

ISSN 2614 – 6592 (Online)

ISSN 2614 – 7734 (Print)

Volume 4. Nomor 1, Februari 2021

BISMAN

(BISNIS & MANAJEMEN) :

The Journal of Business and Management

Arif Sudaryana,
Latifah Wati Kardiana

**Analisis Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi
On Line Grab Di Yogyakarta**

Guruh Ghifar Zalzalalah

**Pengaruh Penilaian Etis Iklan Kontroversial Di Media Sosial:
Youtube Pada Niat Beli**

Putri Indah Yuliyana,
Fitri Susilowati

**Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Aksesibilitas dan
Citra Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Masa *New Normal*
(Studi Kasus pada Pelanggan Mirota Kampus Babarsari)**

Rahayu Mardikaningsih,
Ella Anastasya Sinambela

Keragaman Produk, Lokasi dan Niat Kunjungan Ulang ke Pengecer

M. Syamsul Hidayat,
Kasnowo, dan
Tatas Ridho Nugroho

**Generic Strategy Pada UMKM Warkop Angkringan Free Wifi
Di Kabupaten Mojokerto Di Masa Pandemi Covid 19**

Rayie Tariaranie Wiraguna

**Implementasi Pivot Strategy pada *Startup* dalam Menghadapi
Persaingan (Studi pada *Startup CV. Reddone Digital*)**

Ananda Wiraswati,
Murti Sumarni dan
Anindita Imam Basri

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan *Word Of Mouth*
Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Harapan Sehat Jatisarono,
Nanggulan, Kulon Progo**

Published by:
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Majapahit
Jl. Raya Jabon, Km 0,7 Mojokerjo, Tlp/Fax (0321) 399474
www.unim.ac.id

SUSUNAN DEWAN REDAKSI

Ketua Penyunting

M. Syamsul Hidayat, SE., MM (Departement of Management, Faculty of Economics, Universitas Islam Majapahit, Mojokerto)

Penyunting Pelaksana

Kasnowo, S.Sos.I., MM (Departement of Management, Faculty of Economics, Universitas Islam Majapahit, Mojokerto)

Budi Utami, SE., MM (Departement of Management, Faculty of Economics, Universitas Islam Majapahit, Mojokerto)

Anindita Imam Basri, SE.I., MM (Departement of Management, Faculty of Busines, Universitas PGRI Yogyakarta)

Reviewer

Prof. Dr. Bayu Taufiq Possumah, Ph.D (Departement of Management, Faculty of Economics, Universitas Malaysia Terengganu)

Dr. Agung Winarno, MM (Departement of Management, Universitas Negeri Malang)

A.A. Gde Satia Utama, SE., M.Akt., A., CA (Departement of Accounting, Faculty of Economics and Business, Universitas Airlangga)

Maman Sulaeman, SE., MM (Departement of Management, Politeknik Triguana Tasikmalaya)

Dr. Dwi Ermayanti Susilo, MM (Departement of Management, STIE PGRI DEWANTARA Jombang)

Eny Setyariningsi, SE., MM (Departement of Management, Faculty of Economics, Universitas Islam Majapahit, Mojokerto)

Penerbit

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Majapahit

Jl. Raya Jabon, Km. 0,7 Mojokerto, Tlp/Fax (0321) 399474, Gd. Andalusia, Lt.2

Website Jurnal: <http://ejurnal.unim.ac.id/index.php/bisman>

Bisman (Bisnis & Manajemen): The Journal of Business and Management

Bisman (Bisnis dan Manajemen): The Journal of Business and Management

UNIVERSITAS ISLAM MAJAPAHIT, MOJOKERTO

Volume 4, Nomor 1, Februari 2021

DAFTAR ISI

- | | |
|---|--|
| Arif Sudaryana,
Latifah Wati Kardiana | Analisis Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi On Line Grab Di Yogyakarta
Halaman 1 - 14 |
| Guruh Ghifar Zalzal | Pengaruh Penilaian Etis Iklan Kontroversial Di Media Sosial: Youtube Pada Niat Beli
Halaman 15 - 25 |
| Putri Indah Yuliyana,
Fitri Susilowati | Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Aksesibilitas dan Citra Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Masa <i>New Normal</i> (Studi Kasus pada Pelanggan Mirota Kampus Babarsari)
Halaman 26 - 39 |
| Rahayu Mardikaningsih,
Ella Anastasya Sinambela | Keragaman Produk, Lokasi dan Niat Kunjungan Ulang ke Pengecer
Halaman 40 - 52 |
| M. Syamsul Hidayat,
Kasnowo, dan
Tatas Ridho Nugroho | Generic Strategy Pada UMKM Warkop Angkringan Free Wifi Di Kabupaten Mojokerto Di Masa Pandemi Covid 19
Halaman 53 - 63 |

Rayie Tariaranie Wiraguna

Implementasi Pivot Strategy pada *Startup*
dalam Menghadapi Persaingan
(Studi pada *Startup* CV. Reddone Digital)
Halaman 64 - 71

**Ananda Wiraswati,
Murti Sumarni, dan
Anindita Imam Basri**

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan
Word Of Mouth Terhadap Kepuasan Pasien
Di Klinik Harapan Sehat Jatisarono,
Nanggulan, Kulon Progo
Halaman 72 - 84

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Panyayang, Kami panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada kami. Sholawat serta salam semoga tetap tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat serta kita sebagai umatnya semoga kelak mendapatkan syafaatnya. Aamiin...

Telah terbit jurnal Bisman (Bisnis & Manajemen): The Journal Of Business And Management, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Majapahit, Mojokerto. Volume 4. Nomor 1, Februari 2021. Jurnal ini memuat penelitian-penelitian bidang manajemen sumber daya manusia, manajemen pemasaran dan manajemen keuangan. Untuk itu kami menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pembuatan jurnal ini. Terlepas dari semua itu, Kami menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan baik dari segi susunan maupun tata kelolanya. Oleh karena itu dengan tangan terbuka kami menerima segala saran dan kritik dari pembaca agar kami dapat memperbaiki jurnal ini.

Akhir kata kami berharap semoga jurnal Bisman (Bisnis & Manajemen): The Journal Of Business and Management dapat memberikan manfaat maupun inspirasi terhadap pembaca.

Mojokerto, Februari 2021

Pengelola

online



cetak



Redaksi :
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Majapahit
Alamat website jurnal : <http://ejurnal.unim.ac.id/index.php/bisman>