Fernando Ricky , Christina Whidya Utami</i>	70
PMS-065	THE INFLUENCE OF SEX APPEAL ON CONSUMERS ATTITUDE TOWARD THE ADS MODERATED BY PRODUCT FACTORS <i>Budhi Haryanto, Aji Cahaya Nusantara</i>	71
PMS-066	USAHA PENINJAUAN PENILAIAN PIHAK KE 2 ATAS PENILAIAN PIHAK KE 3 DAN USULAN PERBAIKAN KUALITAS JASA PENDIDIKAN PADA SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI "X" SURABAYA YANG TELAH BERSERTIFIKASI ISO 9001 <i>Hermawanto, Nimas Mustika Rini</i>	72
PMS-067	PENGARUH KUALITAS LAYANAN LOGISTIK PADA FEDERAL EXPRESS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI PERSEPSI BUDAYA INDIVIDUALIST DAN COLLECTIVIST <i>Prita Ayu Kusumawardhani, Monica Paulina, Juliani Dyah Trisnawati</i>	73
PMS-068	<i>PENGARUH SERVICECAPE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN</i> (Studi Pada Solaria Trans Studio Mall Bandung) <i>Ai Lili Yuliati , Chitra Yustiesa</i>	73
PMS-069	PREDIKTOR SIKAP LOYALITAS TERDADAP TOKO ECERAN BERBASIS WARALABA <i>Anas Hidayat, Firda Dessya Citra</i>	74

BIDANG : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

SDM-001	"AUMAN SINGA BETINA" : MENGGELORAKAN PELAUT NUSANTARA, MENGUASAI SAMUDRA DI SELURUH DUNIA (STUDI KASUSKEPIMPINAN PEREMPUAN) <i>Annisa Noor Rahmatika, Trias Setiawati</i>	75
SDM-002	ANALISIS FAKTOR WORK-LIFE BALANCE DALAM MENGHADAPI ERA MASYARAKAT EKONOMI ASEAN: STUDI PADA MAHASISWA KELAS KARYAWAN DI BEBERAPA PERGURUAN TINGGI KOTA BANDUNG <i>Yayan Firmansyah, Dwinto Martri Aji Buana, Joeliaty</i>	75

SDM-003	ANALISIS KESUKSESAN KARIR PARA KONSULTAN PADA PERUSAHAAN MULTI LEVEL MARKETING <i>Elisabet Siahaan, Prihatin Lumbanraja, Yasmin Chairunisa Muchtar</i>	76
SDM-004	ANALISIS PENGARUH KOMPENSASI MONETER DAN NON-MONETER DENGAN JENIS KELAMIN SEBAGAI VARIABEL MODERASI TERHADAP MOTIVASI KERJA KARYAWAN PT MAYORA INDAH Tbk. <i>Jessica Teny Lukito, Christine Winstinindah Sandroto</i>	76
SDM-005	ANALISIS PENGARUH KOMPETENSI, MASA KERJA, JAM KERJA EFEKTIF TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi kasus : The Dharmawangsa Jakarta) <i>Lia Amalia., Zairil.</i>	77
SDM-006	ANALISIS PENGARUH <i>LOCUS OF CONTROL</i> DAN <i>SELF EFFICACY</i> TERHADAP KINERJA DENGAN ETIKA KERJA ISLAM SEBAGAI VARIABEL MODERATING (Study Empiris pada Perawat di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang) <i>Sri Rahayuningrah, Askar Yunianto,</i>	77
SDM-007	ANALISIS TANTANGAN PENGEMBANGAN SDM DI UKM (INDUSTRI BORONDONG) <i>Abdul Fidayan</i>	78
SDM-008	ANTECEDENT OF EMPLOYEE'S COMMITMENT AND CONSEQUENCE TO THE PERFORMANCE OF PT. ANGKASA PURA MAKASSAR <i>Nurdjannah Hamid , Ria Mardiana Yusuf</i>	78
SDM-009	APLIKASI METODE DISTRIBUSI PAKSA DALAM PENILAIAN KINERJA DAN BUDAYA ORGANISASI SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KINERJA KARYAWAN PT BANK MANDIRI (PERSERO), Tbk. AREA JEMBER <i>Siti Haerani, Nurjannah Hamid , Agus Yulianto</i>	79
SDM-010	DAMPAK SISTEM KOMPENSASI, MOTIVASI PEGAWAI DAN KOMITMEN ORGANISASI PEMERINTAH TERHADAP KINERJA PEGAWAI NEGERI DI INDONESIA <i>Enggal Sriwardiningsih, Rudy Aryanto,</i>	70
SDM-011	DAMPAK STRES DI TEMPAT KERJA DAN <i>CYBERLOAFING</i> PADA PRODUKTIVITAS KERJA <i>Anastasia Riani S., Ign. Sri Seventi</i>	80
SDM-012	EVALUASI HAMBATAN PENERAPAN 5S DENGAN MENGGUNAKAN <i>ROOTCAUSE ANALYSIS</i> PADA CV. X SURABAYA <i>Tuwanku Aria Auliandri, Saksono Wijayanto</i>	80
SDM-013	<i>FAMILY SUPPORT, FAMILY ADAPTATION, DAN FAMILY TO WORK CONFLICT</i> PENGARUHNYA TERHADAP PENYESUAIAN KARYAWAN DI LINGKUNGAN KERJA <i>Nurullailly Kartika,</i>	81
SDM-014	<i>HRM STRATEGIC</i> DALAM PENINGKATAN DAYA SAING PERUSAHAAN <i>Wa Ode Zusnita Muizu, Ernie T. Sule</i>	81
SDM-015	IDENTIFIKASI DAN USULAN PERBAIKAN KINERJA <i>BERTH TIME</i> KAPAL KARGO DI PELABUHAN PELINDO 3 BANJARMASIN <i>Marsa Hadi Iswara , Puspandam Katias</i>	82
SDM-016	KAJIAN KINERJA PEGAWAI PADA UNIT AIR MINUM DALAM KEMASAN PT. SWABINA GATRA GRESIK <i>Eko Purwanto dan Eddy Wiyono</i>	82

SDM-017	KEMAMPUAN MANAJERIAL DAN MANAJEMEN KEPALA SEKOLAH PADA ERA OTONOMI DAERAH UNTUK MENINGKATKAN KINERJA GURU DI SDN KESATRIAN 1 MALANG <i>Dyah Sawitri, Enlik Kresnaini, Supartolo</i>	83
SDM-018	KEPUASAN KARIR DAN SIKAP KERJA PADA KARYAWAN BOGASARI FLOUR MILLS DITINJAU DARI PERSPEKTIF PERBANDINGAN SOSIAL DAN TINGKAT PERSAINGAN KELOMPOK KERJA <i>Jovi Sulistiawan, Ec. Nuri Herachwati, Mario Gonzales Belando N.</i>	84
SDM-019	MODEL PEMOTIVASIAN DALAM UPAYA PENINGKATAN PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS) KOTA CIMAHI <i>Sri Hastuti, Asep Kurniawan</i>	84
SDM-020	PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN MOTIVASI PIMPINAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI MENGGUNAKAN METODE PROPABILISTIK PADA BALAI PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DI CIREBON <i>Tri Ginanjar Laksana, Elfa Faizah Syahara</i>	85
SDM-021	PENGARUH EMOSI NEGATIF KARYAWAN TERHADAP KOMITMEN AFEKTIF DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA CABANG PEMALANG <i>Suhartini, Aji Candra Prakoso</i>	85
SDM-022	PENGARUH IKLIM ORGANISASIONAL DAN WORK LIFE BALANCE TERHADAP EMPLOYEE RETENTION DENGAN STATUS PERNIKAHAN SEBAGAI VARIABEL PEMBEDA PADA WARTAWAN STASIUN TELEVISI JTV <i>Yusrina Luthfa , Arif Firmansyah</i>	86
SDM-023	PENGARUH KEPEMIMPINAN ETIS DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN KOPERASI BATIK DI JOGJAKARTA <i>Jajuk Herawati, Prayekti</i>	86
SDM-024	PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN MOTIVASI TERHADAP KOMITMEN DAN KINERJA KARYAWAN PT.TIKI JNE BANDUNG DALAM MENGHADAPI AEC. <i>Siska Ayudia Adiyanti, Nabilah Ramadhan</i>	87
SDM-025	PENGARUH KEPEMIMPINAN, IKLIM ORGANISASI, DAN STRES KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA PT. DWIDASA SAMSARA INDONESIA TANGERANG SELATAN) <i>Setyani Dwi lestari dan Radona Eka Saputra</i>	87
SDM-026	PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASIONAL SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP KINERJA PEGAWAI ADMINISTRASI (STUDI KASUS PADA PTS X DI BANDUNG) <i>Rahayu S. Purnami</i>	88
SDM-027	PENGARUH KOMPETENSI DAN MOTIVASI PERAWAT TERHADAP KEPUASAN KERJA SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP KINERJA PERAWAT DALAM MEMPERSIAPKAN ASEAN ECONOMIC COMMUNITY (AEC) 2015 <i>Rima Rahmayanti, Putu Nina Madiawati</i>	88
SDM-028	PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN KOMPENSASI TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN IMPLIKASINYA PADA KINERJA KARYAWAN STUDI KASUS PADA POLITEKNIK LP3I JAKARTA <i>Setyani Dwi Lestari dan Ria Estiana</i>	89
SDM-029	PENGARUH PELATIHAN, MOTIVASI KERJA DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL <i>Anik Herminingsih</i>	89

SDM-030	PENGARUH PERAN MEDIASI DARI <i>LOCUS OF CONTROL</i> INTERNAL PADA STRES KERJA DAN KEPUASAN KERJA <i>Tri Siwi Agustina - Satria Luhur Wicaksono</i>	90
SDM-031	PENGARUH PERSEPSI KEADILAN TERHADAP KINERJA: EFEK MODERASI ASIMETRI DEPENDENSI <i>Badri Munir Sukoco dan Muslich Anshori</i>	90
SDM-032	PENGARUH <i>PERSON-ORGANIZATION FIT</i> TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DENGAN BUDAYA ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MODERATOR PADA TENAGA ANALIS LABORATORIUM RUMAH SAKIT ANGKATAN LAUT SURABAYA <i>Nurtjahja Moegni Karjadi, Fardian Putra Arifien</i>	91
SDM-033	PENGARUH <i>THE BIG FIVE PERSONALITY</i> TERHADAP KINERJA AKADEMIK DENGAN MOTIVASI AKADEMIK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN UNIVERSITAS AIRLANGGA <i>Deva Ludian Tantyo, Siti Sulasmri, Ibg. Adi Permana</i>	91
SDM-034	PENGARUH <i>WORKLOAD</i> TERHADAP <i>ROLE CONFLICT</i> SERTA DAMPAKNYA PADA <i>JOB PERFORMANCE</i> PADA PT. ASSARAYA MULTI SARANA <i>Jerry Marcellinus Logahan, Endira Rachma Filardi</i>	92
SDM-035	PERAN CREATIVE ORGANIZATIONAL CLIMATE DALAM MEMPERKUAT PERILAKU INOVATIF DOSEN PERGURUAN TINGGI NEGERI DI SURABAYA <i>Praptini Yulianti</i>	92
SDM-036	PERAN KEPEMIMPINAN, BUDAYA ORGANISASI, DAN KOMITMEN ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI MELALUI KEPUASAN KERJA <i>Kusni Ingsoh, Sih Darmi Astuti, Deva Iyon Prakasiwi Asri</i>	93
SDM-037	PERAN MEDIASI KEPUASAN KERJA PADA PENGARUH WORKLOAD DAN AUTONOMY TERHADAP KOMITMEN ORGANISASIONAL <i>Ria Fitriyana, Anis Eliyana</i>	93
SDM-038	PERAN MODERASI JENIS KELAMIN PADA PEMBENTUKAN KINERJA AKADEMIK DALAM KONTEKS KEHADIRAN MASYARAKAT EKONOMI ASEAN <i>Andhy Setyawan</i>	94
SDM-039	PERAN <i>ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR</i> DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KERJA PERAWAT <i>M. Danny Perdana , Hasyim Ahmad</i>	94
SDM-040	PERAN SPIRITUALITAS DI TEMPAT KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP PERILAKU KEWARGAORANISASIAN <i>M. Hasbi Zaidi</i>	95
SDM-041	SAFETY CLIMATE, COWORKERS SUPPORT, EMPLOYEE SAFETY VOICE DAN SUPERVISOR SAFETY SUPPORT PADA SUPIR BUS <i>Nuri Herachwati, Sri Gunawan , Bagus Anggara Yudha N</i>	95
SDM-042	STRESS KERJA DAN DISIPLIN KERJA SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN <i>Rahayu Endang Suryani</i>	96
SDM-043	STRUKTUR KEPEMILIKAN DAN STRUKTUR DEWAN PERUSAHAAN <i>Ella Budiarti, Chorry sulistyowati</i>	96

SDM-044	STUDI TENTANG SIKAP, <i>SELF EFFICACY</i> , UPAYA PEMBELAJARAN DAN KINERJA AKADEMIK DALAM KONTEKS KEHADIRAN MASAYARAKAT EKONOMI ASEAN	97
	<i>Joseph L.Eko Nugroho, Andhy Setyawan</i>	
SDM-045	WORKING PAPER: STUDI PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL UNTUK REKRUTMEN	97
	<i>Anita Maharani</i>	
SDM-046	PENGARUH KOMPENSASI TERHADAP MOTIVASI KERJA KARYAWAN <i>FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT</i> PADA HOTEL BIDAKARA JAKARTA	98
	<i>Gilang Maharsty Wardhana, Titin Astuti, Kania Ratnasari</i>	

BIDANG : MANAJEMEN UMUM

MNJ-001	ANALISIS FAKTOR-FAKTOR <i>FESTIVAL QUALITY</i> : STUDI KASUS ANIME FESTIVAL ASIA INDONESIA 2014	99
	<i>Siti Rahayu, Erna Andajani</i>	
MNJ-002	ANALISIS KEKUATAN KINERJA PERGURUAN TINGGI <u>SWASTA</u> (PTS) MELALUI ANALISA SWOT DI KOTA MEDAN	99
	<i>Saskia, Teguh Setiawan, Alda Kartika</i>	
MNJ-300	ANALISIS KOMPARASI INTENSI KEWIRAUSAHAAN DOSEN DAN MAHASISWA	100
	<i>Hujjatullah Fazlurrahman , Hafid Kholidi Hadi</i>	
MNJ-004	ANALISIS POTENSI USAHA DAERAH PENGIRIM TKI DI MALANG	100
	<i>Sri Wahjuni Latifah, Waluya Jati, Erna Retno R</i>	
MNJ-005	<i>ANALYSIS OF TECHNOLOGY READINESS AND TECHNOLOGY ACCEPTANCE OF GEODESY STUDENT IN USING INA GEOPORTAL</i>	101
	<i>Rorim Panday</i>	
MNJ-006	APLIKASI SIX SIGMA PADA PENGUJIAN KUALITAS PRODUK UMKM: KASUS PADA HAZCLOTHING BANDUNG	101
	<i>Umi Kaltum, Riantari Tisna</i>	
MNJ-007	BENARKAH BANK SYARIAH BERBEDA DENGAN BANK KONVENTIONAL, PERSPEKTIF KEUNGGULAN BERSAING	102
	<i>Surachman Surjaatmadja, Ahmad Adriansyah</i>	
MNJ-008	<i>BLUE BLOOD MADURA[1] IN ORGANIZATIONAL STRUCTURE AND THE ECONOMIC COMMUNITY EDUCATION</i>	102
	<i>Amaliyah Asad</i>	
MNJ-009	CUSTOMER BASED BRAND EQUITY PRODUK UMKM: ANALISIS VARIABEL ANTESEDEN DAN KONSEKUENSI	103
	<i>Hartini,Sri.</i>	
MNJ-010	DINAMIKA KOMUNIKASI POLITIK DI KASKUS PADA PERIODE KAMPANYE PEMILIHAN PRESIDEN 5 JUNI – 5 JULI 2014 (Studi pada Aktifitas Kaskuser dalam Pemilihan Presiden 2014)	103
	<i>Muhammad Muhtadin Kholil , Gancar Candra Premananto</i>	
MNJ-011	DOMINASI DETERMINAN PENDAPATAN UMKM SEKTOR JASA DAN PERDAGANGAN DI KABUPATEN JEMBER	104
	<i>Hari Sukarno, Hadi Paramu, Yeni Hilma Dwiyanti</i>	
MNJ-012	ENERGIZING ENTREPRENEURIAL ECOSYSTEMS IN INDONESIA	104
	<i>Leonardi Lucky Kurniawan</i>	

MNJ-013	<i>ENVIRONMENT FRIENDLY PRODUCTS: FACTORS THAT INFLUENCE THE GREEN PURCHASE INTENTION OF PURWOKERTO CONSUMERS</i>	105
	<i>Wira Bobby Setya Raharja, Agus Suroso</i>	
MNJ-014	<i>FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEBANGKRUTAN PADA INDUSTRI DASAR DAN KIMIA DI INDONESIA</i>	105
	<i>Farah Margaretha, Indah</i>	
MNJ-015	<i>HUBUNGAN DEGRADASI LINGKUNGAN DAN PERTUMBUHAN EKONOMI: KASUS INDONESIA</i>	106
	<i>Wilson Rajagukguk</i>	
MNJ-016	<i>HUBUNGAN LEARNING TO KNOW, LEARNING TO DO, LEARNING TO BE, LEARNING TO LIVE TOGETHER IN PEACE AND HARMONY SEBAGAI PEMBENTUK KARAKTER MORAL BANGSA.</i>	106
	<i>Ferryal Abadi, Ika Suhartanti Darmo</i>	
MNJ-017	<i>IMPLEMENTASI MODEL PENINGKATAN PRODUKSI DAN PEMASARAN KOMODITAS KEDELEI DI DAERAH TRANSMIGRASI JAWA-SUNDA DATARAN BULAN SEBAGAI UPAYA PERBAIKAN PENDAPATAN PETANI DI KABUPATEN TOJO UNA-UNA PROVINSI SULAWESI TENGAH</i>	107
	<i>Haerul Anam</i>	
MNJ-018	<i>KEBERHASILAN USAHA IKM MAKANAN RINGAN BERBASIS MOTIVASI USAHA DAN KEMAMPUAN USAHA PRIANGAN TIMUR</i>	108
	<i>Dwi Gemina, Endang Silaningsih, Erni Yuningsih, Lucky Hikmat Maulana</i>	
MNJ-019	<i>KESIAPAN UMKM JAWA TIMUR DALAM MENGHADAPI PERSAINGAN DALAM ASEAN ECONOMIC COMMUNITY (AEC) 2015</i>	108
	<i>Elsye Tandelilin, SE, MM</i>	
MNJ-020	<i>MANAGERIAL PREROGATIVE: SEPELEMPARAN BATU BELAKA ?</i>	109
	<i>Ahmad Rizki Sridadi</i>	
MNJ-021	<i>MANAJEMEN STRATEGIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN OPTIMALISASI PENERIMAAN PENDAPATAN ASLI DAERAH DI KOTA PALEMBANG</i>	109
	<i>Hardiyansyah, Mukran</i>	
MNJ-022	<i>MENINGKATKAN DAYA SAING USAHA LOKAL INDONESIA MENGHADAPI MASYARAKAT EKONOMI ASEAN 2015</i>	110
	<i>Sonata Christian</i>	
MNJ-023	<i>MEMBANGUN MUTU PERGURUAN TINGGI MELALUI PENGELOLAAN PERILAKU CYBERLOAFING PADA MAHASISWA</i>	110
	<i>Ratna Widiaستuti, Meily Margaretha</i>	
MNJ-024	<i>MERUMUSKAN MODEL KLASIFIKASI KEGAGALAN BISNIS USAHA MIKRO, KECIL, DAN MENENGAH DI INDONESIA</i>	111
	<i>Herlina Yoka Roida, N. Agus Sunarjanto</i>	
MNJ-025	<i>MODEL IMPLEMENTASI STRATEGI SEBAGAI DETERMINAN KINERJA PERUSAHAAN</i>	111
	<i>Friska Sipayung, Liasta Ginting, Lucy Anna</i>	
MNJ-026	<i>MODEL INTENSI BERWIRAUSAHA</i>	112
	<i>Tony Wijaya, Santi Budiman</i>	
MNJ-027	<i>MODEL OPTIMALISASI PENGELOLAAN ZAKAT MAAL MELALUI PENINGKATAN PEMAHAMAN DAN KESADARAN MASYARAKAT BERBASIS BUDAYA LOKAL DALAM MENUNTASKAN KEMISKINAN DI KOTA / KABUPATEN BANDUNG</i>	112
	<i>Hilmiana, Imas Soemaryani</i>	

MNJ-028	MODEL PAGUYUBAN UNTUK MEMPERTAHANKAN USAHA <i>ENTREPRENEUR COMMUNITY</i> DI KAWASAN PESANTREN KOTA JOMBANG, <i>Wiwik Maryati, Bambang Setyobudi</i>	113
MNJ-029	MODEL PEMBELAJARAN <i>ENTREPRENEURSHIP INOVASI UNIVERSITAS ESA UNGGUL</i> <i>Endang Ruswanti, Arief Kusuma AP, Arief Suwandi</i>	113
MNJ-030	MODEL PEMBERDAYAAN BATIK SEMARANG DALAM RANGKA MENGHADAPI MASYARAKAT EKONOMI ASEAN (MEA) <i>Ariati Anomsari, Hertiana Ikasari, Ngatindriyatun</i>	114
MNJ-031	MODEL PENGELOLAAN PENGETAHUAN PENGRAJIN SEPATU DALAM MENGHADAPI MASYARAKAT EKONOMI ASEAN (MEA) (Kajian Pada Sentra Sepatu Cibaduyut Jawa Barat) <i>Joeliaty</i>	114
MNJ-032	MODEL PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI UNTUK PENINGKATAN KINERJA INDUSTRI KREATIF UKM KOTA MALANG <i>Maslichah , Nur Diana , Mohammad Cholid Mawardi</i>	115
MNJ-033	PELATIHAN UMKM BERJENJANG DI KOTA SURABAYA: STRATEGI PENGUATAN DAYA SAING UMKM DALAM MENGHADAPI ASEAN <i>ECONOMIC COMMUNITY</i> (AEC) <i>Noviyat Kresna Darmasetiawan</i>	115
MNJ-034	PELAYANAN KESEHATAN BERKEADILAN DAN KEPUASAN PASIEN MASYARAKAT MISKIN <i>Nugroho Mardi Wibowo, Yuyun Widiasuti, Dwi Lesno Panglipursari</i>	116
MNJ-035	PEMANFAATAN METODE KONTEKSTUAL DALAM PEMBELAJARAN KEWIRAUSAHAAN GUNA PENINGKATAN INTENSI <i>Tapi Rondang Ni Bulan</i>	116
MNJ-036	PEMBERDAYAAN UMKM DALAM RANGKA PENINGKATKAN KEUNGGULAN KOMPETITIF MELALUI PROSES INOVASI MENGGUNAKAN PENDEKATAN KNOWLEDGE MANAGEMENT (STUDI PADA PENGUSAHA KERUPUK TUNTANG KAB. SEMARANG) <i>Linda Ariany Mahastanti, Yeterina Widi Nugrahanti, Sri Hartini</i>	117
MNJ-037	PENATA KELOLAAN PEDAGANG KAKI LIMA KOTA BANDUNG <i>Ratih Hurriyati, Mayasari, Sulastri</i>	117
MNJ-038	PENERAPAN ADOPSI TEKNOLOGI INFORMASI GUNA MEMPERLUAS AKSES PASAR PADA UKM BATIK DI WILAYAH JETIS SIDOARJO <i>Nindria Untarini , Yessy Artanti</i>	118
MNJ-039	PENERAPAN <i>GOOD CORPORATE GOVERNANCE</i> (TATA KELOLA) PADA USAHA KECIL MENENGAH (UKM) DI SURABAYA DALAM MENGHADAPI MEA 2015 <i>Sri Lestari Kurniawati, Linda Purnama Sari, Titis Puspitaningrum D.K</i>	119
MNJ-040	PENERAPAN <i>GOOD CORPORATE GOVERNANCE</i> PADA KELOMPOK TANI ORGANIK <i>Purwani Retno Andalas, Putriana Kristanti, Agustini Dyah Respati</i>	120
MNJ-041	PENGARUH <i>CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY</i> BIDANG LINGKUNGAN DAN <i>GOOD CORPORATE GOVERNANCE</i> TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN <i>Nyssa Andriani Chandra, Putu Anom Mahadwartha, Werner R. Murhadi</i>	120
MNJ-042	PENGARUH FAKTOR SPESIFIK BANK DAN MAKROEKONOMI TERHADAP KINERJA PERBANKAN INDONESIA <i>Yuyun Isbanah, Budiono</i>	121

MNJ-043	PENGARUH INFLASI DAN PDRB TERHADAP PENYALURAN KREDIT UMUM DAN UMKM DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA <i>Mujino , Risal Rinofah</i>	121
MNJ-044	PENGARUH LINGKUNGAN INDUSTRI TERHADAP KAPASITAS INOVASI DAN KINERJA USAHA DI SEKTOR PENGOLAHAN INDUSTRI KECIL KABUPATEN SEMARANG <i>Edy Dwi Kurniati, Nunuk Supraptini</i>	122
MNJ-045	PENGEMBANGAN KEWIRAUSAHAAN TECHNOPRENEUR <i>Ita Rifiani Permatasari, Suselo Utoyo, Ayu Sulasari,</i>	122
MNJ-046	PERAN PEMERINTAH DALAM PENINGKATAN AKSES PASAR PRODUK KAKAO BAGI PENGUSAHA KECIL DAN MENENGAH DALAM PERCEPATAN DAN PERLUASAN PEMBANGUNAN EKONOMI DI KABUPATEN DONGGALA PROPINSI SULAWESI TENGAH <i>Idris Azis, Mauled Moelyono, Syamsul Bahri Dg. Parani</i>	123
MNJ-047	POSI POKOK KOMISI PEMBERANTASAN KORUPSI ANALISIS PEMANGKU KEPENTINGAN PADA ORGANISASI PUBLIK <i>Suwarsono Muhammad</i>	123
MNJ-048	POTENSI PASAR PAKAN TERNAK UNGGAS SEBAGAI UPAYA MENGURANGI KETERGANTUNGAN IMPOR TEPUNG IKAN DI INDONESIA <i>Hilda Monoarfa, Chalil</i>	124
MNJ-049	QUANTUM LEAP STRATEGY INDUSTRI PARIWISATA INDONESIA DALAM MENGHADAPI MASYARAKAT EKONOMI ASEAN (MEA) <i>Alexander Wahyudi HS</i>	124
MNJ-050	RANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS PRODUK UKM SEPATU KULIT DENGAN MENGINTEGRASIKAN METODE ANALYTIC NETWORK PROCESS (ANP) DAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) <i>Febriana Wurjaningrum , Mukh. Nasir Ramdhani</i>	125
MNJ-051	SERTIFIKASI PROFESI BIDANG MANAJEMEN BISNIS, AKANKAH MENINGKATKAN DAYA SAING? <i>Roos K. Andadari, Annie Susanto, Petrus Wijayanto</i>	126
MNJ-052	SINERGI PERENCANAAN STRATEGIS BEBERAPAKEMENTERIAN INDONESIA DALAM MENGHADAPI MASYARAKAT EKONOMI ASEAN (MEA) <i>Fransisca Desiana Pranatasari</i>	126
MNJ-053	SISTEM PENGAMBILAN KEPUTUSAN MEMILIH MASAKAN BERDASARKAN JENIS PENYAKIT KRONIS MENGGUNAKAN METODE ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS <i>Sardjoeni Moedjiono, Winanti, Aries Kusdaryono</i>	127
MNJ-054	STRATEGI DIVERSIFIKASI DAN NILAI PERUSAHAAN <i>Rahmat Heru Setianto, Rory Asrhofi Andani</i>	127
MNJ-055	STRATEGI MODEL PEMBENTUKAN DAN PENGEMBANGAN KLASTER MENUJU PENINGKATAN DAYA SAING UKM DI KABUPATEN DONGGALA PROPINSI SULAWESI TENGAH <i>Syamsul Bahri Dg. Parani, Johnny Tanamal, Arfan Neno</i>	128
MNJ-056	STUDI EKSPERIMENTAL MODEL SINERGI PEMBERDAYAAN DALAM PENGEMBANGAN USAHA MIKRO DI SUMATERA UTARA <i>Ade Indah Sari</i>	129

MNJ-057	TAKUT, MALU, LINGKUNGAN KELUARGA, DAN INTENSI KEWIRAUSAHAAN MAHASISWA PERGURUAN TINGGI SWASTA DI YOGYAKARTA <i>Tri Hendro Sigit Prakosa</i>	129
MNJ-058	THE RELATIONSHIPS AMONG ENTREPRENEURIAL EDUCATION, ENTREPRENEURIAL ATTITUDE, AND ENTREPRENEURIAL INTENTION <i>Anik Kusmintarti</i>	130
MNJ-059	TRANSFER PENGETAHUAN SEBAGAI BAGIAN DARI ALIH GENERASI PADA PERUSAHAAN KELUARGA <i>Achmad sobirin, Ulfa Sofiana, Al Hasin</i>	130
MNJ-060	UPAYA MENINGKATKAN DAYA SAING PRODUK UMKM DI KAMPUNG WISATA TEGALWARU BOGOR <i>Muslikh</i>	131
MNJ-061	ANALISIS KOMPETENSI WIRUSAHA UNTUK MENINGKATKAN DAYA SAING USAHA <i>Asep Mulyana, Wa Ode Zusnita Muizu</i>	131
MNJ-062	KAJIAN KAWASAN SENTRA PRODUksi PANGAN DALAM MENGATASI RAWAN PANGAN DI KABUPATEN TOLITOLI PROPINSI SULAWESI TENGAH <i>Syamsuddin, Haerul Anam, Arfan Neno</i>	132
MNJ-063	MEMERSIAPKAN UMKM DALAM MENGHADAPI MEA 2015 MELALUI PROGRAM PELATIHAN BAHASA INGGRIS GUNA MENDAPATKAN PASAR EKS <i>Rianto Nurcahyo, Raja Halim Harahap, Didiet Gharnaditya</i>	133
MNJ-064	ORGANIZATIONAL KNOWLEDGE ASSETS DAN KEUNGGULAN BERSAING UMKM DI JAWA TENGAH <i>Heru Sulistyо, Wuryanti, Siyamtinah</i>	134

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP CITRA MEREK: STUDI KASUS PADA LONG-STAY GUEST OAKWOOD PREMIER COZMO JAKARTA

Levyda

Universitas Sahid Jakarta
Levyda_mm@yahoo.co.id

Nadya Ramadhany

Universitas Sahid Jakarta

Ni Luh Made Vinaya M.

Universitas Sahid Jakarta
madevinaya@gmail.com

Abstract

The purpose of this study is to assess the impact of service quality to brand image. Service quality was measured with SERVPREF model and brand image are measured with overall reputation model that are modified according to the conditions of the hotel. Data collected at the Oakwood Premier Cozmo Jakarta. The sampling method in this research is purposive sampling and 124 long-stay guest chosen as samples. The results show that service quality has a strong influence on brand image. The contribution of this research is the some measurements of service quality and brand image of the hotel.

Keywords: service quality, brand image, long stay guest

PENDAHULUAN

Persaingan jasa *service apartment* saat ini sangat ketat. Menurut Collier International Research yang dikutip dari www.infonitas.com tahun 2014 terdapat tambahan apartment baru sebanyak 137.056 unit, 4.579 unit diantaranya merupakan *service apartment*. Sampai tahun 2017 *supply apartment* diperkirakan terus bertambah. Selain persaingan diantara pengelola *service apartment*, bisnis ini juga harus bersaing dengan hotel yang menyediakan jasa yang sama. Dalam kondisi persaingan yang ketat, loyalitas merek (*brand loyalty*) merupakan alat yang sangat strategis, dan citra merek (*brand image*) merupakan langkah awal untuk membangun loyalitas merek (Tepeci, 1999). Dari penelitian terdahulu, citra merek memiliki peran penting loyalitas tamu dan kepuasan tamu (Kandampuli, Suhartanto, 2000; Kandampuli, Hu, 20007; Sondoh, Tanakinjal, Yap, Jolonus, 2012; Jani and Han, 2014), meskipun demikian penyebab citra merek masih menjadi perdebatan. Diperkirakan kualitas pelayanan, berpengaruh terhadap citra merek di hotel. Tamu yang menginap untuk jangka waktu yang lama disebut *Long Stay Guest* sangat penting karena menjamin pendapatan dalam jangka panjang dan menghemat biaya promosi, sehingga penelitian pada *Long Stay Guest* sangat kritis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra merek.

KAJIAN PUSTAKA

Image atau citra merupakan pemikiran pembeli yang meliputi aspek-aspek fungsional dan psikologis (Martineau, 1958). Pendapat Martineau didukung oleh Dobni dan Zinkhan (1990) menyimpulkan bahwa citra merek merupakan fenomena dan persepsi yang dibentuk melalui interpretasi konsumen baik yang masuk akal dan emosional aktivitas aktivitas pemasaran yang dirasakan oleh konsumen. Keller (1993) mendefinisikan citra merek sebagai persepsi tentang brand yang direfleksikan oleh hal-hal diasosiasikan dengan merek (*brand*), dan tersimpan dibenak konsumen. Lebih lanjut dikemukakan bahwa hal-hal yang diasosiasikan adalah atribut dan manfaat produk dan sikap konsumen. Atribut-atribut yang digunakan untuk mengasosiasikan citra merek dikelompokkan dalam atribut-atribut yang terkait langsung dengan kinerja produk dan yang tidak terkait dengan produk seperti informasi harga, informasi, imajinasi pengguna. Kotler (2005) dan Dobni dan Zinkhan (1990) citra merek merupakan janji penjual untuk secara konsisten memberi bentuk, manfaat dan jasa tertentu pada pembeli. Pada penelitian ini, citra merek didefinisikan sebagai kesan tamu pada kinerja merek dan reputasi merek secara menyeluruh.

Pekerjaan	1. Karyawan Swasta 2. Pegawai Pemerintahan 3. Professional 4. Pebisnis	1. 35,48 2. 16,94 3. 2,42 4. 45,16
Lama Tinggal	1. 1 – 3 Bulan 2. 3 – 6 Bulan 3. 6 – 12 Bulan 4. > 1 Tahun	1. 20,97% 2. 7,25% 3. 9,68% 4. 62,10%

Instrumen penelitian dikembangkan berdasarkan hasil kajian pustaka dan dimodifikasi sesuai dengan kondisi karakteristik *service apartment* bintang 5. Instrumen diukur dengan skala likert 5 tingkatan dimana nilai 5 menunjukkan sangat berkualitas atau citra-nya sangat baik sedangkan nilai 1 menunjukkan sangat tidak berkualitas atau citra-nya sangat buruk. Penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan citra merk. Kualitas pelayaan yang diukur dengan 30 indikator yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Hasil uji validitas dengan Uji Korelasi Pearson Product Moment menunjukkan bahwa dengan tingkat keyakinan 99% seluruh indikator, dinyatakan valid sebagai pengukur kualitas. Hasil uji reliabilitas dengan menggunakan *Alpha Cronbach's*, menunjukkan bahwa nilai *Alpha Cronbach's* lebih dari 0,9 untuk seluruh indikator kualitas artinya indikator-indikator tersebut sangat reliable sebagai pengukur kualitas. Citra merek diukur dengan 5 indikator yang reliable dan valid.

Persepsi tamu tentang kualitas pelayanan dan citra merek dideskripsikan dengan nilai rata-rata dan standar deviasi. Untuk menguji hipotesis digunakan uji t. Data diolah dengan software SPSS versi 15.0.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara keseluruhan kualitas pelayanan Oakwood Premier Cozmo Jakarta yang diukur dari dimensi keberwujudan (*tangibility*), keterandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan keperdulian (*emphaty*), tergolong tinggi. Dimensi keberwujudan, diukur dari penampilan karyawan (diukur dengan indikator no1,2,3) dan penampilan fasilitas fisik yang meliputi fasilitas kamar (diukur dengan indikator no 4,5,6), restoran (diukur dengan indikator no.7,8,9), tempat parkir (diukur dengan indikator no.10,11,12), *fitness center* (diukur dengan indikator no. 13,14,15) dan kolam renang (diukur dengan indikator no.16,17,18). Penampilan karyawan dan fasilitas dinilai berkualitas. Sarana di *fitness center* dan kolam renang dinilai cukup berkualitas.

Oakwood Premier Cozmo juga dinilai berkualitas berdasarkan dimensi keteradalan (diukur dengan indikator 19,20,21), dimensi jaminan (diukur dengan indikator 22,23,24), cepat tanggap (diukur dengan indikator 25,26,27) dan keperdulian (diukur dengan indikator 28,29,30).

Karyawan memegang peran penting dalam kualitas pelayanan. Karyawan menghasilkan pelayanan dan membantu tamu untuk menghasilkan jasa oleh karenanya penampilan (*tangibility*) sangat penting. Kualitas pelayanan yang diukur dengan dimensi penampilan, tergolong tinggi. Kualitas karyawan dalam melayani tamu yang diukur dengan dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*emphaty*) juga tergolong tinggi. Kualitas pelayanan karyawan yang tinggi mengindikasikan manajemen sumberdaya manusia yang baik di hotel ini. Manajemen sumber daya manusia sangat menentukan kualitas pelayanan karyawan. Fungsi penarikan (*recruitment*) dan seleksi karyawan, sangat menentukan dalam perolehan karyawan yang memiliki inter *personal skill* yang tinggi. Fungsi pemeliharaan dan pengembangan, juga memegang peran penting agar karyawan memberikan pelayanan yang konsisten dan teliti serta responsif melayani pertanyaan dan permintaan tamu.

Kualitas fasilitas dapat dikelompokkan dalam 2 jenis yaitu kualitas yang relatif sulit diperbaiki atau ditingkatkan seperti kapasitas restoran dan akses parkir, dan kualitas fasilitas yang dapat diperbaiki atau ditingkatkan seperti kebersihan, keindahan dan kerapihan kamar, restoran, tempat parkir dan *fitness center*. Untuk memperbaiki kualitas yang diukur dari kapasitas restoran dan akses ke tempat parkir, sudah tergolong tinggi. Tetapi bila ingin ditingkatkan perlu rekayasa penggunaan ruang dan alat yang berdapat pada biaya sehingga peningkatan kualitas dibidang ini sangat strategis. Kebersihan, kerapihan dan keindahan kamar, *restaurant*, *fitness center* dan parkir, sudah tergolong tinggi. Manajemen pemeliharaan memegang peran kunci dalam menjaga kualitas fasilitas tersebut. Kualitas air kolam renang dan peralatan *fitness* yang dinilai belum berkualitas, hal ini terkait jadwal penggantian air dan jadwal penggantian fasilitas.

Tabel 4.
KOEFISIEN DAN HASIL UJI T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1 (Constant)	5.907	1.234		4.788	.000
Kualitas Pelayanan	.120	.010	.750	12.535	.000

a Dependent Variable: Citra

Kualitas pelayanan mampu menjelaskan variasi citra merek sebesar 56,3%, sedangkan sisanya 44,7% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diperhitungkan dalam model.

Tabel 5.
RINGKASAN MODEL

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.750(a)	.563	.559	9.65840

a Predictors: (Constant), Citra

Implikasi hasil uji hipotesis dan pengukuran korelasi, untuk meningkatkan citra merek hotel harus meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan ditingkatkan dengan cara memperbaiki manajemen perawatan dan pemeliharaan agar kualitas fasilitas fisik tertap terjaga dan memperbaiki manajemen sumber daya manusia agar kualitas pelayanan karyawan, meningkat. Selain itu, hotel juga harus memperbaiki faktor-faktor lain yang diperkirakan dapat meningkatkan citra merek, seperti harga, komunikasi pemasaran dan faktor-faktor individu tamu.

KESIMPULAN

Dengan menggunakan metode t-test maka dapat disimpulkan bahwa hanya variabel lokasi (X_1) dan fasilitas (X_3) yang berpengaruh terhadap citra merek di Oakwood Premier Cozmo Jakarta. Kesimpulan bila dilihat dari perhitungan analisis korelasi Pearson seluruh variabel X berpengaruh positif yang kuat terhadap variabel Y yaitu citra merek Oakwood Premier Cozmo. Dengan kekuatan citra merek inipihak manajemen perusahaan dituntut untuk lebih meningkatkan aspek-aspek seperti kesinambungan harga dengan kualitas pelayanan sehingga motto perusahaan yaitu “GUEST”: Greet the Customer, Uncover the customer’s

needs, Explore service options, Satisfy or Exceed Customer Expectation dan Thank the customer for the Interaction dan Visi perusahaan yaitu “To be the most trusted name in temporary living solutions globally” dapat tercapai.

DAFTAR PUSTAKA

- Akmal, Imelda. 2007. *Menata Apartemen*. Jakarta :PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Churhill, Gilbert Jr.2005. *Data Data Riset Pemasaran*. Jakarta:Erlangga
- Darsono.Augustinus.2001. *Kantor Depan Hotel*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Ernest dan Peter Neufert. 1980. *Neufert-Architects*. Data Third Edition. Blackwell Science.
- Keller, Kevin Lane. 2003. *Strategic Brand ManagementBuilding, Measuring and Managing Brand Equity*, 2ndedition. New Jersey: Prentice Hall.
- Lembang, Rosvita Dua. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosidan Cuaca terhadap Keputusan Pembelian Teh Siap Minum dalam Kemasan Merek Teh Botol Sosro (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi S1Reguler II Universitas Diponegoro)*. Tesis. Program Studi Magister Manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Philip Kotler dan Kevin Keller.2009. *Manajemen Pemasaran jilid 2 edisi 13*.Erlangga.
- Philip Kotler dan Gary Armstrong.2012. *Principles of Marketing* 14th edition. Pearson. Christopher Lovelock dan Lauren Wright. 2002. *Principles of Service Marketing and Management* 2nd edition. Prentice Hall.
- Sondoh, S. L.Jr., Tanakinjal, G. H., Yapp, H.T.E., Jolonius, J. 2012. The Relationship between Hotel Image, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: A Case Study in Labuan, Malaysia. International Journal of Arts and Commerce Vol. 1 No. 3, 1-18.
- Santoso. 2007. *Menguasai Statistik di Era Informasi dengan SPSS 15*. Elex Media Komputindo.
- Sugiyono.2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung : Alfabeta

Sulastiyono, Agus.2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*.Seri manajemen Usaha.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, Fandy.2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi kedua, Yogyakarta : Andi.

Dawn Dobni and George M. Zinkhan (1990) , "In Search of Citra merek: a Foundation Analysis", in NA - Advances in Consumer Research Volume 17, eds. Marvin E. Goldberg, Gerald Gorn, and Richard W. Pollay, Provo, UT : Association for Consumer Research, Pages: 110-119.

www.wikipedia.org

Martineau, P. 1958. The Personality of Retail Store.Harvard Business Review 26. 47-55.

Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., Gremler. D.D., 2009. Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm, Fifth Edition.International Edition.

Tepeci, M.1999. Increasing brand loyalty in the hospitality industry. International Journal of Contemporary HospitalityManagement 1/5 223-229.