

REVIEWER FMI-8 PALU

- Prof. Augusty Ferdinand, Ph.D. Universitas Diponegoro
- Prof. Dr. Abd. Wahid Syafar SE., M.Si. Universitas Tadulako
- Prof. Armanu Thoyib Ph.D. Universitas Brawijaya
- Prof. Dr. Djayani Nurdin SE., M.Si. Universitas Tadulako
- Dr. Irwan AdiEkaputra. Universitas Indonesia
- Prof. Dr. Syamsul Bachri SE., M.Si. Universitas Tadulako
- Hani T. Handoko, Ph.D. Universitas Gadjah Mada
- Prof. Dr. Syahir Natsir SE., M.Si. Universitas Tadulako
- Prof. Dr. Muslimin SE., M.Si. Universitas Tadulako
- Sari Wahyuni, Ph.D. Universitas Indonesia
- Wahyuningsih, SE., M.Sc., Ph.D. Universitas Tadulako
- Harnida W. Adda, SE., MA., Ph.D. Universitas Tadulako
- Dr. Husnah, SE., M.Si. Universitas Tadulako

PANITIA PELAKSANA FMI-8 PALU

Penanggung Jawab Pengarah : Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tadulako
1. Prof. Dr. Abd. Wahid Syafar, SE., M.Si
2. Prof. Dr. Djayani Nurdin, SE., M.Si
3. Prof. Dr. Syahir Natsir, SE., M.Si
4. Prof. Dr. Syamsul Bahri, SE., M.Si

Ketua : Wahyuningsih, SE., M.Sc., Ph.D
Wakil Ketua : Ponirin, SE., M. Bus., Ph.D
Sekretaris : Harnida W. Adda, SE., MA., Ph.D
Bendahara : Dr. Husnah, SE., M.Si

1) Divisi Seminar & Conference

Koordinator : Suryadi Hadi, SE., M.Logst.
Anggota : 1. Dr. Bakri Hasanuddin, SE., M. Si
2. Dr. Rosida P. Adam, SE., MP
3. H. Syamsul Bahri DP, SE., MM
4. H. Chalil, SE., M.Sc., DBA
5. Yobert Kornelius, SE., MS
6. Drs. E.P. Nainggolan, M.Sc., Agr.
7. Farid, SE, MM
8. Sri Wanti, SE., MM

2) Divisi Kerjasama & Dana

Koordinator : Dini, SE., M.Si.
Anggota : 1. Dr. Idris Azis, SE., M.Hum
2. Dr. Muh. Nofal, DEA.
3. Dr. Hilda Manoarfa, SE., MS
4. Dr. Saharuddin Kaseng, SE., M.Si
5. Dr. Vitayanti Fattah, SE., M.Si

3) Divisi Sekretariat

Koordinator : Dr. NP. Evvy Rosanty, SE., MM
Anggota : 1. Dr. Suardi, SE., MS
2. H. Muh. Faisal, SE., MS
3. Syamsuddin, SE., M.Si
4. Risnawati, SE., MM
5. Iin Irawati, S.Pd., M.Pd

- 4) Divisi Acara
Koordinator : Muzakir Tombolotutu, SE., M.Si
Anggota : 1. Dr. Harifuddin Thahir, SE.,MP
2. Husein H.M. Saleh, SE., MS
3. Nirwan, SE. M.Si
4. Fatlina, SE., M.Bus
5. Cici Rianty. K. Bidin, SE, M.Si
6. Soraya, SE., M.Si
- 5) Divisi Transportasi & Akomodasi (LO)
Koordinator : Dr.Muh. Yunus, SE., M.Si
Anggota : 1. Dr. Sulaeman Miru, SE.,M.Si
2. Drs. H. M Bakri, SE., MM
3. Johnny Tanamal, SE., M.Si
4. Muh. Ali Murad, SE., M.Si
5. Moh. Zelo Auriza, SE., MM
- 6) Divisi Konsumsi
Koordinator : Dr. Zakiyah Zahara, SE., MM
Anggota : 1. Rahmat Mubarak, SE., MM
2. Andi Indriani, SE., MM
3. Munawarah, SE., MM
4. Pricilya Cintya Dewi, SE., M.Si
- 7) Divisi Tour
Koordinator : Dr. Maskuri Sutomo, SE., M.Si
Anggota : 1. Dr. Elimawaty Rombe, SE., M.Si
2. Asriadi, SE., M.Sc
- 8) Divisi Pemilihan Pengurus FMI
Koordinator : Asngadi, SE., M.Si
Anggota : 1. Juliana Kadang, SE., MM
2. Darman, SE, MM
- 9) Divisi Perlengkapan (Publikasi & Dokumentasi)
Koordinator : Dr. Lina Mahardiana, SE., M.Si
Anggota : 1. Dr. Ira Nuriya Santi, SE., M.Si
2. Adfiyani, SE., M.Si, MIB
3. Benyamin Parubak, SE., MM
4. Rahman Tambaru, SE., SH
5. Wiri Wirastuti, SE., M.Si



Kata Sambutan

Seminar Nasional dan Call for Paper FMI 2016 ini merupakan penegasan atas komitmen FMI dalam memfasilitasi pertukaran ide serta kolaborasi antara akademisi dan peneliti manajemen, untuk bekerjasama mendekonstruksi tantangan-tantangan manajemen.

Pada tahun 2016 ini, seminar FMI diselenggarakan di Palu dan bertindak sebagai penyelenggara adalah Fakultas Ekonomi, Universitas Tadulako. Panitia telah menerima beragam karya ilmiah dari perwakilan universitas-universitas di seluruh Indonesia, untuk dapat dipresentasikan pada sesi Call for paper, yang terbagi pada beberapa konsentrasi riset manajemen yaitu: Manajemen Pemasaran, Manajemen Keuangan, Manajemen Sumber Daya Manusia, Manajemen Operasional dan Manajemen Umum.

Apresiasi dan terima kasih saya sampaikan kepada Tim Panitia dari Fakultas Ekonomi Universitas Tadulako yang telah mempersiapkan segala sesuatunya dengan baik sehingga aktivitas Seminar Nasional dan Call for Paper FMI 2016 ini bisa berjalan dengan sukses.

Akhir kata, saya ucapkan selamat datang di acara Seminar Nasional dan Call for Paper FMI 2016 di Palu, Sulawesi Tengah. Harapan saya semoga kekompakan kita dalam mengembangkan keilmuan dan praktik manajemen akan semakin menguat di masa mendatang, sehingga bisa beradaptasi menghadapi beragam gelombang perubahan.

Salam,

Sri Gunawan, DBA.
Ketua - Pengurus Pusat
Forum Manajemen Indonesia



Kata Pengantar

Alhamdulillah, ungkapan syukur yang sebesar-besarnya kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas anugerah-Nya sehingga rangkaian kegiatan Forum Manajemen Indonesia (FMI) ke-8 yang terdiri dari pelaksanaan Seminar Nasional dan Konferensi dapat terselenggara dengan baik. Kegiatan ini merupakan wadah silaturahmi tahunan akademisi dan praktisi di bidang Manajemen di seluruh Indonesia. Pelaksanaan Forum Manajemen Indonesia tahun ini menjadi lebih istimewa karena dilengkapi dengan kegiatan Musyawarah Nasional (Munas) untuk pemilihan dan penetapan pengurus FMI pada periode mendatang.

Kegiatan FMI tahun ini dilaksanakan oleh Universitas Tadulako dengan mengusung tema: *Managing Local Resources to Compete in the Global Market*. Pemilihan tema ini sejalan dengan pemikiran bahwa ilmu manajemen harus dapat dimanfaatkan untuk mengelola sumber daya alam dan manusia secara efisien dan efektif. Lebih khususnya, sumber daya yang tersedia harus dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas sumber daya local untuk menciptakan keunggulan bersaing di pasar global. Perpaduan ilmu dan pengalaman dalam pengelolaan sumber daya ini berdasarkan perspektif bidang ilmu manajemen yang beragam, diwujudkan melalui *sharing* data, informasi, dan hasil penelitian terkini yang terangkum dalam artikel penelitian yang dikirimkan oleh peserta. Setelah melalui proses review dan seleksi yang intensif, kami menyatakan penerimaan artikel penelitian yang dikirimkan oleh peserta dari berbagai institusi perguruan tinggi di seluruh Indonesia.

Kami menyampaikan apresiasi dan penghargaan kepada semua pihak yang telah berpartisipasi memberikan dukungan dan motivasi mulai dari awal persiapan hingga pelaksanaan kegiatan FMI ke-8. Khususnya, kami mengucapkan terimakasih kepada Bapak Sri Gunawan, DBA sebagai ketua FMI Pusat, yang telah memberikan banyak masukan dan kritikan yang sifatnya membangun dan pihak lain yang tidak dapat kami sebutkan satu-persatu.

Semoga kegiatan ini dapat memberikan kontribusinya dalam meningkatkan kualitas SDM kalangan akademisi. Semoga interaksi ilmiah dalam forum ini meningkatkan sensitivitas kita terhadap isu-isu strategis yang berkaitan dengan pengembangan Ilmu Manajemen dan perbaikan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

Salam,
Palu, November 2016
Ketua Penyelenggara

Wahyuningsih, SE, M.Sc, Ph.D

DAFTAR ISI

DAFTAR REVIEWER FMI-8 PALU	ii
PANITIA PELAKSANA FMI-8 PALU	iii
KATA SAMBUTAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii

BIDANG : MANAJEMEN PEMASARAN		
PMS-001	Model Struktural Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Produk Pond's..... (<i>Mohamad Dimiyati</i>)	1
PMS-002	Pengaruh <i>Brand Image</i> Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Sepatu <i>Converse</i> (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi UII)(<i>Yora Nastiti L.D. dan Murwanto Sigit</i>)	20
PMS-003	<i>Pengaruh Customer Satisfaction And Switching Barriers</i> Terhadap <i>Switching Intention Online Shop</i> (<i>Petra Surya Mega Wijaya dan Ety Istriani</i>)	28
PMS-004	Analisis Segmentasi Gaya Hidup Terhadap Pendonor Darah Di Palang Merah Indonesia (PMI) Di Surakarta(<i>Budhi Haryanto, Santi Budiman dan Angga Ghupta Rahina Murti</i>)	47
PMS-005	Hubungan Antara Kualitas Jasa, Citra Destinasi, Kepuasan Pengunjung Dan Niat Mengunjungi Kembali Taman Wisata Air Terjun Di Bogor (<i>Andy Mulyana, Devi Ayuni dan Wiwin Siswantini</i>)	79
PMS-006	Pengaruh Kualitas Jasa, Komitmen, Kepuasan Dan Niat Mahasiswa Universitas Terbuka Untuk Mengikuti Tutorial Online (<i>Devi Ayuni dan Andy Mulyana</i>)	96
PMS-007	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Nilai Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Toragila Cafe Dan Resto Di Kota Palu (<i>Andi Indriani Ibrahim, dan Sri Wanti</i>)	111
PMS-008	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Merek Teh Pucuk Harum : Studi Pada Konsumen Mahasiswa Di Jakarta (<i>Hetty Karunia Tunjungsari Dan Patricia Christy Tambalitan</i>)	127
PMS-009	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Behavioral Intentions</i> Pada Restoran Layar <i>Seafood & Ikan Bakar</i> Surabaya	141

 (Reneldis Lisdiana Wea, Fitri Novika Widaja dan Liliana Inggrit Wijaya)	
PMS-010	Kualitas Produk Dan Nilai Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Euis Soliha, R. Basiya dan Audelia Dewi Darmawan)	153
PMS-011	<i>Technology Acceptance Model</i> (Tam) Sebagai Pembentuk <i>Behavioral Intention To Use</i> Pada Penggunaan Aplikasi Gojek (Santi Rimadias dan Nindita Listya)	165
PMS-012	Pengaruh <i>customer perceived value</i> terhadap <i>customer loyalty</i> yang dimediasi oleh <i>customer satisfaction</i> pada kereta api eksekutif (Yasintha Soelasih)	182
PMS-013	Pengaruh <i>Cafe Atmosphere</i> dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian di Old Bens Cafe Bandung (Yuniati Fransisca dan Albert Kurniawan)	196
PMS-014	Pengaruh <i>Store Layout</i> Pada <i>Store Patronage</i> Dengan <i>Price Perception</i> Sebagai Peubah Pemoderasi: Studi Empiris Pada Ranch Market Surabaya (Teofilus, dan Dewi Mustikasari)	212
PMS-015	Analisis Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas (Studi Pada Nasabah Simpanan PT. Bank XXX Cabang Pembantu Pati) (Marlien, Widodo Satrio, dan Kasmari)	223
PMS-016	Tipologi Konsumen Berdasarkan Motivasi Konsumen Dalam Memanfaatkan Promosi (Diyah Tulipa dan Margaretha Ardhanari)	234
PMS-017	Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Dana PT. Bank Jateng Kantor Cabang Pembantu Syariah Semarang Barat (Endang Tjahjaningsih, Rani Ika Kumalawati dan Ali Maskur)	248
PMS-018	Peran Kemasan Dan Legalitas Dalam Pemasaran Domestik Dan Mancanegara Produk Kuliner Oleh-Oleh Khas Daerah (Cahyani Tunggal Sari dan BRM. Suryo Triono)	266
PMS-019	Analisis Kualitas Layanan <i>Higher Education Performance</i> (HEDPERF) Terhadap Loyalitas Mahasiswa Di Fakultas 'X' (Ridho Kusmaryadi Dan Budi Astuti)	280
PMS-020	Studi Profil Dan Segmentasi Gaya Belanja Konsumen Indonesia (Survey Konsumen Pasar Modern) (Arief Helmi)	293
PMS-021	Pengaruh <i>Green Purchase Attitude</i> Dan <i>Green Perceived Value</i> Terhadap <i>Green Purchase Intention</i> Pada Konsumen Di Kota Bukit tinggi (Ratni Prima Lita)	305

PMS-022	Persepsi Kualitas Layanan Rumah Sakit Berstatus Badan Layanan Umum Daerah (Deasy Wulandari)	317
PMS-023	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Pada Jasa Kesehatan(Studi Kasus Pada Poli Kandungan Rs X) (Yetty Dwi Lestari)	328
PMS-024	Hubungan Antara <i>Shopping Attributes, Shopping Value, Dan Behavioral Intention</i> : Studi Kasus Bandung, Indonesia (Siti Rahayu)	347
PMS-025	Peran Kemasan Dan Legalitas Dalam Pemasaran Domestik Dan Mancanegara Produk Kuliner Oleh-Oleh Khas Daerah (Cahyani Tunggal Sari)	361
PMS-026	Investigasi Prediktor <i>Electronic Word-Of-Mouth (E-Wom)</i> Pelanggan Tiket <i>Online</i> (Ajisetiawan Nur Cahyo, dan Anas Hidayat)	375
PMS-027	Pengaruh Usia, Jenis Kelamin, <i>Experience, Past Performance, Advices Dan Management Qualifications</i> Terhadap Perilaku <i>Overconfidence</i> Investor Di Yogyakarta (Dwika Apriliani Setiawan, dan Kartini)	394
PMS-028	Pengaruh <i>Marketing Mix</i> Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pada Rumah Sakit Jiwa Dr. Radjiman Wediodiningrat (Dyah Sawitri, Martaleni, dan Ayu Bulan Febry K D)	405
PMS-029	Pengaruh Kualitas Layanan Di Perguruan Tinggi Islam Terhadap Keterbentukan Sikap (Bukti Empiris Dari Alumni) (Abdur Rafik)	429
PMS-030	<i>Framework</i> Model Strategi Kolaborasi Rantai Pasokan Daging Sapi Di Jawa Tengah Untuk Menciptakan Distribusi Pangan Yang Efektif Dan Efisien (Amie Kusumawardhani, Shoimatul Fitria, dan Yon Soepri Ondho)	444
PMS-031	<i>Complaint Management</i> pada Institusi Layanan Kesehatan (Sri Hartini)	456
PMS-032	Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kosmopolitanisme, Patriotisme Dan Etnosentrisme Konsumen Terhadap Konsumsi Produk..... (Y. Lilik Rudianto dan Luhut)	473
PMS-033	Preferensi Konsumen Atas Merek Berbasis Pada Disain Kemasan Visual Pada Produk Minuman Kemasan (Tanti Handriana dan Indriani Yunianingsih)	497
PMS-034	Evaluasi Produk Oleh Konsumen: Peran Orientasi <i>Autotelic</i> Konsumen Dan Petunjuk <i>Haptic Nondiagnostik</i> (Masmira Kurniawati)	518
PMS-035	Perumusan Strategi Pelayanan Konsumen Untuk Lini Jasa Paket PT. Pos Indonesia Menggunakan AHP Dan QFD (Cita Shophia, dan Gancar C Premananto)	527

PMS-036	Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung <i>Share Responsible</i> Terhadap <i>Willingness To Pay Premium Price</i> Di Natasha Skin Care(Yomeitrie Hutasoit, dan Dien Mardhiyah)	549
PMS-037	Visual <i>Merchandising Cues</i> , Jenis Endorser, Dan Respon Konsumen Pada Iklan Makanan Di Media Sosial Instagram (Sony Kusumasondjaja)	564
PMS-038	Upgrading Process Pada Sektor Pariwisata Taman Narmada Lombok Barat(Sedianingsih, dan Rahmat Yuliawan)	579
PMS-039	Faktor Yang Mempengaruhi <i>Supplier Performance</i> Dan <i>Continuity Of Relationships With Suppliers</i> Di PT. Hartono Istana Teknik (HIT)..... (Idris)	591
PMS-040	Aksentuasi Pendekatan <i>Stereotype Content Model</i> Dalam Disiplin Ilmu Pemasaran: Dampaknya Pada <i>Political Brand</i>(Farida Indriani)	608
PMS-041	Kajian Literatur: Persepsi Konsumen Non-Muslim Terhadap Produk Makanan Berlabel Halal (Salma Fauziyyah)	625
PMS-042	Strategi Penguatan Produk Lokal Untuk Memenangi Pasar Global (Margaretha Ardhanari)	638
PMS-043	Hedperf (<i>Higher Education Performance</i>): Pengujian Model Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>) Dalam Sektor Pendidikan Tinggi (Allen Kristiawan, dan Rully Arlan Tjahyadi)	653
PMS-044	Pengaruh Ekspektasi Pelanggan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Telkomsel Di Banda Aceh (Yohandes Rabiqy)	672
PMS-045	Dampak Budaya Terhadap Perilaku Konsumen Pasca Pembelian Produk Pda Konsumen Di Kota Makasar (Kasnaeny K)	692
PMS-046	Dimensi Keinovasian Produk Dan Hubungannya Dengan Daya Tarik <i>Fashion Religiosentrik</i> Dan Kinerja Pemasaran (Hendar dan Tatiek Nurhayati)	701
PMS-047	Pengaruh <i>Costumer Value</i> Terhadap <i>Image</i> Jasa Pendidikan Di Politeknik LP3i Bandung (Arfiani Yulianti Fiyul, dan Henny Utarsih)	724
PMS-048	Faktor Penentu Perdagangan Eceran (Diah Isnaini Asiati, Maftuhah Nurrahmi, dan Wani Fitriah)	736
PMS-049	Pengaruh Fitur Produk Dan <i>Brand Repositioning</i> Terhadap Keputusan Pembelian Laptop Acer Di STIE Ekuitas Bandung (Henny Utarsih)	751
PMS-050	Pengaruh Faktor-Faktor Pelayanan Terhadap <i>Corperate Image</i> Hotel Jayakarta Yogyakarta (Ida Aryati, Siti)	775

	<i>Maryam)</i>	
PMS-051	Analisis Pengaruh Nilai Dan Jenis Kebutuhan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Suatu Merek Handphone Di Indonesia(<i>Nila Himmatul Choliso, dan Albari</i>)	796
PMS-052	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa TA.2015/2016 Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Gadjra Mada(<i>Asri Kurniawati, dan Ignatius Soni Kurniawan</i>)	812
PMS-053	Kinerja Bauran Pemasaran Jasa Transportasi Roda Dua Dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing Serta Pengaruhnya Pada Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Go-Jek Dan Ojek Pangkalan Di Kota Bandung) (<i>Heppy Agustiana Vidyastuti</i>)	824
PMS-054	Peran Agen Sosial Dan Intervensi Layanan Publik Terhadap Pengetahuan Faktual Dan Perilaku Seksual Pada Mahasiswa (Perspektif : Pemasaran Sosial) (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Mercu Buana Dan Universitas Bina Nusantara) (<i>Rina Astini, Tafiprios, dan Eliana Puspitasari</i>)	837
PMS-055	Pengaruh Iklan, Persepsi Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen.....(<i>Mulyo Budi Setiawan, dan Sinta Maya Devi</i>)	860
PMS-056	Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan <i>Word Of Mouth</i> Pada Refresho Cafe Dan Resto Di Kota Palu (<i>Elimawaty Rombe, Zakiyah Zahra, dan Moh. Zeylo Auriza</i>)	875
PMS-057	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Memilih Perguruan Tinggi Serta Dampaknya Terhadap Capaian Hasil Proses Jasa Pendidikan (<i>Meta Arief, dan Laeli Romadoni</i>)	890
PMS-058	Akselerasi strategi promosi dalam upaya peningkatan kunjungan wisatawan ke Kabupaten Poso Sulawesi Tengah.....(<i>Ira Nuriya Santi</i>)	899
PMS-059	Analisis Keunggulan Bersaing Porter Pada Industri Wisata Dan Budaya Kabupaten Sigi(<i>Maskuri Sutomo, dan Vitayanti Fattah</i>)	913
PMS-060	Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Merek <i>Smartphone</i> Di Kalangan Remaja(<i>Nalal Muna, Dan Ahmad Cahyo Nugroho</i>)	931
PMS-061	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah (<i>Angger Wijaya dan Muchsin Muthohar</i>)	947
PMS-062	Peningkatan Kinerja Melalui <i>Organization Learning</i> dan	964

	Orientasi Pasar pada UKM di Kota Palu (<i>Farid</i>)	
PMS-063	Analisis Ekuitas Merek Universitas Bina Darma Dalam Persaingan Perguruan Tinggi Swasta Di Kota Palembang (<i>Irwan Septayuda Dan Muji Gunarto</i>)	976
PMS-064	Model Akses Pasar Produk Kakao Bagi Kelompok Tani Dan Gabungan Kelompok Tani Kakao Di Kabupaten Donggala Propinsi Sulawesi Tengah (<i>Idris Azis, Mauled Moelyono, dan Syamsuddin</i>)	990
PMS-065	Perilaku Belanja generasi Y pada Industri <i>Upper Class Mall</i> di Surabaya (<i>Diah Dharmayanti & Asngadi</i>)	1003
PMS-066	<i>The Effectiveness Of Quality Management System Against Quality Perception And Loyalty Perception College (Empirical Studies Student Of Open University)</i> (<i>Deni Surpto</i>)	1020
PMS-067	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Buku Online UT (<i>Minrohayati, Meirani Harsasi dan Sri Lestari Pujiastuti</i>)	1036
PMS-068	Pengaruh <i>Integrated Marketing Communication (IMC)</i> Pada <i>Brand Equity (BE)</i> (<i>Nonik Kusuma Ningrum</i>)	1047
PMS-069	Pengaruh Citra Merek Terhadap Proses Keputusan Pembelian Melalui Faktor Psikologis Konsumen (Pengguna <i>Smartphone</i> Samsung di PTN Kota Malang)(<i>Joefri Mulyana dan Lohana Juariyah</i>)	1060