

ISSN 1412 - 2774

**JURNAL**  
**EKONOMI & BISNIS**  
**VOLUME 10 NOMOR 2 DESEMBER 2011**

---

Jurnal **Ekonomi & Bisnis** diterbitkan oleh Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Politeknik Negeri Jakarta, yang mempublikasikan hasil penelitian dan artikel ilmiah di bidang *Ekonomi & Bisnis*

Jurnal **Ekonomi & Bisnis** terbit pertama kali pada Maret 2002, selanjutnya mulai tahun 2009 terbit secara berkala setiap bulan Juni dan Desember

---

Pengarah	: Prof. Dr. Ir. Johnny Wahyuadi M. Soedarsono, DEA. Drs. Sriwahyono M. Pd.
Penanggung Jawab	: Budi Damianto, S.T., M.T.
Ketua Dewan Editor	: D a r n a, S.E.,M.Si.
Editor Ahli	: Tetty Rimenda, S.E., M.Si. Dra. Iis Mariam, M.Si. Etty Khongrat, S.E., M.Si. Aminah, S.E., M.M.
Mitra Bestari	: Dr. Mansur Afifi (Fakultas Ekonomi Universitas Mataram) Ir. I Made Suarta, S.E., M.Kom. (Politeknik Negeri Bali) Dr. Ir. Bambang Winarto, MMBAT (Universitas Maranata) Dr. Nicky Lucfiarman (Universitas Andalas Padang)
Pelaksana Tata Usaha	: Any Tri Astuti, Sugiyanto

---

Dewan Editor menerima artikel ilmiah dan hasil penelitian yang relevan dengan bidang Ekonomi dan Bisnis. Arikel dikirim ke:

Ketua Dewan Editor Jurnal **Ekonomi & Bisnis**  
Sekretariat Unit Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (UP2M)  
Politeknik Negeri Jakarta  
Gedung Direktorat Lt.2, Politeknik Negeri Jakarta  
Telp.(021) 7270036 Psw. 236 / Fax (021)7270035  
Kampus Universitas Indonesia  
DEPOK 16425  
atau ke:  
*e-mail* : [up2m@pnj.ac.id](mailto:up2m@pnj.ac.id)

## **PENGANTAR EDITOR**

Pembaca yang budiman,

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas Rahmat-Nya Jurnal Ekonomi dan Bisnis dapat mengunjungi pembaca kembali.

Edisi Jurnal Ekonomi dan Bisnis, vol. 10, nomor 2, Desember 2011 ini, berisikan 10 buah artikel yang seluruhnya merupakan hasil penelitian dosen di lingkungan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta (PNJ).

Pada edisi kali ini, berisi artikel tentang pengendalian mutu produk, tentang tanggung jawab social dan tata kelola perusahaan, tentang bursa efek, tentang kinerja perbankan, tentang Usaha Kecil dan Koperasi, tentang pelayanan kepada nasabah, tentang MICE dan sebuah artikel tentang pemberdayaan masyarakat melalui pengembangan desa wisata.

Demikian semoga pembaca dapat menikmati artikel-artikel pada terbitan kali ini.

Ketua Dewan Editor

## DAFTAR ISI

• Pengantar Editor .....	ii
• Daftar Isi.....	iii
• Penentuan Prioritas Dalam Penerapan Sistem Mutu Pada Proses Pengolahan Teh Dengan Metode Sistem Pakar .....	77 – 94
( <i>Mochamad Yunus Fitriady</i> )	
• Pengaruh Pengungkapan Tanggung Jawab Sosial Dan Praktik Tata Kelola Perusahaan Terhadap Nilai Perusahaan .....	95 - 105
( <i>Titi Suhartati dkk</i> )	
• Pengaruh Reputasi Penjamin Emisi Terhadap Pengelolaan Laba Pada Penawaran Umum Perdana Saham di Bursa Efek Indonesia (BEI) .....	106 - 111
..... ( <i>Sabar Warsini dan Aminah</i> )	
• Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah Dalam Penerapan Peraturan .....	112 - 126
( <i>Ida Syafrida dan Zulmaita</i> )	
• Peranan Koperasi Dalam Mendukung Permodalan Usaha Kecil Dan Mikro (UKM) .....	127 - 138
( <i>Fatimah dan Darna</i> )	
• Kontribusi Usaha Menengah, Kecil dan Mikro dalam Penyerapan Tenaga Kerja Di Depok .....	139 - 146
( <i>Sudarno</i> )	
• Peranan Complaint Handling dan Service Recovery oleh Customer Service (CS) dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah .....	147 - 151
..... ( <i>Hendro Endi Yanto dan Frianto Pandia</i> )	
• Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Di Kodya Depok .....	152 - 162
( <i>Tuti Hartati, Kadunci dan Lenny Brida</i> )	
• Model Strategi Promosi Stand Pameran Pada Perusahaan PCO ( <i>Professional Conference Organizer</i> ) .....	163 - 167
( <i>Etty Kongrat dkk.</i> )	
• Model Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Penanggulangan Kemiskinan Melalui Pengembangan Desa Wisata di Depok .....	168 - 175
( <i>Tuty Herawati</i> )	