



**Kontribusi Industri Kecil Dalam Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Desa
(Kasus Industri Kecil Topi Purun Desa Suka Makmur, Langkat)**

Riski Aseandi

STAI Syekh H. Abdul Halim Hasan Al-Islahiyah Binjai

rizki.diasean91@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the efforts to maintain small industrial businesses carried out by purun hat craftsmen in Suka Makmur Village, Binjai District, Langkat Regency. The method used is qualitative with key informants from the Village Head and Purun Hat Craftsmen through interview instruments. Based on the results of the research conducted, it can be concluded that the contribution of the purun hat small industry to increasing the welfare of purun hat craftsmen in Suka Makmur Village, Binjai District, Langkat Regency is very realistic and real because the efforts made by the craftsmen are able to meet family needs for primary, secondary, nor tertiary. Then seen from the aspect of income and business efficiency, it turns out that the industry has profits and is efficient to maintain and continue because it has an efficiency value of greater than one.

Keywords: Small Industry, Qualitative Analysis, Efficiency.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya mempertahankan usaha industri kecil yang dilakukan pengrajin topi purun di Desa Suka Makmur Kecamatan Binjai Kabupaten Langkat.. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan informan kunci Kepala Desa dan Pengrajin Topi Purun melalui instrumen wawancara. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat diambil kesimpulan bahwa kontribusi industri kecil topi purun bagi peningkatan kesejahteraan pengrajin topi purun di Desa Suka Makmur Kecamatan Binjai Kabupaten Langkat sangat realistis dan nyata karena dari usaha yang dilakukan pengrajin mampu memenuhi kebutuhan hidup keluarga untuk pengeluaran primer, sekunder, maupun tersier. Kemudian dilihat dari aspek pendapatan dan

efisiensi usaha, ternyata industri tersebut memiliki keuntungan dan efisien untuk dipertahankan dan dilanjutkan karena memiliki nilai efisiensi lebih besar dari satu.

Kata Kunci : Industri Kecil, Analisis Kualitatif, Efisiensi

PENDAHULUAN

Tumbuhan purun merupakan hasil kekayaan alam yang potensial untuk dikembangkan menjadi sumber bahan baku industri. Purun merupakan tanaman yang sangat bermanfaat bagi kehidupan ekonomi masyarakat. Sampai saat ini purun sudah dimanfaatkan masyarakat dan umumnya pengolahan di masyarakat dilakukan dengan teknologi sederhana pada skala industri. Pemanfaatan di masyarakat umumnya untuk kebutuhan rumah tangga dan industri kecil atau rumahan. Adapun pemanfaatan tumbuhan purun yang dilakukan dengan menggunakan teknologi sederhana diantaranya adalah tikar, keranjang, perkakas rumah tangga, hiasan dinding, topi, dan lain sebagainya.

Usaha pengolahan purun sebagai industri kecil sudah dilakukan oleh masyarakat di pedesaan. Industri kecil merupakan tulang punggung perekonomian Indonesia karena bukan hanya ditujukan untuk meminimalisir ketimpangan distribusi pendapatan, lebih dari itu kemampuannya dapat memperluas basis ekonomi dan mempercepat perubahan struktural. Selain itu, industri ini berada di pinggiran kota bahkan pedesaan sehingga dapat dijadikan penggerak perekonomian daerah.

Perkembangan teknologi pada era globalisasi yang semakin maju dan pesatnya kondisi pasar industri, menuntut para perajin purun harus mampu memberikan kepuasan kepada para konsumen dengan cara memberikan produk kerajinan purun yang sesuai dengan standar kualitas atau mutu. Para perajin purun meningkatkan keunggulan bersaing dengan mempertahankan keunggulan produknya melalui pengendalian kualitas. Penting bagi para perajin purun untuk menjaga konsistensi kualitas produk yang dihasilkan sesuai dengan tuntutan pasar.

Pengendalian kualitas produk harus dilakukan sejak awal pembelian bahan baku, pengolahan bahan baku sampai menghasilkan barang jadi. Pengendalian kualitas produk dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan konsumen, meningkatkan jaminan keamanan produk, mencegah banyaknya produk rusak, dan mencegah pemborosan biaya akibat kerugian yang ditimbulkan. Mempertahankan kualitas

produk dari sebuah usaha ini tentu bagian dari tujuan sebuah perusahaan atau pengusaha secara umum, sebagaimana dikemukakan oleh Thomas Sumarsan sebagai berikut "Tujuan perusahaan menghasilkan produk (barang dan jasa) yang mengungguli para pesaing dalam pemenuhan keinginan dan kebutuhan konsumen, yang pada gilirannya perusahaan meningkatkan pangsa pasar (Hermawan & Sadewa, 2021; Lestari, 2010)

Dengan demikian, bicara masalah produk tidak lepas dari yang namanya kualitas. Kualitas yang bagus adalah prioritas dan tujuan utama dalam menciptakan suatu produk. Fandy Tjiptono mengemukakan bahwa "produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, disewa, digunakan, atau dikonsumsi pasar (baik pasar konsumenn akhir maupun pasar industrial) sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan) (Santosa, 2020; Tjiptono, 2007, 2019)

Desa Suka Makmur sebagai salah satu desa yang berada di wilayah Kecamatan Binjai Kabupaten Langkat memiliki aspek sosial ekonomi masyarakat yang cukup beragam, mengingat usaha yang dilakukan masyarakatnya pun berbeda-beda satu dengan lainnya. Namun secara umum, kondisi sosial ekonomi masyarakat dihasilkan dari bidang pertanian, perkebunan, dan usaha-usaha kecil yang dilakukan secara perorangan termasuk membuat kerajinan topi dari bahan purun. UMKM ini dilakukan secara mandiri oleh masyarakat sekitar. Kondisi usaha terlihat stagnan, karen berdasarkan hasil observasi dan wawancara tim peneliti ditemukan bahwa pendapatan pelaku usaha relatif sama tanpa ada fluktuasi yang signifikan. Hal ini dikarenakan minimnya kemampuan pengelola usaha untuk mengembangkan usahanya, namun perlu dicermati bahwa dengan keterbatasan sumber daya manusia nyatanya usaha topi purun ini tetap ada dan menyerap tenaga kerja sehingga berkontribusi secara ekonomi.

Salah satu produksi kerajinan purun berada di Desa Suka Makmur, Kecamatan Binjai Kabupaten Langkat. Terdapat pengrajin purun sebagai usaha produksi merangkai purun menjadi berbagai jenis produk yang bernilai ekonomi, dan produk utamanya adalah pembuatan topi purun. Usaha kerajinan topi purun di desa tersebut sifatnya cenderung individual dan rumahan dengan hasil produksi yang masih terbatas. Pengrajin topi pada umumnya adalah pengrajin turun temurun dengan kemampuan dalam merangkai kerajinan purun diperoleh secara otodidak. Pengalaman menjadi modal utama dalam menghasilkan produk kerajinan topi purun. Meskipun sebagai

industri kecil, namun keberadaan pengrajin topi purun cukup mampu membuat pemiliknya bertahan untuk pemenuhan ekonomi keluarga. Kemampuan industri kecil topi purun ini dalam skala usaha ekonomi setidaknya menunjukkan industri kecil sangat penting ditengah masyarakat.

Adapun kontribusi industri atau usaha kecil yang dilakukan masyarakat terhadap kesejahteraan di antaranya (Haviz et al., 2021; Lestari, 2010; Rinawati et al., 2012; Santosa, 2020) adalah: 1). Usaha kecil dapat memperkokoh perekonomian nasional melalui berbagai keterkaitan usaha, seperti fungsi pemasok, produksi, penyalur, dan pemasaran bagi hasil produk-produk industri besar. Usaha kecil berfungsi sebagai transformator antar sektor yang mempunyai kaitan ke depan maupun ke belakang. 2). Usaha kecil dapat meningkatkan efisiensi ekonomi, khususnya dalam menyerap sumber daya yang ada. Usaha kecil sangat fleksibel karena dapat menyerap tenaga kerja dan sumber daya lokal serta meningkatkan sumber daya manusia agar dapat menjadi wirausaha yang tangguh. 3). Usaha kecil dipandang sebagai sarana pendistribusian pendapatan nasional, alat pemerataan berusaha dan pendapatan, karena jumlahnya tersebar diperkotaan maupun pedesaan.

Secara bahasa, kesejahteraan masyarakat terdiri dari dua kata, yaitu kesejahteraan yang berarti "hal atau keadaan sejahtera yang meliputi keamanan, keselamatan, dan ketenteraman. Definisi kesejahteraan dalam konsep dunia modren adalah sebuah kondisi dimana seorang dapat memenuhi kebutuhan pokok, baik itu kebutuhan akan makanan, pakaian, tempat tinggal, air minum yang bersih serta kesempatan untuk melanjutkan pendidikan dan memiliki pekerjaan yang memadai yang dapat menunjang kualitas hidupnya sehingga memiliki status sosial yang mengantarkan pada status sosial yang sama terhadap sesama warga lainnya (Ernawati et al., 2021; Liyanawati & RIZALI, 2019; Mardalis, 2008)

Untuk mengukur kesejahteraan ekonomi yang terjadi dengan adanya peningkatan ekonomi melalui aktivitas produksi dan jasa, dapat dilihat dari beberapa indikator berikut. 1). Dengan melihat kualitas hidup dari segi materi, seperti kualitas rumah, bahan pangan dan sebagainya. 2). Dengan melihat kualitas hidup dari segi fisik, seperti kesehatan tubuh, lingkungan alam, dan sebagainya. 3). Dengan melihat kualitas hidup dari segi mental, seperti fasilitas pendidikan, lingkungan budaya, dan sebagainya. 4). Dengan melihat kualitas hidup dari segi spiritual, seperti moral, etika, keserasian penyesuaian, dan sebagainya.

METODE

Penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian lapangan (field research). Penelitian lapangan adalah "metode untuk menemukan secara spesifik dan realistis tentang apa yang sedang terjadi pada suatu keadaan ditengah-tengah kehidupan masyarakat" (Mardalis, 2008). Peneliti langsung ke lapangan untuk menggali dan meneliti data yang berkenaan dengan bagaimana kontribusi industri topi purun dalam meningkatkan kesejahteraan pengrajin topi purun di Desa Suka Makmur Kecamatan Binjai Kabupaten Langkat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskripsi analisis. Metode deskripsi analisis merupakan "analisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2013). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik dokumentasi, observasi, dan wawancara. Aspek-aspek yang akan diamati pada penelitian ini adalah, Pengembangan usaha yang diukur dengan jumlah keuntungan yang diperoleh.

HASIL

Hasil analisis lapangan yang dilakukan pada kasus industri kecil topi purun di Desa Suka Makmur Kabupaten Langkat adalah sebagai berikut :

Tabel 1 Analisis Usaha Kerajinan Topi Purun

No	Instrumen Usaha	Satuan	Jumlah Biaya
1	Pembelian purun	6 ikatan besar	Rp. 210.000,-
2	Penggilingan	1 kali = Rp. 5.000 x 12 kali penggilingan	Rp. 60.000,-
3	Pembuatan anyaman purun	1 ayaman Rp. 12.000 x 75 anyaman tikar	Rp. 900.000,-
4	Proses pencetakan topi	1 buah topi Rp. 3.000 x 250 topi	Rp. 750.000,-
5	Biaya jahit mesin	- Benang 25 gulung Rp. 115.000 - Jarum jahit 1 set Rp. 35.000	Rp. 150.000,-
6	Bahan-bahan lainnya	Plastik terpal biru 2 gulung panjang, gunting, cetakan, dll	Rp. 300.000,-
Total Biaya			Rp. 2.370.000
1	Hasil penjualan topi purun dalam satu periode	1 buah topi Rp. 12.000 x 250 buah	Rp. 3.000.000,-
Total Pendapatan			Rp. 3.000.000,-

Sumber: Hasil Analisis 2021

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dihitung keuntungan yang diperoleh pengrajin topi purun melalui Rumus berikut (Nugroho et al., 2015):

$$\pi = TR - TC$$

Keterangan :

π = Keuntungan/Pendapatan

TR = Total Revenue (Penerimaan Total, dinyatakan dalam Rp)

TC = Total Cost (Biaya Total, dinyatakan dalam Rp)

Kriteria penentuan sebagai :

Jika $TR > TC$ maka industri topi purun menguntungkan

Jika $TR < TC$ maka industri topi purun tidak mendapat keuntungan

Jika $TR = TC$ maka industri topi purun seimbang, tidak untung dan tidak rugi.

$$\pi = TR - TC$$

$$\pi = 3.000.000 - 2.370.000$$

$$\pi = 630.000,-$$

Berdasarkan hasil perhitungan melalui Rumus Pendapatan tersebut diketahui bahwa $TR > TC$ dengan angka terakhir 630.000 sehingga usaha atau industri kerajinan topi purun menguntungkan. Selanjutnya, untuk mengetahui efisiensi usaha atau industri kerajinan topi purun maka dilakukan analisis tingkat efisiensi usaha melalui analisis R/C rasio dengan Rumus Efisiensi Usaha yaitu (Soekartawi: 2012):

$$R/c \text{ ratio} = TR/TC$$

Keterangan :

TR = Total Revenue (Penerimaan Total)

TC = Total Cost (Biaya Total)

Apabila hasil analisis menunjukkan :

R/C rasio > 1 , maka industri topi purun efisien dan menguntungkan untuk diusahakan.

R/C rasio $= 1$, maka industri topi purun tidak rugi dan tidak untung (impas).

R/C rasio < 1 , maka industri topi purun tidak efisien atau tidak menguntungkan untuk diusahakan.

$$R/C \text{ ratio} = TR/TC$$

$$R/C \text{ ratio} = \frac{3.000.000}{2.370.000}$$

$$R/C \text{ ratio} = 1,26582278481$$

$$R/C \text{ ratio} = 1,27$$

Dengan demikian maka R/C rasio > 1 yaitu $1,27 > 1$, maka industri topi purun efisien dan menguntungkan untuk diusahakan. Berdasarkan analisis pendapatan dan efisiensi usaha maka dapat dinyatakan bahwa industri kerajinan topi purun menguntungkan

dan efisien untuk dapat dikembangkan sebagai sebuah usaha yang berkontribusi bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat di Desa Suka Makmur Kecamatan Binjai Kabupaten Langkat.

PEMBAHASAN

Kerajinan topi purun merupakan usaha kerajinan yang termasuk dalam usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) dimana banyak anggota masyarakat di daerah tersebut yang menjadikannya sebagai usaha rumah tangga untuk menopang ekonomi keluarga dan menjadi mata pencaharian sebagian besar masyarakat di pedesaan. Walaupun nilai jual dari produk ini tidak begitu tinggi namun keberadaannya menjadi penggerak perekonomian desa saat ini, dan menjadi produk yang diunggulkan daerah. Jika sektor ini dikelola dengan baik, Desa Suka Makmur dapat menjadikan purun sebagai pendongkrak pembangunan ekonomi daerah. Karena, dilihat dari segi tenaga kerja, banyak tenaga kerja yang terserap pada subsektor ini dan bahan dasar purun cukup mudah diperoleh di daerah Suka Makmur dan sekitarnya.

Keberdayaan dalam konteks masyarakat adalah kemampuan individu yang bersenyawa dalam masyarakat dan membangun keberdayaan masyarakat yang bersangkutan. Masyarakat yang sebagian besar anggotanya sehat fisik dan mental, terdidik dan kuat serta inovatif, tentu memiliki keberdayaan yang tinggi dalam melakukan usaha industri kecil termasuk industri topi purun. Usaha kerajinan topi purun di Desa Suka makmur merupakan usaha yang banyak menyerap tenaga kerja, dan sentra-sentra kerajinan purun tersebar di berbagai daerah. Hal ini menunjukkan bahwa usaha ini merupakan salah satu industri yang mampu menopang ekonomi masyarakat di daerah tersebut, karena banyaknya masyarakat yang menjadikan kerajinan anyaman ini sebagai sumber penghasilan bagi keluarganya.

Industri kecil kerajinan topi purun yang ada di Desa Suka Makmur Kecamatan Binjai Kabupaten Langkat merupakan usaha yang memiliki prospek cerah mengingat produksi topi purun diminati oleh sebagian masyarakat yang membutuhkannya. Dengan adanya usaha atau industri kecil kerajinan topi purun ini maka masyarakat akan terbantu karena akan semakin terbuka peluang lapangan kerja bagi masyarakat sekitar. Hal ini juga akan semakin baik ketika pihak terkait seperti Pemerintah Desa Suka Makmur yang menjadi fasilitator agar pengrajin topi purun mau membagi

pengetahuannya kepada masyarakat lain yang memiliki keinginan berusaha melalui industri topi purun tersebut.

Kerajinan topi purun adalah salah satu bentuk komoditas yang berbahan baku lokal dan merupakan kerajinan natural yang banyak diminati pasar saat ini. Selain harganya relatif cukup terjangkau bagi masyarakat secara umum, komoditas kerajinan ini memiliki keunikan yang berciri khas lokal masyarakat daerah, sehingga potensi pasar untuk produk ini terbuka luas, baik pasar lokal maupun pasar nasional. Isu lingkungan, dimana produk yang ramah lingkungan dan bahan baku yang berasal dari alam turut pula menghidupkan kembali industri rumahan yang banyak membantu penyerapan tenaga kerja ini.

Bagi masyarakat Desa Suka Makmur produk ini bahkan menjadi salah satu icon bagi daerah dan menjadi peluang bagi warga untuk dapat menambah penghasilan keluarga. Hasil produksi anyaman purun terdiri dari berbagai lini produk, seperti tikar warna, tikar paking, lampit, bakul, topi, berbagai macam tas, dan box purun. Setiap anggota senta pengrajin anyaman bebas menentukan jenis lini produk yang akan diproduksinya. Hal ini biasanya hanya bergantung pada keahlian yang dimiliki dan jenis yang paling laku untuk dijual.

Semakin berkembangnya teknologi dan kemajuan masyarakat, maka keinginan masyarakat juga semakin meningkat. Apalagi sekarang masyarakat menginginkan produk-produk yang unik dan mempunyai ciri khas tersendiri. Begitu pula halnya dengan kerajinan purun yang ada di Desa Suka Makmur yang merupakan komoditas unggulan bagi daerah tersebut yang harus tetap dikembangkan. Teknologi yang digunakan dalam proses produksi sentra kerajinan anyaman purun masih menggunakan teknologi manual dan sederhana. Setiap proses pembuatan anyaman purun memerlukan ketrampilan tangan para pengrajin.

Pihak Pemerintah Desa Suka Makmur telah melakukan langkah nyata dalam upaya peningkatan kontribusi industri kecil kerajinan topi purun dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pengadaan pendidikan dan pelatihan bagi warga masyarakat yang memiliki keinginan menjadi pengrajin topi purun.

Besarnya kontribusi industri kecil kerajinan topi purun bagi kesejahteraan masyarakat diketahui melalui kemampuan pemilik industri dalam memenuhi segala kebutuhan ekonomi keluarga seperti mampu melakukan perawatan ketika ada keluarga yang sakit, melakukan pembelian barang-barang kebutuhan rumah tangga, maupun

kebutuhan lain baik bersifat primer, sekunder, bahkan tersier. Bahkan dilihat dari analisis ekonomi melalui analisis pendapatan sebuah usaha dan efisiensi usaha ternyata industri topi purun memberikan keuntungan yang cukup baik sehingga layak dijadikan sebagai sebuah usaha yang harus dipertahankan dan dikembangkan pada masa yang akan datang.

Melihat kontribusi kecil kerajinan topi purun cukup besar pada keluarga pengrajin. Sehingga banyak masyarakat Desa Suka Makmur termotivasi untuk ikut bekerja sebagai pengrajin topi purun dan industri topi purun menjadi eksis sampai hari ini. Industri kerajinan topi purun sempat menular sampai ke desa sekitar Suka Makmur ikut menekuni industri kerajinan topi purun ini. Namun, hanya sebagai pekerjaan sampingan saja dan tidak mampu bertahan lama. Banyak yang gulung tikar dari usaha kerajinan topi purun ini dikarenakan kurang ulet dan kurang telaten dalam menekuni kerajinan topi purun. Tidak hanya itu, dengan adanya industri topi purun, pengangguran pun berkurang. Karena pada sektor ini teknologi yang digunakan dalam proses produksi adalah padat karya. Sehingga dengan adanya teknologi padat karya diharapkan mampu menyerap tenaga kerja lebih banyak terutama golongan masyarakat ekonomi lemah, dan sebagai ujung tombak pengentasan kemiskinan, pemerataan pendapatan dan peningkatan kesejahteraan.

KESIMPULAN

Kesimpulan pada penelitian ini adalah kontribusi industri kecil topi purun bagi peningkatan kesejahteraan pengrajin topi purun di Desa Suka Makmur Kecamatan Binjai Kabupaten Langkat sangat realistis dan nyata karena dari usaha yang dilakukan pengrajin mampu memenuhi kebutuhan hidup keluarga baik yang sifatnya primer, sekunder, maupun tersier. Kemudian dilihat dari aspek ilmu ekonomi melalui analisis pendapatan dan efisiensi usaha ternyata industri tersebut memiliki keuntungan dan efisien untuk dipertahankan dan dilanjutkan karena memiliki nilai efisiensi lebih besar dari angka satu yaitu $1,27 > 1$

REFERENSI

Ernawati, E., Hurriyati, R., & Dirgantari, P. D. (2021). Strategi pengembangan kerajinan anyaman Purun untuk meningkatkan daya saing. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 17(1), 27–40.

- Haviz, M., Suryaman, R., & Tri, R. (2021). Fenomena Alih Fungsi Lahan: Apakah Tenaga Kerja dapat Berpindah dari Sektor Pertanian Ke Sektor Lain? Studi Kasus Kabupaten Bekasi. *JURNAL RISET ILMU EKONOMI*, 1(1), 1–11.
- Hermawan, H., & Sadewa, D. B. (2021). KINERJA FAKTOR MAKRO EKONOMI DALAM MENDORONG PERTUMBUHAN DAERAH JAWA BARAT. *JURNAL RISET ILMU EKONOMI*, 1(2), 71–77.
- Lestari, E. P. (2010). Penguatan ekonomi industri kecil dan menengah melalui platform kluster industri. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 6(2), 146–157.
- Liyanawati, I., & RIZALI, R. (2019). ANALISIS PENGEMBANGAN HOME INDUSTRI KERAJINAN PURUN DI KELURAHAN PALAM KECAMATAN CEMPAKA, KOTA BANJARBARU. *JIEP: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Pembangunan*, 2(4), 959–971.
- Mardalis, A. (2008). *Meraih Loyalitas Konsumen*. Surakarta: Benefit Jurnal Manajemen Dan Bisnis.
- Nugroho, A., Rohmah, F., al Rosyid, A. H., & Suratiyah, K. (2015). Faktor yang Mempengaruhi Produksi dan Pendapatan Petani Kedelai di Kecamatan Paliyan Gunungkidul. Skripsi. Yogyakarta: Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian Fakultas Pertanian Universitas Gajah Mada.
- Rinawati, D. I., Sari, D. P., & Muljadi, F. (2012). Penentuan waktu standar dan jumlah tenaga kerja optimal pada produksi batik cap (Studi Kasus: IKM Batik Saud Effendy, Laweyan). *J@ Ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 7(3), 143–150.
- Santosa, A. (2020). Pengembangan Ekonomi Kreatif Industri Kecil Menengah Kota Serang Di Masa Pandemi Covid-19. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 5(11), 1257–1272.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Tjiptono, F. (2007). *Service, quality satisfaction*.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa*.