ISBN : 978-602-71393-6-7

# PROSIDING
# HASIL PENELITIAN DOSEN-DOSEN UNISKA

Mengesahkan / Mengetahui
Salinan Sesuai Aslinya
Banjarmasin,.....
Kepala UPT Publikasi Dan
Pengelolaan Jurnal
Antoni Pardede, S.Si.M.Si.,Ph.D
NIDN: 1129078801

BANJARMASIN, MARET 2017

## POTENSI PENGEMBANGAN KEARIFAN LOKAL DALAM MENINGKATKAN KESEJAHTRAAN MASYARAKAT

LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
UNIVERSITAS ISLAM KALIMANTAN MUHAMMAD ARSYAD AL-BANJARY
BANJARMASIN

Dipindai dengan CamScanner

ISBN : 978-602-71393-6-7

**PROSIDING HASIL PENELITIAN DOSEN UNISKA**

# POTENSI PENGEMBANGAN KEARIFAN LOKAL DALAM MENINGKATKAN KESEJAHTRAAN MASYARAKAT

**BANJARMASIN, MARET 2017**

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**
**UNIVERSITAS ISLAM KALIMANTAN MUHAMMAD ARSYAD AL-BANJARY**
**BANJARMASIN, 2017**

**© Hak Cipta milik UNISKA, Tahun, 2017**
**Hak cipta dilindungi Undang-undang**

*Dilarang mengutif sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan yang wajar*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagain atau seluruh karya tulis dalam bentuk apapun tanpa izin tertulis dari penulis*

# PROSIDING HASIL PENELITIAN DOSEN UNISKA

PENERBIT
LP2M UNISKA MAB

UNIVERSITAS ISLAM KALIMANTAN

# PROSIDING

# HASIL PENELITIAN DOSEN UNISKA

Copyright@yayasan Uniska MAB
Penerbit LP2M Uniska MAB
Jln Adhyaksa no 2 kayu tangi Banjarmasin
Kalimantan Selatan

Kelapa LP2M : Ir. Nordiansyah Firhami,MP
Kepala PuslitPenelitian Uniska : Dr. Siti Erlina, MP
Kepala Pusat Pengabdian Uniska : Prihatini Ade Mayvita,SE.MP
Kepala Pusat Penerbitan Karya Ilmiah : Dr. Tintin Rostini,SPt.MP
Editor : Personal
Layouter : Achmad rizal
Setting : Fatimah
Desain Sampul : Shafira Aulia

Diterbitkan dalam bahasa Indonesia
Oleh Penerbit LP2M Uniska MAB
Banjarmasin, 2017

Hak Cipta Dilindungi oleh undang-undang
Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh
isi buku ini tanpa seizin tertulis dari penerbit

Cetakan Pertama : Mei 2017
ISBN : 978-602-71393-6-7

# KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulliah kita panjatkan ke hadirat Alloh SWT yang telah memberikan pertolongan,taufik,rahmat dan hidayahnya,sehingga PROSIDING HASIL PENELITIAN DOSEN UNISKA berhasil diwujudkan

Prosiding hasil-hasil penelitian Dosen Uniska ini merupakan kumpulan hasil penelitian yang telah dipresentasikan pada acara seminar hasil penelitian pada tanggal 2 Maret 2017 dan tidak semua hasil penelitian tersebut dimuat dalam prosiding ini.

Keberhasilan penyusunan prosiding ini berkaitan dengan dukungan dan arahan dari semua pihak baik penulis, reviewer, maupun panitia pelaksana, untuk itu kami ucapkan terima kasih dan penghargaan yang tertinggi-tingginya atas dukungan moril dan materiil, dalam penyusunan prosiding ini juga disampaikan kepada yang terhormat :

1. Ketua Umum badan Pengurus yayasan UNISKA MAB (Dr.Ir. h.Gt. Irhami,MT)
2. Rektor UNISKA MAB Banjarmasin (Dr. H. Mustatul Anwar,M.M..Pd.M.Kes)

Akhirnya kami berharap semoga prosiding ini merupakan bentuk pengamalan ilmu yang berguna bagi para pembaca atau bagi yang memerlukannya

Banjarmasin, Mei 2017

TIM LP2M

 ISBN : 978-602-71393-6-7

# DAFTAR ISI

Mendesahkan / Mengetahui
Salinan/Sesual Aslinya
Banjarmasin.....
Kepala UPT Publikasi Dan
Pengelolaan Jurnal
Antoni Pardede, S.Si,M.Si.,Ph.D
NIP 197108 198801


| No | Uraian |
|---|---|
| | **TEKNIK** |
| 1. | Perencanaan Single Line Diagram Sistem Distribusi Tenaga Listrik pada Gedung Kampus Uniska Banjarmasin ***(Irfan) : 1 - 6*** |
| 2. | Pengaruh Penambahan Sudu Tipe U Pada Sudu Naca 4412 Turbin Vertikal***(Muhammad Irfansyah dan Muhammad Firman) : 7 – 13*** |
| 3 | Analisa Perilaku Balok Tinggi Dengan Variasi Panjang Perkuatan Geser***(Eka Purnamasari ) : 14 – 23*** |
| 4 | Analisa Trip generator akibat gangguan Pohon Tumbang di jalur quarry feeder studi kasus di PT.Indocement Tunggal Prakarsa P-12 Tarjun***(Moethia Faridha) : 24 – 33*** |
| 5 | Pengembangan Payung Pneumatic berbasis Mikrokontoler***(Yassyir Maulana dan Gusti Rusydi FS) : 34 – 39*** |
| 6 | Sistem Informasi Penerimaan Peserta Didik Baru (Ppdb) Online Se-Kabupaten Hulu Sungai Tengah***(Andie, Yusri Ikhwani dan Muhammad Hasbi) : 40 – 45*** |
| 7 | Aplikasi Rekrutmen Karyawan Dan Dosen Pada Rektorat Uniska Banjarmasin***(Dian Agustini dan Muthia Farida) : 46 – 53*** |
| 8 | Analisis Komparasi Algoritma Klasifikasi Data Mining Untuk Status Kemiskinan Rumah Tangga***(Erfan Karyadiputra, Galih Mahalisa dan Agus Alim Muin) : 54 – 63*** |
| 9 | Perancangan Sistem Informasi Akuntansi Keuangan di Universitas Islam Kalimantan (Uniska) Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin Menggunakan DELPHI 7.0 ***( Fitrah Yurdika) : 64- 70*** |
| 10 | Rancangan Aplikasi Pendaftaran Service Pada Pt. Astra International Tbk Daihatsu Banjarmasin***(Hasanuddin, Ihsanul Fikri dan Budi Ramdhani) : 71 – 77*** |
| 11 | Perancangan Aplikasi Psikotes Digital Untuk Pendekatan Bimbingan Konseling Pada Siswa Bermasalah Di SLTP Negeri 9 Banjarmasin***(Jauhari Maulani, Rina Alfah dan Rusdina) : 78 – 83*** |
| 12 | Perancangan aplikasi kelas berbsis SMS Gateway***(Muhammad Rasyidan , Andie dan M. Iqbal Firdaus) : 84 – 92*** |
| 13 | Sistem Informasi Job Dekstop Berbasis Website Pada Pt.Hexindo Adiperkasa***(M. Ramdhani Raharjo dan Rizqi Elmuna Hidayah) : 93 – 101*** |
| 14 | Perancangan Aplikasi Bimbingan Konseling Untuk Sekolah Menengah Atas (SMA) ***(Nur Alamsyah, Fathur Rahman, Wagino) : 102-108*** |
| 15 | Perancangan Aplikasi Pelaporan Penilaian Perkembangan Anak Didik Secara Objektif Dan Priodik ***(Rina Alfah) : 109 – 117*** |
| 16 | Penerapan Metode Promethee dalam Pemilihan Siswa Teladan di SDN telawang 3 Banjarmasin ***(Rizqi Elmuna Hidayah dan Mokhamad Ramdhani Raharjo): 118-124*** |
| 17 | Perancangan Dan Implementasi Aplikasi E-Learning Pada SMP Muhammadiyah 4 Banjarmasin Menggunakan PHP dan MYSQL ***(Rusdina) : 125 – 131*** |
| 18 | Pengembangan Media Pembelajaran Digital untuk anak Usia Dini ***(Sefto Pratama dan Jauhari Maulani) : 132 – 137*** |
| 19 | Perancangan Sistem Informasi Akademik Untuk Sekolah Menengah Pertama (SMP)***(Wagino, Nur Alamsyah, dan Fathur Rahman) : 138 – 142*** |
| 20 | Algoritma K-NN dalam Mengklasifikasi Media promosi Yang Dilakukan Lembaga kursus dan Pelatihan***( Yusri Ikhwani dan Muhammad Amin): 143-150*** |
| 21 | Prediksi Lama Matahari Bersinar Menggunakan Algoritma Support Vecktor machine ***(Zaenuddin dan Muhammad Rais Wathani): 151- 157*** |
| 22 | Sistem pelaporan Nilai siswa Berbasis SMS Gateway di SMPN 4 Banjarmasin ***( Agus Setiawan, Gita Ayu Syafarina, dan Indu Indah Purnomo) : 158 - 165*** |




Dipindai dengan CamScanner

***PERTANIAN***


23 Ransum Terhadap Berat potong, Persentase karkas dan Lemak Abdominal Itik Alabio Jantan umur 3-8 Minggu ***(Aam Gunawan, Siti Dharmawati, dan Hendrik Aji Wiyatmoko): 166 – 180***

24 Kepadatan populasi dan Pola Distribusi Keong Rawa di Kecamatan Martapura Barat Kabupaten Banjar Kalimantan Selatan ***(Siti Dharmawati dan , Nordiansyah Firahmi*)**: **181- 187**

25 Kajian usahatani Ternak Itik Organik di Desa Tambak sirang Kabupaten Banjar (***Inda Ilma Ifada dan Siti Erlina ) : 188 -194***

26 Analisa Kandungan hara pupuk hijau Azolla dan Pakis dari Vegetasi Lahan gambut di Anjir Muara Barito Kuala (***Gt. Khairun Ni'mah dan Arif Hidayatullah)* : 195 – 202**

27 Curahan Kerja wanita pada Usaha Peternakan itik alabio (***Siti Erlina dan Inda Ilma Ifada*) : 195 – 209**

28 *Status Kesuburan Tanah Di Lahan usahatani Padi pasang surut kabupaten Tanah Laut* (***Ari Jumadi Kirnadi dan Ana Zuraida)* : 210 – 217**

29 Kualitas es Krim yang diberi berbagai bahan penstabil nabati Kacang Merah, Jagung Kuning dan Kentang ( ***Achmad Jaelani, dan Muhammad Irwan Zakir) : 218 – 230***


**KESEHATAN**


30 Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kota Banjarmasin Tahun 2016 ***(Achmad Rizal dan Agus Jalpi) : 231 – 237***

31 Hubungan Pengetahuan Pengetahuan dan Sikap masyarakat terhadap pemanfaatan bank sampah di kota banjarmasin ***(Ahmad Zacky Anwary dan Erwin Ernandi) : 238-245***

32 Faktor-Faktor yang berhubungan dengan Pemberian Imunisasi Campak pada Balita di wilayah kerja Puskesmas Kota Banjarmasin Tahun 2016***(Agus Jalpi dan Achmad Rizal) : 246 – 253***

33 Hubungan Umur dan Sikap Mengenai Gigi tiruan dengan lama penggunaan Gigi Tiruan pada Pasien di Klinik Gigi Ilham Banjarmasin 2016***(Akhmad Fauzan dan M.Bahrul Ilmi) : 254 – 259***

34 Faktor-faktor yang mempengaruhi Motivasi Petugas gizi Puskesmas Dalam Pemberian Penyuluhan Kesehatan di Pos Pelayanan Terpadu Lanjut Usia (PosYandu Lansia) kota Banjarbaru tahun 2016 ***( Ari Widyarni dan Nuning Irnawulan Ishak) : 260 – 269***

35 Hubungan pengetahuan dan pola konsumsi dengan pencegahan anemia pada siswi SLTPN 2 Banjarbaru Tahun 2016 ***(Deni Suryanto dan Hilda Irianty) : 270 - 277***

36 Perbedaan skor plak sebelum dan sesudah mengunyah permen karet xilitol pada murid kelas VII di SMPN-SN 3 Kota Banjarmasin***(Eddy Rahman dan Chandra) : 278 – 283***

37 Hubungan Status Ekonomi dan Pendidikan dengan Pengetahuan Ibu Balita tentang Keluarga Sadar Gizi di Kelurahan Landasan Ulin Tengah RT.11 Tahun 2016***(Eka Handayani dan Aulia Azizah) : 284 – 291***

38 Hubungan Faktor Eksternal Dengan Perilaku Merokok Siswa Sma Negeri Di Kecamatan Juai Kabupaten Balangan***(Erwin Ernandi dan Eddy Rahman) : 292 – 297***

39 Hubungan Pengetahuan Dan Kebiasaan Makan Dengan Kejadian Diabetes Mellitus Di Puskesmas Sungai Besar Tahun 2016 ***(Hilda Irianty dan Ridha Hayati) : 298 – 304***

40 Analisis Pengetahuan Dan Sikap Tentang Hiv/Aids Dan Bahaya Narkoba Pada Siswa Laki-Laki Smk Muhammadiyah Banjarmasin Tahun 2016***(Kasman dan Nurul Indah Qoriaty) : 305 – 312***

41 Faktor Yang Berhubungan Dengan Kejadia Skabies Di Kelurahan Pengambangan Kota Banjarmasin Tahun 2016***(M. Bahrul Ilmi dan Mahmudah) : 313 – 321***

42 Gambaran Pengetahuan Dan Sikap Serta Pelaksanaan Phbs Pada Siswa SDN Berangas Timur 1 Kecamatan Alalak Kabupaten Barito Kuala Tahun 2016***(Nuning Irnawulan Ishak, Akhmad Fauzan dan Kasman) : 322 – 332***

**43** Upaya Pemberantasan Sarang Nyamuk (Psn) Pad Apenerita Dbd Dan Non Penderita Dbd Di Kota Banjarbaru Tahun 2016***(Ridha Hayati dan Hilda Irianty) : 333 – 341***

**44** Pengetahuan Dan Perilaku Ibu Dalam Stimulasi Perkembangan Anak Usia Prasekolah Di Paud Terpadu Ma'rifah Ashfia Banjarbaru***(Septi Anggraeni dan Siska Dhewi) : 342 – 351***

**45** Hubungan pengetahuan dan sikap remaja putri dengan kejadian anemia di SMPN 9 Banjarbaru Tahun 2016***(Siska Dhewi dan Septi Anggraeni) : 352 – 356***

**46** Peran Guru Dan Sikap Siswa Dengan Kehabisan Cuci Tangan Pakai Sabun Di SDN Alalak Tengah 4 Kota Banjarmasin Tahun 2016***(Yeni Riza dan Asrinawaty) : 357 – 364***

***PENDIDIKAN***

**47** Pengembangan materi Ajar bahasa inggris Teknik Mesin Universitas Islam kalimantan MAB ***( Angga Taufan Dayu, Hidayatullah, dan Raudhatul Haura) : 365 – 370***

**48** The Students'problems,Efforts And Expectations In The Speaking Class At The Eighth Grade Of Mts Al Inayut Tholibin Banjarmasin***(M.Arbain) : 371 – 380***

**49** Pengaruh Full day School Terhadap Perkembangan Kepribadian anak Siswa kelas IV &V di SDIT Ukhuwah Banjarmasin ***( Eka Sri Handayani dan Laelatul Anisah) : 381 – 389***

**50** The correlation between vocabulary mastery and students' reading comprehension achievment at the seventh grade of SMPN 2 Amuntai Utara Kec. Haur Gading in Academic Year 2015/2016***(Hartatya Novika dan Dewi Rosaria) : 390 – 396***

**51** Pengembangan Perangkat Pembelajaran Kimia Berbasis Pedagogical Chemistry Knowledge***(Mohan Taufiq Mashuri, Gusti Hadiatus Solehah dan Herlina Apriani) : 397–403***

**52** Imroving Reading Comprehension Using strategies On different Gender *( **Neneng Islamiah dan Yudha Aprizani) : 404 – 412***

**53** Analisis Ragam Bahasa Lisan Pada Pedagang Pasar Terapung Siring Sungai Martapura***(Nurhasanah) : 413 –420***

**54** Pembuatan kompos cair berbahan dasar limbah sayuran menggunakan bahhan aktif Effective microorganisms-4 (EM-4) ( ***Okviyoandra Akhyar dan Rr. Ariessanty Alicia Kusuma Wardani) : 421 – 426***

**55** Analisis Kesalahan Grammatikal Dalam Menulis Essay Di Mahasiswa Pendidikan Bahasa Inggris Fkip Universitas Islam Kalimantan MAB ***(Supiani dan Lailatul Kodriyah) : 427 – 437***

***HUKUM***

**56** Tinjauan Yuridis Pengangkatan Anak (Adopsi) Pasca Uu No.3 Tahun 2006 Di Pengadilan Agama (Sebuah Kajian Hukum Islam)***(Maria Ulfah dan Noor Azizah) : 438 – 447***

**57** Tinjauan Yuridis penyelesaian sengketa perbankan syariah dalam sistem hukum di Indonesia***(Muhammad Aini dan Ningrum Ambarsari) : 448 – 455***

**58** Kedudukan hukum Pernikahan anak Di Indonesia ( Perbandingan UU No 1 tahun 1974 dan Hukum Islam) ***(Munajah dan Indah P.M) : 456 – 464***

**59** Eksistensi Delik Adat Dalam Pembaharuan Hukum Pidana Indonesia***(Muthia Septarina dan Salamiah) : 465 – 472***

**60** Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Tanah Melalui Lembaga Mediasi Pada Kantor Pertanahan Di Kota Banjarmasin***(Ningrum Ambarsari dan Muhammad Aini) : 473 – 480***

**61** Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Hal Mengkonsumsi Barang***(Salamiah dan Muthia Septarina) : 481 – 490***

**62** Perlindungan Hukum Terhadap Hak Pasien Dalam Hubungan Hukum Dokter dengan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan (***Nahdhah dan Istiana Heriani) : 491 – 499***

***EKONOMI***

**63** Faktor-faktor yang Mempengaruhi Laba Operasional Pada Bank BTN Syariah Kalsel di Kota Banjarmasin***. ( Aris Setia Noor dan Berta Lestari) : 500 -507***

**64** Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Duta Mall Banjarmasin***(Berta Lestari dan Aris Setia Noor) : 508 – 515***

**65** Persepsi Dan Reaksi Konsumen Terhadap Pemberlakuan Pelarangan Penggunaan Kantong Plastik Sebagai Kemasan Pada Pusat Perbelanjaan Modern (Studi Konsumen Di Lingkungan Uniska Mab Banjarmasin) (***Prihatini Ade Mayvita dan Erni Alfisah): 516 – 526***

**66** Analisis Pengaruh Nilai Jasa Terhadap Kepuasan Peserta Didik Pada Lembaga Pendidikan dan Keterampilan Kharisma Banjarmasin **(** ***Apriya Santi dan Rina) : 527 – 535***

**67** Pengaruh *Person Job Fit* dan Budaya Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Kantor Rektorat Universitas Islam Kalimantan (Uniska) Muhammad Arsyad Al Banjary Banjarmasin ***(Muhammad Alfani dan Muhammad Hadini) : 536 – 545***

**68** Pengaruh Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Banjarmasin Post Group (B.Post) ***( Muhammad Zainul dan Periyadi) : 546- 552***

**69** Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Finansia Multi Finance Cabang Banjarmasin ***( Nurul Hasanah dan Dewi Ariefahnoor) : 553-565***

**70** Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study Kasus Pada PT. Grafika Wangi Kalimantan) ( ***Periyadi, Junaidi, dan Norlaily Maulida) : 566-573***

***AGAMA ISLAM***

**71** Ajaran Tasawuf Al Gazali Dalam Intetektualitas Epestemologi Tahun 2016 ***( Abdul Hadi) : 574 – 584***

**72** Problematika Pembelajaran Bahasa Arab Di Fakultas Studi Islam Uniska Mab Banjarmasin ***( Abdul Hafiz) : 585 – 594***

**73** Manajemen Pengelolaan Harta Kekayaan Pada Pegusaha Muslim Di Martapura Perspektif Ekonomi Syariah (***Akhmad Hulaify dan Syahrani) : 609 – 617***

**74** Kajian Buku Ajar Sains Kelas Iii Dan Vi Di Madrasah Ibtidaiyah Dalam Perspektif Integrasi Islam Dan Sains(***Jumiati dan Desy Anindia Rosyida) : 618 – 621***

**75** Kajian Buku Ajar Sains Kelas Iii Dan Vi Di Madrasah Ibtidaiyah Dalam Perspektif Integrasi Islam Dan Sains (***Jumiati dan Desy Anindia Rosyida) : 622 - 629***

**76** Konsep *Tas'ir* (Penetapan Harga Oleh Negara) Menurut Para Ulama (***Parman Komarudin dan Arie Syantoso) : 630 – 638***

**77** Implementasi Akad Ijarah Pada Pegadaian Syariah Unit Layanan Sultan Adam Banjarmasin Utara ***( S. Purnamasari) : 639 –*** **651**

**78** Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Minat Belajar Fikih Mahasiswa Semester 4 Tahun Akademik 2015/2016 ***( Umi Hani) : 652 - 660***

**79**

 ISBN : 978-602-71393-6-7

# ANALISIS PENGARUH NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DUTA MALL BANJARMASIN

**Berta Lestari dan Aris Setia Noor**
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan
*E-mail : bertalestaribjm@gmail.com*

Mengesahkan / Mengetahui
Salinan/Sesuai Aslinya
Banjarmasin,.....
Kepala UPT Publikasi Dan Pengolahan Jurnal
Fatoni Pardede, S.Si,M.Si.,Ph.D
NIDN 0129078801

## ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh Nilai Pelanggan terhadap kepuasan pelanggan Duta Mall Banjarmasin. Variabel-variabel Nilai Pelanggan yang digunakan adalah *outcome value, process value* dan *shopping enjoyment*. Penelitian menggunakan 100 orang responden yang merupakan pelanggan Duta Mall Banjarmasin yang telah berbelanja minimal 3 kali. Alat analisis yang digunakan adalah regresi berganda dengan hasil analisis yang menyatakan bahwa ketiga Nilai Pelanggan yaitu *outcome value, process value* dan *shopping enjoyment* mempunyai pengaruh yang signifikan baik secara simultan maupun secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Duta Mall Banjarmasin.

*Kata Kunci: Nilai Pelanggan, outcome value, process value, shopping enjoyment,*

## ABSTRACT

The purpose of this study was conducted to analyze the effect on customer satisfaction Customer Value Duta Mall Banjarmasin. Customer Value variables used are outcome value, process value and shopping enjoyment. The study used 100 respondents who are Duta Mall Banjarmasin customers who have shopped at least 3 times. The analysis tool used is multiple regression analysis results stating that all three of the Customer Value is the value of outcomes, process value and enjoyment of shopping has a significant influence either simultaneously or partially on customer satisfaction Duta Mall Banjarmasin.

*Keywords: Customer Value, outcome value, process value, shopping enjoyment,*

## PENDAHULUAN

Duta Mall Banjarmasin merupakan salah satu cabang Mall Indonesia yang bergerak pada bidang pakaian jadi dan produk *fashion* lainnya, beberapa tahun yang lalu, kehadiran Duta mall tidak mempengaruhi perkembangan Produk yang lain, hal ini sangat menarik untuk diteliti seberapa besar Nilai Pelanggan yang terbentuk di sana dan dimensi apa yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggannya.

Menurut Robert B. Woodruff dalam jurnalnya yang berjudul "*Customer Value: The Next Source For Competitif Advantage*", *customer value* adalah persepsi pembeli tentang nilai yang mewakili satu pertukaran antara kualitas atau keuntungan yang



Dipindai dengan CamScanner

mereka rasakan dalam satu produk dengan pengorbanan yang mereka rasakan dengan membayar harga. Sedangkan kepuasan pelanggan menurut Kotler (2012:42): Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Jadi terdapat hubungan yang sangat erat antara konsep *customer value* dan kepuasan pelanggan yaitu sama-sama merupakan persepsi pelanggan akan tetapi *customer value* membandingkan antara nilai yang didapat dengan harga yang dibayar sedangkan kepuasan terbentuk karna perbandingan antara kinerja dan harapan konsumen.

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini mempergunakan instrumen penelitian berbentuk kuisioner, dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis untuk dijawab sendiri oleh responden.

**Pengukuran Data**

Tiap pengukuran berisi sekumpulan atribut atau faktor berupa pertanyaan. Responden diminta menunjukkan persetujuan / ketidaksetujuannya pada setiap item pertanyaan yang diberi jarak/interval yang kemudian diberi skor.

Dalam penelitian ini jawaban diukur dengan menggunakan skala Likert (Sudradjat, 2004:86) misalnya jawaban dari pernyataan berikut ini:

1. Sangat setuju (SS) diberi skor 5
2. Setuju (S) diberi skor 4
3. Netral (N) diberi skor 3
4. Tidak setuju (TS) diberi skor 2
5. Sangat tidak setuju (STS) diberi skor 1

**Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian**

Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan mampu mengungkapkan data yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya instrumen menunjukkan sejauh mana data yang dikumpulkan tidak menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksud (Suharsimi Arikunto:2002). Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat mengukur apa yang ingin diukur (Sudradjat, 2004:103). Untuk itu kuesioner yang digunakan sebagai alat pengumpulan data penelitian akan diuji validitasnya.

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas item, yaitu pengujian validitas terhadap kualitas item-itemnya. Dasar kerjanya dengan komputasi korelasi antara setiap item dengan skor total tes sebagai kriteria validitasnya. Untuk mengetahui korelasi antara *customer value* dengan tingkat kepuasan pelanggan maka data yang telah dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan teknik korelasi *product moment (rPearson)* Valid tidaknya suatu instrumen dapat dilihat dari nilai koefisien korelasi antara skor item dengan skor totalnya pada taraf signifikan 5%, item-item yang tidak berkorelasi secara signifikan dinyatakan gugur. Dalam kaitannya dengan besarnya angka korelasi ini, koefisien validitas yang tidak begitu tinggi berada di sekitar 0,50 sudah dapat diterima dan dianggap memuaskan. Namun apabila koefisien validitas ini kurang dari 0,30 maka dianggap tidak memuaskan. Jadi dapat disimpulkan bahwa item dari suatu variabel dikatakan valid jika mempunyai koefisien 0,30 (Imam Gozali, 2007:153). Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS.

Kemudian uji reliabilitas yang digunakan untuk menguji sejauh mana alat ukur atau instrumen dapat dipercaya atau dapat diandalkan, dimana pengukuran reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien Alpha Cornbach ( α ) dan biasanya reliabilitas suatu alat ukur dapat diterima jika memiliki Alpha Cornbach di atas 0,5 (Imam Gozali, 2007:277)

**Teknik Analisis Data**

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Menurut Sarwoko (2005: 45), teknik ini dipilih karena data yang ada berupa interval dan untuk mencari pengaruh antaravariabel X dan Y, regresi linier berganda merupakan sebuah model regresi yang menggunakan lebih dari dua variabel, dimana fungsinya digambarkan sebagai berikut :

$$\boxed{Y = f(X)}$$

Fungsi dari analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut :

$Y_1 = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$

Di mana :

$Y_1$ = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

$X_1$ = *Outcome Value*

$X_2$ = *Process Value*

$X_3$ = *Shopping Enjoyment*
$b_1, b_2, b_3$ = Koefisien regresi variabel *Customer Value*
e = Faktor gangguan

Pengolahan data dilakukan dengan bantuan *software* SPSS.

# HASIL DAN PEMBAHASAN

**Uji Validitas**

Menurut Harun Al Rasid (2004: 203), ada beberapa ketentuan untuk mengetahui tingkat validitas yang ada, yaitu:

1. Jika r hitung positif serta r hitung > r tabel, maka butir atau variabel tersebut valid.
2. Jika r hitung negatif dan r hitung < r tabel, maka butir atau variabel tersebut tidak valid.
3. Jika r hitung > r tabel tetapi bertanda negatif, tetap tidak valid.

Disini r hitung untuk setiap item bisa dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Sedangkan nilai r tabel, df =100-4=96, tingkat signifikan 5% didapat angka 0,130577 (lihat lampiran r tabel). Berdasarkan hal tersebut, terlihat r hitung > r tabel, dan r hitung semuanya bertanda positif. Hal ini menunjukkan bahwa semua item sudah valid.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

| No | Variabel | r hitung | r Tabel | Keterangan |
|---|---|---|---|---|
| 1 | X1.1 | 0,496 | 0,130577 | Valid |
| 2 | | 0,579 | 0,130577 | Valid |
| 3 | X2.1 | 0,440 | 0,130577 | Valid |
| 4 | X2.2 | 0,722 | 0,130577 | Valid |
| 5 | X2.3 | 0,703 | 0,130577 | Valid |
| 6 | X3.1 | 0,753 | 0,130577 | Valid |
| 7 | X3.2 | 0,702 | 0,130577 | Valid |
| 8 | X3.3 | 0,595 | 0,130577 | Valid |
| 9 | X3.4 | 0,551 | 0,130577 | Valid |
| 10 | Y1 | 0,711 | 0,130577 | Valid |
| 11 | Y2 | 0,755 | 0,130577 | Valid |
| 12 | Y3 | 0,716 | 0,130577 | Valid |
| 13 | Y4 | 0,542 | 0,130577 | Valid |

Sumber: data primer (Diolah kembali) 2017

**Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas data dilakukan dengan membandingkan r *alpha* dengan r tabel, jika r *alpha* > r tabel maka butir-butir variabel tersebut sudah reliabel.

Tabel 2. Perbandingan r Alpha Dan r Tabel

| Variabel | r Alpha | Syarat Reliabel (Santoso) | Keterangan |
|---|---|---|---|
| Outcome value | 0,686 | 0,500 | Reliabel |
| Process value | 0,718 | 0,500 | Reliabel |
| Shopping enjoyment | 0,840 | 0,500 | Reliabel |

Sumber: data primer (diolah kembali) 2017

Oleh karena nilai r *alpha* > syarat, maka kuesioner yang diuji terbukti reliabel.

Tabel 3. Rangkuman T Hitung Dan T Tabel Dan Nilai Koefisien Determinasi Dari Masing-masing Variabel Independen

| Variabel | T hitung | Sig | T tabel | Parsial r | Signifikan atau tidak signifikan |
|---|---|---|---|---|---|
| *Outcome Value* | 2,941 | 0,004 | 1,661 | 0,287 | Signifikan |
| *Proccess Value* | 4,618 | 0,000 | 1,661 | 0,426 | Signifikan |
| *Shopping Enjoyment* | 5,378 | 0,000 | 1,661 | 0,481 | Signifikan |

Sumber: data primer (diolah kembali) 2017

Berdasarkan tabel 22 di atas, maka dapat dilihat perbandingan antara $t_{hitung}$ dan $t_{tabel}$ yang menunjukkan bahwa dari tiga variabel independen ( X1, X2, X3), semuanya signifikan secara parsial pengaruhnya terhadap perilaku pembelian konsumen. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai $t_{hitung}$ semua variabel independen ( X1, X2, X3 ) lebih besar dari $t_{tabel}$ yaitu : $t_{hitung}$ (2,941;4,618;5,379) > $t_{tabel}$ (1,661).

Pada hipotesa kedua yang menyatakan bahwa *outcome value* merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah tidak terbukti benar, dimana nilai *Standardized Coefficients* variabel *shopping enjoyment* (X3) lebih besar dibandingkan dengan variabel independen lainnya. Hal ini terjadi karena perbedaan karakteristik responden, dimana responden pada penelitian sebelumnya merupakan masyarakat negara maju yang lebih mementingkan nilai produk itu sendiri daripada kesenangan yang dijalani. Selain itu perbedaan proses belanja, dimana penelitian sebelumnya menggunakan proses belanja *online* sedangkan pada penelitian ini obyek yang dipakai merupakan sistem belanja *offline*.

Untuk lebih jelasnya berikut penjelasan untuk masing-masing variabel :

a) Pengaruh *outcome value* (X1) terhadap kepuasan Konsumen pada Duta Mall Banjarmasin. Variabel ini dibentuk oleh variabel perbandingan antara indikator *outcome value* secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat pada tabel diatas yaitu perbandingan antara $t_{hitung}$ dan $t_{tabel}$ dimana $t_{hitung}$ (2,941) > $t_{tabel}$ (1,661) dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang menunjukkan pengaruh yang signifikan antara *outcome value* terhadap kepuasan pelanggan.

Besarnya kontribusi variabel *outcome value* terhadap kepuasan pelanggan dalam penelitian ini dapat kita ketahui dari nilai $R_{parsial}$ sebesar 0,287 yang berarti bahwa variabel *outcome value* memberikan kontribusi pada variabel Y yaitu kepuasan pelangan sebesar 28,7%. Yang artinya berpengaruh lemah.

b) Pengaruh *process value* (X2) terhadap kepuasan pelanggan pada Duta Mall Banjarmasin. Variabel *process value* dibentuk oleh variabel perbandingan antara indikator-indikatornya yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Duta Mall Banjarmasin. Hal ini dapat dilihat pada tabel 24 yaitu perbandingan $t_{hitung}$ dengan $t_{tabel}$ dimana $t_{hitung}$ (4,618) > $t_{tabel}$ (1,661) sehingga terbukti $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan menunjukkan pengaruh signifikan.

Nilai $R_{parsial}$ menunjukkan besarnya kontribusi dari variabel *process value* terhadap kepuasan pelanggan dimana dalam penelitian ini nilai $R_{parsial}$ adalah sebesar 0,426 yang artinya bahwa kontribusi variabel *process value* terhadap perilaku pembelian sebesar 42,6%. Artinya berpengaruh sedang.

c) Pengaruh *shopping enjoyment* (X3) terhadap kepuasan pelanggan pada Duta Mall Banjarmasin. Secara parsial variabel *shopping enjoyment* dibentuk oleh variabel perbandingan antara indikator-indikatornya yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Duta Mall Banjarmasin. Dimana hal ini dapat dilihat dari tabel 24 yang menunjukkan perbandingan antara $t_{hitung}$ dan $t_{tabel}$ dimana $t_{hitung}$ (5,378) > $t_{tabel}$ (1,661). Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan.

Besarnya nilai kontribusi variabel *shopping enjoyment* terhadap kepuasan pelanggan pada Duta Mall Banjarmasin dapat dilihat dari nilai $R_{parsial}$ dari variabel *shopping enjoyment* tersebut dimana nilai $R_{parsial}$ adalah 0,481 yang berarti kontribusi terhadap perilaku pembelian adalah sebesar 48,1%. Artinya berpengaruh sedang.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diperoleh nilai *Standardized Coefficients* dari *shopping enjoyment* sebesar 0,481 yang merupakan nilai terbesar dibandingkan dengan nilai dari variabel lainnya. Hal ini berarti variabel *shopping enjoyment* memiliki pengaruh yang paling dominan terhadapkepuasan pelanggan. Dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesa kedua yang menyatakan bahwa *outcome value* memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pelanggan pada Duta Mall Banjarmasin.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa variabel yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah *shopping enjoyment.* Hal ini dapat disikapi dengan menambah fasilitas-fasilitas yang bisa menyenangkan pelanggan seperti *layout* yang lebih menarik, pemutaran musik, penambahan pengharum dan pendingin ruangan yang memadai serta hal-hal lain yang bisa membuat pelanggan lebih nyaman berada di Duta Mall Banjarmasin.

Untuk *process value* pelanggan menginginkan agar tata letak kassa bisa lebih teratur agar tidak membingungkan dan lebih praktis jika pelanggan sendiri yang membawa produk ke kassa untuk melakukan transaksi.

Meningkatkan *outcome value* bisa ditempuh dengan lebih memberikan potongan harga kepada pelanggan tertentu, misalnya menerbitkan kartu pelanggan yang berfungsi untuk memperoleh potongan khusus, Hal ini akan meningkatkan loyalitas pelanggan. Program ini bisa ditambah dengan variasi lain seperti potongan khusus untuk pelangan pemegang kartu yang sedang berulang tahun atau hal lain yang dianggap bisa membuat pelangan merasa diistimewakan.

Semua strategi ini bisa menguatkan keunggulan bersaing Duta Mall dalam menghadapi persaingan yang makin ketat di industri pakaian jadi di Indonesia secara umum dan pasar Banjarmasin secara khususnya.

## DAFTAR PUSTAKA

Fandy Tjiptono. 2012. Pemasaran Jasa. Edisi kelima. Bayumedia Publishing.

Flint, D. J., & Woodruff, R. B. (2001). The Initiators of Changes in Customers' Desired Value. *Industrial Marketing Management, 30*, 321-337.

Ghozali, Imam, 2007, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Edisi 5, Semarang.qa Riset Bisnis. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Gujarati, 2007, Dasar-Dasar Ekonometrika, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Johannes Supranto. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. PT Rineka Cipta. Jakarta.

Kotler, Philip, 2012. Manajemen Pemasaran (Terjemahan). Edisi Milenium. Jilid 1. PT Prenhallindo. Jakarta.

Sucherly. 2004. Metodologi Penelitia.n Ekonomi. Program Pasca Sarjana Universitas Padjadjaran Bandung.

Sudradjat. 2004. Statistika Sosial. Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung.

Wang Y.G & Lo, HP. (2004) 'The Key Dimention of Customer Value and Their Impacts on Relationship Management Performance: A Customer Based Persfective'.

Woodruff, R B (2007), 'Customer value: the next source for competitive advantage', *Journal of the Academy of Marketing Science*, 25(2), 139-153

Xu, Y & Cai, S (2004). 'A Conceptual Model of Customer Value In Ecommerce'.

Zeithaml, Valeri. A (2007) *"Customer Perception of Price, Quality and Value: A Means Models and Synthesis of Evidence*" *Journal of Marketing*, Vol 52. No 3