

E-ISSN 2964 - 481X  
Vol 2 No 1, Tahun 2023



PROSIDING SEMINAR NASIONAL  
UNIVERSITAS ABDURACHMAN SALEH SITUBONDO  
**SINARS 2023**

"Meningkatkan Pertumbuhan Ekonomi untuk  
Percepatan Pencapaian Tujuan Pembangunan  
Nasional Berkelanjutan"

Lembaga Penelitian & Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M)  
Universitas Abdurachman Saleh Situbondo

## Pemimpin Redaksi (Editor in Chief)

- [Puryantoro, S.P., M.P., MPM](#), Universitas Abdurachman Saleh Situbondo

## Penyunting (Editors)

- Anita Diah Pahlewi, S.Pd., M.T, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo
- Afif Amroellah, S.Pd., M.Pd, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo
- Winditiya, S.Pd., M.Pd, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo
- Santoso, S.Si., M.Si, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo

## Mitra Bestari (Peer-reviewers)

- [Dr. Drs. Edy Kusnadi Hm, M.Si](#), Universitas Abdurachman Saleh Situbondo
- [Dr. Randika Fandiyanto, S.E., M.M](#), Universitas Abdurachman Saleh Situbondo
- [Dr. Ir. Endang Suhesti, M.P](#), Universitas Abdurachman Saleh Situbondo
- [Agung Prasetyo Utomo, S.Pd., M.T](#), Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya
- [Hasbiadi, S.T., M.T](#), Universitas Sembilanbelas November Kolaka
- [Khoirul Ngibad](#), Universitas Maarif Hasyim Latif

## ARTICLES

---

### FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PRODUKSI USAHATANI TANAMAN TEBU (STUDI KASUS: KECAMATAN KAPONGAN KABUPATEN SITUBONDO)

Lailatur R.I Permata, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, Indonesia  
Eka Nurazisah, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, Indonesia  
Nur Kholis Ramadhan, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, Indonesia  
Muhammad Firmansyah, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, Indonesia

1-6

### ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PRODUKSI CABAI RAWIT DI DESA KLATAKAN KECAMATAN KENDIT KABUPATEN SITUBONDO

Iqlima Liyusak Al Islami, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, Indonesia  
Indriyani Indriyani, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, Indonesia  
Fira Dwi Wardani, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, Indonesia  
Mohammad Rizal Hidayat, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, Indonesia  
Roykhan Ariyanto Romadhoni, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, Indonesia  
Rifkian Jorgi Wardana, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, Indonesia

7-16

### FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PRODUKSI DAN PENDAPATAN USAHA TANI MANGGA

Zeptian Aryunisyoti, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, Indonesia  
Kholifatur Rodiah, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, Indonesia  
Ahmad Ludhfi, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, Indonesia  
Riskiyadi Riskiyadi, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, Indonesia  
Rendra Diaskara, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, Indonesia

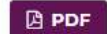
17-21

**PERBEDAAN ARTI LOGAT BE'NA DAN BE'EN DALAM BAHASA MADURA DIKALANGAN MAHASISWA UNIVERSITAS ABDURACHMAN SALEH SITUBONDO ANTARA ASAL DAERAH BESUKI DAN SITUBONDO**

Afif Amroellah, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, Indonesia

22-26

M Nur Khalili, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, Indonesia



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PRODUKSI TANAMAN JAGUNG ( Zea Mays. L ) DI KECAMATAN BANYUPUTIH KABUPATEN SITUBONDO**

Mohammad Ervando, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, Indonesia

27-34

Iva Ainun Nadiroh, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, Indonesia

Aldy Aldila, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, Indonesia

Umi Nurhidayah, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, Indonesia

Ahmad Arif Hidayatullah, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, Indonesia

Zaky Ghufron, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, Indonesia

**FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI USAHA TANI JAGUNG DI DESA PALANGAN KECAMATAN JANGKAR KABUPATEN SITUBONDO**

M. Rifky Ahmad Zidane, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, Indonesia

35-41

Saifullah Saifullah, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, Indonesia

A. Jimly Lutfiansyah, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, Indonesia

**ANALISIS TREND PRODUKSI DAN KONSUMSI KEDELAI DI INDONESIA**

Andina Mayangsari, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, Indonesia

42-47

Farit Al Fauzi, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, Indonesia



**PENERAPAN METODE SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING (SAW) UNTUK PEMILIHAN MAHASISWA LULUSAN TERBAIK DI POLITEKNIK ENJINERING INDRAMANA**

Nurul Aulia Khoerunnisa, Politeknik Enjinereng Indoramana, Indonesia

48-57

Ade Winarni, Politeknik Enjinereng Indoramana, Indonesia



**ANALISIS SISTEM TEKNOLOGI INFORMASI UNTUK MENINGKATKAN PROSES E-RECRUITMENT BERBASIS PLATFORM: A LITERATURE REVIEW**

Albertus Johndeo C, Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga, Indonesia

58-68

Tutuk Ari Arsanti, Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga, Indonesia



**PENGARUH TRUST (KEPERCAYAAN), GAYA KEPEMIMPINAN, SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN DAN KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA KEUANGAN KOPERASI (Studi Kasus Pada Koperasi Di Kecamatan Selaparang Kota Mataram)**

Baiq Titin Fitriani, Universitas Mataram, Indonesia

69-78



**PENGARUH KEUNGGULAN BERSAING SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA HUBUNGAN DIGITAL MARKETING DAN KINERJA PEMASARAN UMKM**

Berti Yuliana Sekardwiwangi, Fakultas Ekonomi, Universitas Semarang, Indonesia

79-89

Maria Augustine Graciafernandy, Fakultas Ekonomi, Universitas Semarang, Indonesia



#### KINERJA LINGKUNGAN, UKURAN PERUSAHAAN DAN KEPUTUSAN SUMBER PENDANAAN

Devi Wahyu Utami, Universitas Sebelas Maret, Indonesia

90-95



#### PROFITABILITAS SISTEM USAHATANI TUMPANGSARI DI LAHAN MARGINAL KABUPATEN SITUBONDO

Sasmita Sari, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, Indonesia

96-103

Dimas Bastara Zahrosa, Universitas Jember, Indonesia



#### ANALISIS KINERJA KEUANGAN BERDASARKAN PENDEKATAN METODE ECONOMIC VALUE ADDED (EVA) PADA PAM TIRTA KARAJAE KOTA PAREPARE

Chichi Ananda Desiana Putri, Institut Ilmu Sosial dan Bisnis Andi Sapada, Indonesia

104-111

Bakhtiar Tijjang, Institut Ilmu Sosial dan Bisnis Andi Sapada, Indonesia

Mulyana Machmud, Institut Ilmu Sosial dan Bisnis Andi Sapada, Indonesia



#### KEDUDUKAN GRONDKAART SEBAGAI ALAT BUKTI PENDAFTARAN TANAH DI INDONESIA

Dinar W Wardhani, Universitas Sebelas Maret, Indonesia

112-122

I Gusti Ayu Ketut Rachmi Handayan, Universitas Sebelas Maret, Indonesia

Lego Karjoko, Universitas Sebelas Maret, Indonesia



#### PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP PERTANAHAN DI INDONESIA

Esti Anisa Pamungkas, Universitas Sebelas Maret, Indonesia

123-128

Hari Purwadi, Universitas Sebelas Maret, Indonesia



#### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI BAGI KEPUASAN NASABAH PT. PEGADAIAN CABANG GUNUNG SAHARI

Fendo Trianto, Universitas Teknologi Muhammadiyah Jakarta, Indonesia

129-136



#### A SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW AND BIBLIOMETRIC ANALYSIS: PRODUCTIVITY SMES

Firdha Kusuma Wardani, Universitas Sebelas Maret, Indonesia

137-146



#### STATUS HUKUM TANAH KASULTANAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Himawan Wicaksono, Universitas Sebelas Maret Surakarta, Indonesia

147-154

Adi Sulistiyono, Universitas Sebelas Maret Surakarta, Indonesia



**KEBERDAYAAN MASYARAKAT DESA WISATA PENTINGSARI DI YOGYAKARTA: ANALISIS FENOMENOLOGI HERMENEUTIK**

Mohamad Husen Hutagalung, Institut Pariwisata Trisakti, Indonesia

155-165



**PERSEPSI PETANI SAYURAN TERHADAP E-COMMERCE DI KOTA SAMPIT (Studi Kasus: Kecamatan Baamang & Kecamatan Ketapang)**

Iqbal Triawan, Universitas Darwan Ali, Indonesia

166-174

Lili Winarti, Universitas Darwan Ali, Indonesia



**KONSEP NEGARA MENURUT HASAN AL-BANNA DITINJAU DARI PERSPEKTIF FIQH SIYASAH**

Lukmanul Hakim, STAIN Bengkalis, Indonesia

175-185



**FAKTOR – FAKTOR PENDUKUNG DISIPLIN KERJA BAGI KINERJA KARYAWAN TALANOA COFFEE : STUDI DI MASA PANDEMI COVID-19**

Kevin Nathanael C, Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga, Indonesia

186-192

Petrus Wijayanto, Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga, Indonesia

Yustina Ertie Pravitasmara Dewi, Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga, Indonesia



**KEBERLANJUTAN EKONOMI, SOSIAL DAN LINGKUNGAN DALAM PENGEMBANGAN PARIWISATA BERBASIS KOMUNITAS DI KELURAHAN KAUMAN KIDUL KOTA SALATIGA**

Linda Sariasih, Universitas Diponegoro, Indonesia

193-204

Iwan Rudiarto, Universitas Diponegoro, Indonesia

Ferry Hermawan, Universitas Diponegoro, Indonesia



**DIGITALISASI PENDIDIKAN: ARTIFICIAL INTELLIGENCE DI PENDIDIKAN TINGGI**

Posma Sariguna Johnson Kennedy, Universitas Kristen Indonesia, Indonesia

205-215



**APAKAH ADA PERBEDAAN RISIKO DAN RETURN SAHAM SEBELUM DAN SELAMA PERANG RUSIA-UKRAINA? STUDI KASUS DI BEI 2019-2022**

Rut Monica Desrianty Tambunan, Universitas Kristen Indonesia, Indonesia

216-223

Posma Sariguna Johnson Kennedy, Universitas Kristen Indonesia, Indonesia



**PENGARUH LITERASI KEUANGAN SYARIAH, GAYA HIDUP, DAN LINGKUNGAN SOSIAL TERHADAP POLA KONSUMSI DENGAN RELIGIUSITAS SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

Amrul Hidayat, UIN Alauddin Makassar, Indonesia

224-239

Wahyuddin Abdullah, UIN Alauddin Makassar, Indonesia

Andi Zulfikar, UIN Alauddin Makassar, Indonesia

Andi Darussalam, UIN Alauddin Makassar, Indonesia



**PELANGGARAN PRINSIP KERJA SAMA DALAM FILM "RAYA AND THE LAST DRAGON" KARYA QUI NGUYEN DAN ADELE**

**Fatimatul Zahra**, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Indonesia  
**Alifah Dwi Putri Guntur**, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Indonesia  
**Muhammad Yunnus**, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Indonesia

240-245



**PERAN SWITCHING BARRIERS DALAM MENINGKATKAN KEPUTUSAN PEMBELIAN KEMBALI DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA UMKM RITEL DI JEMBER**

**Feti Fatimah**, Universitas Muhammadiyah Jember, Indonesia  
**Ibrahim Kamil**, Universitas Muhammadiyah Jember, Indonesia  
**Wenny Murtalining Tyas**, Universitas Muhammadiyah Jember, Indonesia  
**Nurul Qomariah**, Universitas Muhammadiyah Jember, Indonesia

246-253



**EFEKTIVITAS KADERISASI PENGURUS GERAKAN PEMUDA ANSOR TERHADAP KEAKTIVAN PENGURUS ORGANISASI POLOREJO PONOROGO**

**Alvin Naszirul Majid**, Universitas PGRI Madiun, Indonesia  
**Budiyono Budiyono**, Universitas PGRI Madiun, Indonesia  
**Wawaan Kokotiasa**, Universitas PGRI Madiun, Indonesia

254-257



**IMPLEMENTASI PROGRAM PERCEPATAN PENURUNAN STUNTING DI KABUPATEN KAMPAR**

**Andika Yuli Pratama**, Universitas Riau, Indonesia  
**Seno Andri**, Universitas Riau, Indonesia  
**Fehri Yuliani**, Universitas Riau, Indonesia  
**Hasim Asari**, Universitas Riau, Indonesia

258-266



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PADA CLICKWRAP AGREEMENT DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK**

**Anggraeni Yuko Isnawangstri**, Universitas Sebelas Maret, Indonesia  
**Pujjiono Pujjiono**, Universitas Sebelas Maret, Indonesia

267-273



**IMPLEMENTASI PENDIDIKAN MULTIKULTURAL UNTUK MENYIKAPI KEBERAGAMAN PADA MAHASISWASEMESTER VIII PRODI PPKN FKIP UNIVERSITAS PGRI MADIUN TAHUN AKADEMI 2022-2023**

**Fiolen Lukita Ari**, Universitas PGRI Madiun, Indonesia  
**Nuswantari Nuswantari**, Universitas PGRI Madiun, Indonesia  
**Indriyana Dwi Mustikarini**, Universitas PGRI Madiun, Indonesia

274-281



#### DAMPAK UPAYA PEMBERDAYAAN PADA TAMAN BANYU GEMBLINDING

**Ichsan Jati Pamungkas**, Universitas Sebelas Maret, Indonesia  
**Agung Wibowo**, Universitas Sebelas Maret, Indonesia  
**Putri Permatasari**, Universitas Sebelas Maret, Indonesia

282-288



#### PENGARUH KESADARAN SEJARAH TERHADAP SIKAP NASIONALISME PADA SISWA KELAS XI MIPA SMA NEGERI 1 NGAWI TAHUN AJARAN 2022/2023

**Ikka Yuliani**, Universitas PGRI Madiun, Indonesia  
**Teja Insyaf Sukariyadi**, Universitas PGRI Madiun, Indonesia  
**Indriyana Dwi Mustika**, Universitas PGRI Madiun, Indonesia

289-297



#### ANALISIS DEIKSIS PADA NOVEL "GEZZ & ANN BAGIAN 3" KARYA RINTIK SEDU: KAJIAN PRAGMATIK

**Anita Lia Febriana**, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Indonesia  
**Dea Maharani**, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Indonesia  
**Muhammad Yunus**, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Indonesia

298-306



#### DETERMINAN PERTUMBUHAN EKONOMI DI INDONESIA, VIETNAM, SINGAPURA

**Jacinta Winarto**, Universitas Kristen Maranatha, Indonesia

307-311



#### ANALISIS PENYIMPANGAN PRINSIP KESANTUNAN BERBAHASA DALAM FILM IMPERFECT THE SERIES 2 KARYA ERNEST PRAKASA

**Dewi Fitriana**, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Indonesia  
**Lidya Lidya**, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Indonesia  
**Muhammad Yunus**, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Indonesia

312-323



#### EKSPLORASI FAKTOR-FAKTOR PENENTU KINERJA PEMASARAN: STUDI EMPIRIS PADA UMKM CATERING DI KOTA SEMARANG

**Judith Jeremiah Indie**, Universitas Semarang, Indonesia  
**Maria Augustine Graciafernandy**, Universitas Semarang, Indonesia

324-332



#### PENINGKATAN KUALITAS SUMBERDAYA MANUSIA MELALUI PERAN KEPEMIMPINAN PADA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BIAK NUMFOR

**Edyanto Edyanto**, Universitas Negeri Makassar, Indonesia  
**Rifdan Rifdan**, Universitas Negeri Makassar, Indonesia  
**Hermanu Iriawan**, IISIP Yapis Biak, Indonesia

333-342



#### IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 24 TAHUN 2013 DITINJAU DARI MAQASID SYARIAH

**Sania Fitri**, Sekolah Tinggi Agama Islam Bengkalis, Indonesia

343-353



**ANALISIS SKALA KESANTUNAN ROBIN LAKOFF DALAM NOVEL "KETIKA PEREMPUAN BERHENTI MENCINTAI"  
KARYA SRI NORMULIATI**

**Hafizoh Hafizoh**, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Indonesia  
**Kamalia Kamalia**, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Indonesia  
**Muhammad Yunus**, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Indonesia

354-360



**PERSEPSI RISIKO FINANSIAL DAN E – SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN MAHASISWA DALAM  
MEMANFAATKAN FASILITAS SHOPEE PAYLATER**

**Sibtia Nur Fauzia**, Universitas Perjuangan Tasikmalaya, Indonesia  
**Mohamad Fazar Fadilah**, Universitas Perjuangan Tasikmalaya, Indonesia  
**Yeni Fitriani Somantri**, Universitas Perjuangan Tasikmalaya, Indonesia

361-369



**ANALISIS PELANGGARAN PRINSIP KERJASAMA NOVEL MARMUT MERAH JAMBU KARYA RADITYA DIKA**

**Khairul Hakim**, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Indonesia  
**Dewi Nur Hayyu**, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Indonesia  
**Muhammad Yunus**, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Indonesia

370-373



**AKUNTABILITAS ORGANISASI SEKTOR PUBLIK PUSKESMAS**

**Panji Putranto**, Universitas Mercu Buana, Indonesia

374-380



**ANALISIS DAMPAK POSITIF DAN NEGATIF PEMBANGUNAN BANDAR UDARA TEBELIAN SINTANG PADA  
EKONOMI DESA SUNGAI UKOI**

**Rinto Handriya**, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Indonesia

381-386



**ANALISIS KONDISI FISIK JALUR PEDESTRIAN PADA KAWASAN LAPANGAN MERDEKA KOTA BINJAI**

**Poppy Wulandari**, Universitas Malikus Saleh, Indonesia  
**Adi Safyan**, Universitas Malikus Saleh, Indonesia  
**Sisca Olivia**, Universitas Malikus Saleh, Indonesia

387-394



**ANALISIS PERILAKU POLITIK MASYARAKAT DAN PENGURUS PARTAI POLITIK DALAM PEMILIHAN KEPALA  
DESA DI DESA BUKUR KECAMATAN JIWAN KABUPATEN MADIUN TAHUN 2021**

**Rega Alwa Pradana**, Universitas PGRI Madiun, Indonesia  
**Parji Parji**, Universitas PGRI Madiun, Indonesia  
**Wawan Kokotiasa**, Universitas PGRI Madiun, Indonesia

395-401



**PENGARUH PENERAPAN MODEL PROJECT BASED LEARNING UNTUK MENINGKATKAN KARAKTER GOTONG  
ROYONG SISWA KELAS VII SMPN 1 KARTOHARJO**

**Rika Lupi Mujayanah**, Universitas PGRI Madiun, Indonesia  
**Teja Insyaf Sukariyadi**, Universitas PGRI Madiun, Indonesia  
**Yuni Harmawati**, Universitas PGRI Madiun, Indonesia

402-409





**ANALISIS KEMAMPUAN BERPIKIR KREATIF SISWA DALAM MENYELESAIKAN SOAL BERBASIS PERMAINAN TRADISIONAL BANJAR PADA MATERI PELUANG DITINJAU DARI GENDER**

Siti Aminah, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Indonesia

410-415

Soraya Djamilah, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Indonesia

Ahmad Lazwardi, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Indonesia



**EKONOMI SIRKULAR: TANTANGAN DAN PELUANG PENGATURAN PENGELOLAAN SAMPAH DAN LIMBAH DI IKN NUSANTARA**

Sofwan Rizko Ramadoni, Universitas Mulawarman, Indonesia

416-428

Kalen Sanata, Universitas Mulawarman, Indonesia

Reza Pramasta Gegana, Universitas Mulawarman, Indonesia



**PENINGKATAN KETAHANAN PANGAN KELUARGA MISKIN MELALUI KEBUN DAPUR KELUARGA (STUDI KASUS PADA KELUARGA PENERIMA MANFAAT PKH DESA PURWOREJO KECAMATAN PADANGAN)**

Sri Utari, Universitas Sebelas Maret, Indonesia

429-437



**PELANGGARAN PRINSIP KERJA SAMA DALAM FILM PENDEK "ANTARA SKRIPSI DAN KEDAI KOPI" KARYA FARIZ SUDRAJAD**

Yolanda Yolanda, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Indonesia

438-444

Rahmah Rahmah, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Indonesia

Muhammad Yunus, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Indonesia



**PELANGGARAN PRINSIP KERJA SAMA DALAM SINETRON PREMAN PENSUEN 6**

Yudaa Handi Kusuma, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Indonesia

445-452

Algi Fari, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Indonesia

Muhammad Yunus, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Indonesia



**PELAKSANAAN PROGRAM WAJIB BELAJAR 12 TAHUN DI PROVINSI RIAU (STUDI KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI)**

Wan Masyitah, Universitas Riau, Indonesia

453-458

Tisra Aulia, Universitas Riau, Indonesia

Meta Yolanda, Universitas Riau, Indonesia



**PENGARUH ORIENTASI PASAR, ORIENTASI KEWIRAUSAHAAN, DAN PROMOSI ONLINE TERHADAP KINERJA PEMASARAN UMKM KULINER**

Wulan Agustin Anggraini, Universitas Semarang, Indonesia

459-468

Maria Augustine Graciafernandy, Universitas Semarang, Indonesia



**ANALISIS KINERJA KEUANGAN DITINJAU DARI RASIO LIKUIDITAS DAN RASIO PROFITABILITAS PADA PDAM KABUPATEN LUWU**

Wahidah Wahyuni, Institut Ilmu Sosial dan Bisnis Andi Sapada Parepare, Indonesia

469-478

Bakhtiar Tijjang, Institut Ilmu Sosial dan Bisnis Andi Sapada Parepare, Indonesia

Hamida Hasan, Institut Ilmu Sosial dan Bisnis Andi Sapada Parepare, Indonesia



**PERAN ATRIBUT, SALURAN DISTRIBUSI SERTA PROMOSI TERHADAP KINERJA PEMASARAN PADA HOTEL UNS INN**

Wahyu Lanang Dian Wicaksono, Universitas Kristen Satya Wacana, Indonesia  
Albert Kriestian, Universitas Kristen Satya Wacana, Indonesia

479-488



**TRAINING PENINGKATAN KOMPETENSI DAN OPTIMALISASI PENERAPAN BUDAYA BELAJAR DAN BEKERJA ERGONOMIS BAGI WNI DI WILAYAH LADANG SAWIT MALAYSIA**

Widiyanti Widiyanti, Universitas Negeri Malang, Indonesia  
Riana Nurmalasari, Universitas Negeri Malang, Indonesia  
Nonny Aji Sunaryo, Universitas Negeri Malang, Indonesia  
Viola Malta Ramadhani, Universitas Negeri Malang, Indonesia  
Tiara Estu Amanada, Politeknik Negeri Malang, Indonesia

489-494



**PERSPEKTIF SIYASAH DUSTURIYAH TERHADAP PENGAKUAN DAN PEMENUHAN HAK-HAK PENGANUT ALIRAN KEPERCAYAAN DI BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**

Yuanda Fitra Ramadan, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Bengkalis, Indonesia

495-504



**KEBERLANJUTAN NAFKAH MASYARAKAT SEKITAR WISATA PEDESAAN (STUDI KASUS DI KECAMATAN POLANHARJO KABUPATEN KLATEN)**

Maulana Thariq Prajaduta Sutikno, Universitas Sebelas Maret, Indonesia  
Widiyanto Widiyanto, Universitas Sebelas Maret, Indonesia  
Agung Wibowo, Universitas Sebelas Maret, Indonesia

505-512



**PROSES PENGANGKATAN KEPALA NEGARA MENURUT PEMIKIRAN IMAM AL-MAWARDI DI TINJAU DARI PERSPEKTIF FIQIH SIYASAH**

Mhd Saputra, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Bengkalis, Indonesia

513-521



**DAMPAK EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI JANJI JIWA JILID 82 KOTA PEKALONGAN**

Mirfa Qotul Ula, Universitas Wahid Hasyim, Indonesia  
Hilmi Arija Fachriyan, Universitas Wahid Hasyim, Indonesia  
Hendri Wibowo, Universitas Wahid Hasyim, Indonesia  
Aniya Widiyani, Universitas Wahid Hasyim, Indonesia

522-530



**MOTIVASI PETANI DALAM BERUSAHATANI JAMBU AIR DI DESA TEMPURAN KECAMATAN DEMAK KABUPATEN DEMAK**

**Muhammad Nur Arif**, Universitas Wahid Hasyim, Indonesia

531-540

**Lutfi Aris Sasongko**, Universitas Wahid Hasyim, Indonesia

**Hendri Wibowo**, Universitas Wahid Hasyim, Indonesia



**MODEL KESANTUNAN BROWN - LEVINSON DALAM FILM TENGGELAMNYA KAPAL VAN DER WIJCK PENGARANG PROF. DR. H. ABDUL MALIK KARIM AMRULLAH**

**Muhammad Rizki**, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Indonesia

541-547

**Ahmad Saikani**, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Indonesia

**Muhammad Yunus**, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Indonesia



**DIGITALISASI BADAN USAHA MILIK DESA DALAM MEWUJUDKAN PERTUMBUHAN EKONOMI DESA MERATA**

**Ni Kadek Sinarwati**, Universitas Pendidikan Ganesha, Indonesia

548-556

**Edy Sujana**, Universitas Pendidikan Ganesha, Indonesia

**Ni Ketut Kertiasih**, Universitas Pendidikan Ganesha, Indonesia

**Ihfadna Al Insani**, Universitas Pendidikan Ganesha, Indonesia



**PELANGGARAN PRINSIP KERJA SAMA DALAM FILM "KOALA KUMAL" KARYA RADITYA DIKA**

**Nisa Hidayati**, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Indonesia

557-565

**Rahmatin Nisa**, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Indonesia

**Muhammad Yunus**, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Indonesia



**ANALISIS UNSUR DEIKSIS PADA FILM LOVELY MAN KARYA GARIN NUGROHO**

**Nurul Huda**, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Indonesia

566-572

**Mahrta Mahrta**, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Indonesia

**Muhammad Yunus**, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Indonesia



**ANALISIS PEMATUHAN DAN PELANGGARAN PRINSIP KERJASAMA DALAM FILM "SURGA YANG TAK DIRINDUKAN 2" KARYA ASMA NADIA**

**Nurul Janah Istiqamah**, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Indonesia

573-578

**Marissa Marissa**, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Indonesia

**Muhammad Yunus**, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Indonesia



#### SISTEM INFORMASI SENSUS PENDUDUK DESA BERBASIS WEB

Ahmad Akbar, Universitas Pembangunan Panca Budi Medan, Indonesia  
Indri Sulistianingsih, Universitas Pembangunan Panca Budi Medan, Indonesia  
Heri Kurniawan, Universitas Pembangunan Panca Budi Medan, Indonesia  
Ririn Darma Putri, Universitas Pembangunan Panca Budi Medan, Indonesia

579-587



#### RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI KULIAH KERJA NYATA BERBASIS WEB

Indri Sulistianingsih, Universitas Pembangunan Panca Budi Medan, Indonesia  
Ahmad Akbar, Universitas Pembangunan Panca Budi Medan, Indonesia  
Suheri Suheri, Universitas Pembangunan Panca Budi Medan, Indonesia  
Muhammad Arya Winatra, Universitas Pembangunan Panca Budi Medan, Indonesia

588-596



#### RANCANGAN SISTEM INFORMASI SERIKAT TOLONG MENOLONG DESA BERBASIS WEB

Isnar Sumartono, Universitas Pembangunan Panca Budi Medan, Indonesia  
Fachrid Wadly, Universitas Pembangunan Panca Budi Medan, Indonesia  
Maya Syaula, Universitas Pembangunan Panca Budi Medan, Indonesia  
Amaral Aulia Rizki, Universitas Pembangunan Panca Budi Medan, Indonesia

597-603



#### ANALISIS PEMIKIRAN SYAIKHUL ISLAM IBNU TAIMIYAH TERHADAP SISTEM KETATANEGARAAN INDONESIA

Wahyu Subakti, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Bengkalis, Indonesia

604-615



#### ANALISIS PEMATUHAN DAN PELANGGARAN PRINSIP KERJASAMA DALAM FILM KARTUN ADIT DAN SOPO JARWO EPISODE " 117 LOMBA PANCING ADA YANG PUSING "

M Faqih Addin, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Indonesia  
Maulidiah Maulidiah, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Indonesia  
Muhammad Yunus, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Indonesia

616-623



#### RANCANG BANGUN SISTEM PENGUSIR HAMA MONYET PADA PERKEBUNAN KOPI MENGGUNAKAN ARDUINO UNO

Herdianto Herdianto, Universitas Pembangunan Panca Budi Medan, Indonesia  
Darmeli Nasution, Universitas Pembangunan Panca Budi Medan, Indonesia

624-633



#### PERSPEKTIF WARGA BANDUNG RAYA MENGENAI PENGGUNAAN UANG DIGITAL

Wilsa Putri Christianti, Universitas Kristen Maranatha, Indonesia  
Surya Setyawan, Universitas Kristen Maranatha, Indonesia

634-640



**TINGKATAN PERILAKU HIDUP BERSIH DAN SEHAT SISWA SEKOLAH DASAR DAN PENGARUHNYA DENGAN KETERSEDIAAN FASILITAS KEBERSIHAN**

**Ardana Putri Farahdiansari**, Universitas Bojonegoro, Indonesia

641-645

**Ahmad Arfandi**, Universitas Bojonegoro, Indonesia

**Peppy Nala Ratih**, Universitas Bojonegoro, Indonesia



**RELIGIUSITAS, KEADILAN PAJAK, DAN LITERASI PAJAK TERHADAP PERILAKU PENGHINDARAN PAJAK DI KOTA TASIKMALAYA**

**Rima Anggraeni**, Universitas Perjuangan Tasikmalaya, Indonesia

646-656

**Laras Pratiwi**, Universitas Perjuangan Tasikmalaya, Indonesia

**Yeni Fitriani Somantri**, Universitas Perjuangan Tasikmalaya, Indonesia



**PENGEMBANGAN PLASMA NUTFAH PADI LOKAL SEBAGAI VARIETAS UNGGUL (Studi Kasus "Padi Cerece" Desa Bugeman Kecamatan Kendit)**

**Endang Suhesti**, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, Indonesia

657-662



**PERAN KOMPETENSI DALAM MENINGKATKAN KINERJA MELALUI MOTIVASI KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

**Nursaid Nursaid**, Universitas Muhammadiyah Jember, Indonesia

663-675

**Agus Setiawan**, Universitas Muhammadiyah Jember, Indonesia

**Andriyas Kurniawan**, Universitas Muhammadiyah Jember, Indonesia

**Abadi Sanosra**, Universitas Muhammadiyah Jember, Indonesia

**Nurul Qomariah**, Universitas Muhammadiyah Jember, Indonesia



---

## PERAN SWITCHING BARRIERS DALAM MENINGKATKAN KEPUTUSAN PEMBELIAN KEMBALI DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA UMKM RITEL DI JEMBER

Feti Fatimah<sup>1</sup>, Ibrahim Kamil<sup>2</sup>, Wenny Murtalining Tyas<sup>3</sup>, Nurul Qomariah<sup>4\*</sup>

<sup>1 2 3 4</sup> Universitas Muhammadiyah Jember

\*Email Korespondensi : nurulqomariah@unmuhjember.ac.id

### Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menguji dan menganalisis dampak dari hambatan berpindah terhadap keputusan pembelian ulang dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada UMKM Ritel di Balung, Jember. Seluruh pembeli pada ritel di Kec. Balung dijadikan populasi dalam penelitian ini. Sebanyak 100 responden dijadikan sampel penelitian. Agar kuisioner dapat digunakan maka perlu di uji dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Untuk menjawab hipotesis penelitian maka dilakukan uji hipotesis penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan beralih berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel hambatan beralih memberikan hasil dengan pengaruh positif terhadap keputusan pembelian ulang produk ritel. Variabel kepuasan konsumen ritel memberikan dampak yang positif terhadap keputusan pembelian ulang pada produk dan jasa ritel yang berada di Kecamatan Balung Kabupaten Jember.

**Kata kunci:** Switching Barriers, Kepuasan Pelanggan, Keputusan Membeli Kembali, Bisnis Ritel

### Abstract

*This study aims to test and analyze the impact of moving barriers on repurchase decisions with customer satisfaction as an intervening variable in Retail MSMEs in Balung, Jember. All retail shoppers in Kec. Balung were made into the population in this study. A total of 100 respondents were used as research samples. In order for the questionnaire to be used, it needs to be tested with validity tests and reliability tests. To answer the research hypothesis, a research hypothesis test was carried out. The results showed that switching barriers have a positive and significant effect on customer satisfaction. Switching barriers variables provide results with a positive influence on retail product repurchase decisions. The variable of retail consumer satisfaction has a positive impact on repurchase decisions on retail products and services in Balung District, Jember Regency.*

**Keywords:** Switching Barriers, Customer Satisfaction, Repurchase Decision, Retail Business

### PENDAHULUAN

UMKM merupakan usaha mikro, kecil dan menengah yang biasanya memiliki kekayaan bersih di bawah Rp300 juta per tahun. UMKM ini juga merupakan usaha yang biasanya juga tidak memiliki sistem pembukuan dan terkadang mengalami kesulitan untuk memperbesar skala usaha, dan masih memiliki modal sangat terbatas sekali. Usaha yang dapat dikategorikan sebagai UMKM antara lain: industri kecil, koperasi, minimarket, toserba, dan lain sebagainya. Walaupun UMKM ini merupakan usaha mikro, kecil dan menengah ternyata saat terjadi krisis mampu menjadi tameng bagi kegiatan perekonomian nasional. Kabupaten Jember sebagai salah satu kabupaten di wilayah timur Jawa Timur memiliki jumlah UMKM yang lumayan banyak. Sekitar 647.000 unit UMKM

bersaing untuk meningkatkan kegiatan ekonomi baik di wilayah desa, kecamatan dan kota di wilayah Kabupaten Jember [1]. Permasalahan yang dihadapi UMKM di wilayah Kabupaten Jember adalah hanya 10% dari 647.000 UMKM yang baru memiliki NIB (Nomor Induk Berusaha). Di sisi lain kepemilikan NIB menjadi pintu masuk pengembangan UMKM.

Kecamatan Balung merupakan salah satu kecamatan dari 31 kecamatan yang berada di Kabupaten Jember dengan jumlah UMKM sebanyak 7.304 UMKM di segala bidang usaha [2]. Persaingan akan selalu ada seiring dengan bertambahnya jumlah UMKM di Kecamatan Balung. Oleh karena itu UMKM dituntut untuk terus dapat memberikan layanan yang baik dan mutu produk yang berkualitas agar dapat bersaing dengan sesama UMKM dan juga agar dapat mempertahankan jumlah pelanggan yang menjadi pembeli pada UMKM. UMKM perlu memperhatikan pembeli yang melakukan pembelian ulang pada UMKM yang menyediakan kebutuhan konsumen. Dengan memperhatikan keputusan pembelian ulang maka kelangsungan hidup UMKM akan dapat bertahan dalam menghadapi persaingan dalam dunia usaha yang semakin meningkat. Ada beberapa faktor yang dapat meningkatkan keputusan pembelian ulang dari konsumen yaitu kepuasan konsumen dan *switching barriers*.

Pengertian *switching barriers* adalah segala faktor yang mempersulit atau memberikan biaya kepada pelanggan apabila beralih ke penyedia jasa lain [3]. Penjual atau pemasar harus berusaha agar konsumen yang menjadi pelanggan jangan sampai pindah ke penjual lainnya. Mempertahankan pelanggan memang sulit dari pada mendapatkan pembeli baru. Penelitian [4], [5], [6], menyatakan bahwa *switching barriers* dapat meningkatkan keputusan pembelian ulang konsumen.

Faktor berikut yang dapat meningkatkan keputusan pembelian ulang yaitu kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Menurut [7], kepuasan dapat didefinisikan sebagai nilai seseorang mengenai kinerja produk yang berhubungan dengan harapan dari seorang pelanggan. Jika kinerja produk melebihi harapan konsumen, maka pelanggan akan merasa puas. Tetapi jika harapan konsumen dibawah kinerja produk maka pelanggan akan kecewa. Menurut [8], pelanggan yang merasa puas akan melakukan pembelian ulang dan memberikan rekomendasi yang baik kepada pelanggan lain. Penelitian [9], [10], [11], [12], [13], [14], [15] yang menyatakan bahwa loyalitas pelanggan meningkat dikarenakan kepuasan pelanggan. Penelitian yang lain yang juga membahas masalah kepuasan dengan keputusan membeli ulang/loyalitas konsumen yaitu: [16],[17], [18], [19], [20], [21], [22], [23], [24], [25], [26], [27] yang menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Beberapa penelitian terkait hubungan antara kepuasan dengan loyalitas: [28], [29], [30], [31], [32], [33], [34], [35] yang hasilnya yaitu bahwa kepuasan berdampak positif terhadap loyalitas pelanggan.

Kepuasan pelanggan dapat meningkat dengan sebab adanya *switching barriers*. *Switching Barriers* merupakan faktor yang dapat mempersulit kepada pelanggan apabila beralih ke penyedia/penjual produk atau jasa lain [3]. Penelitian yang dilakukan oleh [36] menyatakan bahwa brand image, brand trust, dan switching barrier berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan

## **METODE PENELITIAN**

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari 3(tiga) macam yaitu: variabel bebas yang berupa *switching barriers* (X), variabel intervening yang berupa kepuasan pelanggan (Z) dan variabel terikat yang berupa keputusan membeli ulang (Y). Populasinya adalah seluruh pembeli pada UMKM ritel yang tinggal di wilayah Kecamatan Balung. Jumlah sampel ditentukan sebanyak 100 responden. Dengan ketentuan menggunakan jumlah indikator x (5 sampai 10 kali) [40]. Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini diuji

dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Hipotesis penelitian dijawab dengan menggunakan uji hipotesis penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

*Table 1. Validity and Reliability Test Results*

Variable	Indicator	Loading	$\lambda^2$	$1 - \lambda^2$	CR
		(I)			
Switching Barriers (X)	X11	0.86	0.74	0.26	0,87
	X12	0.70	0.48	0.52	
	X13	0.93	0.87	0.13	
	Total	2.49		0.91	
Customer Satisfaction (Z)	Z11	0.85	0.72	0.28	0,83
	Z12	0.84	0.70	0.30	
	Total	1.69		0.58	
Repurchase Dicions (Y)	Y11	0.87	0.76	0.24	0,80
	Y12	0.77	0.59	0.42	
	Total	1.64		0.66	

Source: Data diolah, 2023

Berdasarkan hasil analisis yang disajikan pada Tabel 1., maka untuk uji validitas tiap indikator yang digunakan pada variabel switching barriers, kepuasan konsumen serta keputusan pembelian ulang semua valid. Hasil pengujian untu uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai cut-off-nya senilai 0,7, sehinga dapat disimpulkna bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian adalah reliabel.

### Pengaruh *Switching Barriers* Terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa variabel switching barriers memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dijelaskan dengan hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa semakin baik switching barriers maka akan meningkatkan kepuasan konsumen diterima atau terbukti kebenarannya dan menolak H0. Switching Barriers positif dapat didefinisikan sebagai keinginan untuk berada dalam suatu hubungan, dan Switching Barriers negatif dapat digambarkan sebagai dipaksa untuk tinggal atau menjaga hubungan. Switching Barriers negatif dapat memikat pelanggan ke dalam suatu hubungan (misalnya, biaya beralih, dan kurangnya alternatif. Penelitian yang dilakukan oleh [36] menyatakan bahwa switching barrier berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### Pengaruh *Switching Barriers* terhadap Keputusan Pembelian Ulang

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa variabel switching barriers berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang. Hal ini dapat dijelaskan hipotesis kedua penelitian yang menyatakan bahwa semakin baik switching barriers maka akan meningkatkan keputusan pembelian ulang diterima atau terbukti kebenarannya. Switching barriers juga dapat mencakup manfaat program loyalitas yang dirancang untuk mencegah pelanggan beralih pemasok. Perusahaan dapat menawarkan hard benefit dan soft benefit meningkatkan hambatan beralih pelanggan. Penelitian yang sejalan dengan penelitian ini adalah yang dilakukan oleh [4], [41] menyatakan bahwa biaya berpindah berdampak terhadap keputusan pembelian ulang.

### Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Ulang

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif dan signifikan pada keputusan pembelian ulang. Hal ini dapat dijelaskan



hipotesis ketiga penelitian yang menyatakan bahwa semakin baik kepuasan konsumen maka akan meningkatkan keputusan pembelian ulang diterima atau terbukti kebenarannya. Kepuasan terutama telah dikonseptualisasikan sebagai hasil dari perbandingan kinerja aktual yang disampaikan dengan harapan pelanggan [42]. Kepuasan adalah perasaan puas dari menilai harapannya dengan produk yang disediakan, hasil dan kinerja yang dirasakan [7]. Penelitian yang sejalan dengan penelitian ini adalah yang dilakukan oleh: [43], [44], [45], [46], [47], [48], [49], [50], [51], [20], [52], [19], [53], yang menyatakan bahwa kepuasan dapat meningkatkan loyalitas konsumen.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis statistik dapat disimpulkan bahwa variabel *switching barriers* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM Ritel di Kecamatan Balung. *Switching barriers* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian kembali. Kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif dan signifikan pada keputusan pembelian kembali di UMKM ritel di Kecamatan Balung Jember.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak terkait dalam penulisan karya ilmiah ini tidak lupa juga kepada reviewers. Penulis menyadari dalam penulisan karya tulis ilmiah ini masih terdapat kekurangan, untuk itu diharapkan kritik dan saran yang membangun untuk dapat menyempurnakan karya tulis ilmiah ini. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan semoga karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

## REFERENSI

- <https://surabaya.tribunnews.com/2022/11/12/kabupaten-jember-punya-kekuatan-647000-umkm-untuk-bangkitkan-perekonomian-rakyat.>, "No Title," 2022.
- [https://jemberkab.bps.go.id/statictable/2015/03/12/54/banyaknya-usaha-mikro-kecilnon-pertanian-kabupaten-jember-menurut-golongan-kegiatan-ekonomi-tahun-2012-.html.](https://jemberkab.bps.go.id/statictable/2015/03/12/54/banyaknya-usaha-mikro-kecilnon-pertanian-kabupaten-jember-menurut-golongan-kegiatan-ekonomi-tahun-2012-.html), "No Title," 2022.
- J. Jones, M. A., & Suh, "Transaction-specific Satisfaction and Overall Satisfaction: An Empirical Analysis," *J. Serv. Mark.*, vol. 14(2), pp. 147–159, 2000.
- R. S. Dewi, H. A. Nisa, and N. Farida, "Pengaruh Kepercayaan Merek, Switching Cost, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen ( Studi pada pengguna ponsel Nokia pada mahasiswa FISIP Universitas Diponegoro angkatan 2010 sampai 2012 )," *Diponegoro J. Soc. Polit.*, vol. 2, no. 2, pp. 1–8, 2013.
- L. A. Umar, H. Taan, and U. Kango, "Pengaruh Kepuasan dan Switching Barrier terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo," *SEIKO J. Manag. Bus.*, vol. 5, no. 2, pp. 238–252, 2022.
- R. S. Dewi, H. A. Nisa, and N. Farida, "Pengaruh Kepercayaan Merek, Switching Cost, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen ( Studi pada pengguna ponsel Nokia pada mahasiswa FISIP Universitas Diponegoro angkatan 2010 sampai 2012 )," *Diponegoro J. Soc. Polit.*, vol. 2, no. 2, pp. 1–8, 2013.

- L. A. Umar, H. Taan, and U. Kango, "Pengaruh Kepuasan dan Switching Barrier terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo," *SEIKO J. Manag. Bus.*, vol. 5, no. 2, pp. 238–252, 2022.
- D. A. Saputro, M. Hufron, and A. R. Slamet, "Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, dan Switching Barriers Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Ogan Malang)," *J. Ris. Manaj.*, vol. 6, no. 2, pp. 124–135, 2017.
- P. & G. A. Kotler, *Principle Of Marketing*, 15th edition. New Jersey, 2016.
- F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI Offset, 2014.
- S. Putro, H. Samuel, and R. Brahmana, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya," *J. Manaj. Pemasar.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–9, 2014.
- B. Kuntari, S. Kumadji, and K. Hidayat, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Survei Pada Pelanggan Bengkel PT Astra International Tbk a Daihatsu Malang)," *J. Adm. Bisnis S1 Univ. Brawijaya*, vol. 36, no. 1, pp. 196–202, 2016.
- R. Harun, "Pengaruh Atribut Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Simpedes Pada Bri Unit Kantor Cabang Palu," *Katalogis*, vol. 3, no. 10, pp. 145–154, 2015.
- K. suharyono Dewi kurniawati, "Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan," *J. Adm. Bisnis*, vol. 14, no. 2, pp. 1–9, 2014.
- R. Chao, T.-C. Wu, and W.-T. Yen, "The Influence of Service Quality , Brand Image , and Customer Satisfaction on Customer Loyalty for Private Karaoke Rooms in Taiwan," *J. Glob. Bus. Manag.*, vol. 11, no. 1, pp. 59–67, 2015.
- H. Saleem and N. S. Raja, "The impact of service quality on customer satisfaction, customer loyalty and brand image: Evidence from hotel industry of Pakistan," *Middle - East J. Sci. Res.*, vol. 19, no. 5, pp. 706–711, 2014.
- N. Qomariah and I. U. Ambarwati, "Efforts to Increase Patient Loyalty at Blambangan Hospital Banyuwangi," in *ICBAE 2022*, 2022.
- A. Sanosra, E. B. Satoto, T. Ismanto, and N. Qomariah, "Impact of Service Quality and Promotion on Satisfaction and Loyalty of Visitors to Red Island Tourism Destinations Banyuwangi," *Quest Journals J. Res. Bus. Manag.*, vol. 10, no. 2, pp. 78–86, 2022.
- Sutrisno, D. Cahyono, and N. Qomariah, "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN , KEPERCAYAAN SERTA CITRA KOPERASI TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS ANGGOTA," *J. Sains Manaj. Bisnis Indones.*, vol. 7, no. 2, pp. 157–174, 2017.
- N. Qomariah, M. K. M. Pangestu, T. Herlambang, and N. N. Putu, "The Role of Promotion and Service Quality in Increasing Consumer Satisfaction and Loyalty in Pawnshops," *J.*

Econ. Financ. Manag. Stud., vol. 4, no. 10, pp. 1948–1960, 2021.

- Nursaid, S. H. Purnomo, and N. Qomariah, "The Impact of Service Quality and Institutional Image on the Satisfaction and Loyalty of Master of Management Students," in 1st Borobudur International Symposium on Humanities, Economics and Social Sciences (BIS-HESS 2019), 2020, vol. 436, pp. 156–161.
- N. Qomariah, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan," *J. Apl. Manaj.*, vol. 10, no. 1, pp. 177–187, 2012.
- N. Nursaid, S. H. Purnomo, and N. Qomariah, "The Impact of Service Quality and Institutional Image on the Satisfaction and Loyalty of Master of Management Students," in 1st Borobudur International Symposium on Humanities, Economics and Social Sciences (BIS-HESS 2019, 2020, vol. 436, pp. 156–161.
- F. I. Saputra, "Kualitas Layanan , Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan ( Studi Pada PT Bank Bni 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya )," *Apl. Manaj.*, vol. 11, no. 3, pp. 445–457, 2013.
- P. Y. B. Setiawan, A. Fudholi, and Satibi, "Influence of Marketing Mix Satisfaction and Loyalty Products Customers," *J. Manaj. dan Pelayanan Farm.*, vol. 6, no. 2, pp. 115–124, 2016.
- I. K. Subagja and P. H. Susanto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza," *J. Manaj. Bisnis Krisnadwipayana*, vol. 7, no. 1, pp. 69–84, 2019.
- M. Mutmainnah, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah," *J. Manaj. dan Pemasar. Jasa*, vol. 10, no. 2, p. 201, 2018.
- A. E. Prasmara, N. Rachma, and A. B. Primanto, "Pengaruh Online Marketing Dan E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Dengan E- Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Online Shop Khayrscraf," *e - J. Ris. Manaj.*, pp. 29–44, 2019.
- A. Fahrika, N. Rachma, and A. R. Slamet, "Pengaruh Online Marketing Dan E-Service Quality Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Online Shop Joyism Malang," *J. Ilm. Ris. Manaj.*, vol. 8, no. 4, pp. 52–63, 2019.
- Q. G. Oktaviani, "PENGARUH HEDONIC VALUE DAN UTILITARIAN VALUE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DAN BEHAVIOURAL INTENTIONS," *Calyptra*, vol. 6, no. 2, pp. 892–909, 2017.
- L. Lamidi and M. D. Rahadhini, "The Effects of Hedonic Value, Utilitarian Value, and Customer Value on Satisfaction and Behavioral Intentions," *J. Appl. Philos. Manag. Innov.*, vol. 1, no. 1, p. 13, 2018.
- H. Hanny and K. Krisyana, "Pengaruh kualitas pelayanan, citra merek dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada kafe di kota Batam.," *Jesya (Jurnal Ekon. Ekon. Syariah)*, vol. 5, no. 1, pp. 1115–1129, 2022.

- K. Khuana, "Pengaruh Hedonic Value Terhadap Behavioral Intention Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening ( Studi Kasus Pada : 1903 – Heritage Dining )," *Strateg. Pemasar.*, vol. 3, no. 2, p. , 2016.
- K. H. Hanzaee and S. P. Rezaeyeh, "Investigation of the effects of hedonic value and utilitarian value on customer satisfaction and behavioural intentions," *African J. Bus. Manag.*, vol. 7, no. 11, pp. 818–825, 2013.
- M. W. Pramita and A. Danibrata, "Hedonic Value Dan Utilitarian Value Terhadap Customer Satisfaction Serta Dampaknya Terhadap Behavior Intentions Miranti Widya Pramita Aulia Danibrata," *J. Manaj. Tsm*, vol. 1, no. 1, pp. 1–8, 2021.
- S. Woor and V. Meliana, "Pengaruh Inovasi Proses T-Cash Tap Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel," *J. Bisnis dan Komun.*, vol. 6, no. 1, 2019.
- R. Y. Antanegoro, D. Surya, and F. Sanusi, "Analisis Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Layanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah," *J. Ris. Bisnis dan Manaj. Tirtayasa*, vol. 1, no. 2, pp. 167–179, 2017.
- B. Prabowo, "Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Astra Surabaya," *J. Ilmu-Ilmu Sos. Vol.8*, vol. 8, no. 2, pp. 92–97, 2013.
- A. S. . Ehrenberg, *Repeat-buying Facts, Theory and Applications*. London: Charles Griffin, 1988.
- M. Mu'ah and M. Masram, *LOYALITAS PELANGGAN:Tinjauan Aspek Pelayanan dan Biaya Peralihan*. Sidoarjo: Zifatama, 2014.
- N. Qomariah, *Marketing Adactive Strategy*. Jember: Cahaya Ilmu, 2016.
- T. R. L. & B. W. C. Hair J. F. Jr., Anderson R. E., *Multivariate Data Analysis*, 3rd edn. New York: Macmillan., 1995.
- F. Krisna Hadi and A. Prakosa, "Pengaruh Service Quality, Perceived Value dan Switching Barrier terhadap Customer Retention," *J. Pustaka Manaj. (Pusat Akses Kaji. Manajemen)*, vol. 2, no. 1, pp. 14–19, 2022.
- R. Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- M. R. Alfin and S. Nurdin, "Pengaruh Store Atmosphere Pada Kepuasan Pelanggan Yang Berimplikasi Pada Loyalitas Pelanggan," *Ecodemica*, vol. 1, no. 2, pp. 252–261, 2017.
- A. Fahmi, N. Qomariah, and D. Cahyono, "Effect of Service Quality and Service Innovation of Patient Satisfaction and Loyalty," *Int. J. Eng. Res. Technol.*, vol. 9, no. 06, pp. 1085–1090, 2020.

- F. I. S. Listiono and S. Sugiarto, "Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Di Liberia Eatery Surabaya," *J. Manaj. Pemasar. Petra*, vol. 1, no. 1, pp. 1–9, 2015.
- N. Supertini, N. Telagawathi, and N. N. Yulianthini, "Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada pusaka kebaya di singlaraja," *Prospek, J. Manaj. dan Bisnis*, vol. 2, no. 1, pp. 61–73, 2020.
- A. S. Soegoto, "PERSEPSI NILAI DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN," *J. EMBA*, vol. 1, no. 3, pp. 1271–1283, 2013.
- E. Y. Affandi and E. Sulistyawati, "KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN HOTEL TAMAN AGUNG," *E-Jurnal Manaj. Unud*, vol. 4, no. 4, pp. 1119–1133, 2015.
- Z. Osman and I. Sentosa, "A study of mediating effect of trust on customer satisfaction and customer loyalty relationship in Malaysian rural tourism," *Eur. J. Tour. Res.*, vol. 6, no. 2, pp. 192–206, 2013.
- K. K. Rafiah, "Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Berbelanja melalui E-commerce di Indonesia," *Al Tijarah*, vol. 5, no. 1, pp. 46–56, 2019.
- D. K. Gultom, M. Arif, and M. Fahmi, "Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan," *MANEGGGIO J. Ilm. Magister Manaj.*, vol. 3, no. September, pp. 171–180, 2020.
- H. Setiawan, M. M. Minarsih, and A. Fathon, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening ( Studi Kasus Pada Nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan )," *J. Manag.*, vol. 2, no. 2, 2016.
- H. Nikmah, A. Susbiyani, N. N. P. Martini, and N. Qomariah, "The Role of Price , Promotion And Quality Of Service in Improving Honda Motorcycle Customer Satisfaction and Loyalty," *SSRG Int. J. Econ. Manag. Stud.*, vol. 9, no. 1, pp. 14–23, 2022.