

# Community Insight: Jurnal Pengabdian Masyarakat

Volume: 01 Nomor 01 Juni 2024

## Memperkuat Ekonomi Keluarga: Pendampingan dan Pelatihan Tata Boga untuk Pemberdayaan Masyarakat di Tangkerang Barat

**Astuti Meflinda<sup>1</sup>, Henni Indrayani<sup>2\*</sup>, Mahyarni<sup>3</sup>, Mahmuzar<sup>4</sup>, Putriana<sup>5</sup>**<sup>1,2,3,4,5</sup>Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim RiauEmail: astuti.meflinda@uin-suska.ac.id<sup>1</sup>, henni.indrayani@uin-suska.ac.id<sup>2</sup>, mahyarni@uin-suska.ac.id<sup>3</sup>, mahmuzar@uin-suska.ac.id<sup>4</sup>

\*Corresponding author: Henni Indrayani

### ARTICLE INFO

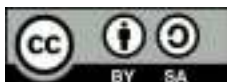
Disubmit: 22 Mei 2023

Diterima: 20 Juni 2024

Dipublikasi: 30 Juni 2024

### Keywords:

Mentoring; Community Empowerment; Culinary Training; and Family Income



This is an open access article under the CC BY-SA license

### Kata Kunci:

Pendampingan; Pemberdayaan Masyarakat; Pelatihan Tata Boga; Pendapatan Keluarga

### ABSTRACT

Community empowerment is an effort to grow people's awareness, will and ability to recognize, maintain, protect, and improve their own welfare. This research-based community service was carried out in Tangkerang Barat Village, Marpoyan Damai District with a total of 25 participants consisting of MSME actors. The results of the service show that the community empowerment assistance program through culinary training on food products in increasing family income is very useful and can be seen from the enthusiasm of the participants in participating in this activity. Apart from that, this mentoring activity can also increase the insight of MSME players in developing their business in the future.

### ABSTRAK

Pemberdayaan masyarakat merupakan suatu upaya untuk menumbuhkan kesadaran, kemauan dan kemampuan masyarakat dalam mengenali, memelihara, melindungi dan meningkatkan kesejahteraan mereka sendiri. Pengabdian masyarakat berbasis penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Tangkerang Barat Kecamatan Marpoyan Damai dengan jumlah peserta sebanyak 25 orang yang terdiri dari pelaku UMKM. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa program pendampingan pemberdayaan masyarakat melalui pelatihan tata boga tentang produk makanan dalam meningkatkan pendapatan keluarga sangat bermanfaat dan terlihat dari antusias peserta dalam mengikuti kegiatan tersebut. Disamping itu kegiatan pendampingan ini juga dapat meningkatkan wawasan pelaku UMKM dalam mengembangkan bisnis mereka pada masa yang akan datang.

## 1. PENDAHULUAN

Setiap warga masyarakat mendambakan adanya perubahan kehidupan yang lebih baik dari sekarang. Meskipun ada juga yang sudah mengalami perubahan, tetapi perubahan tersebut berbeda dari yang lainnya, yang terletak pada intensitasnya, yaitu ada yang berubah lebih cepat dan ada juga yang lebih lambat. Proses perubahan juga dapat dilihat perbedaannya dari dampaknya, ada yang

progress dan konstruktif dan ada pula yang berdampak sebaliknya. Dari kenyataannya dapat dipahami bahwa masyarakat mengharapkan perubahan yang konstruktif yaitu perubahan menuju kondisi kehidupan yang lebih baik. Salah satu indikasi dari perubahan kehidupan yang lebih baik yaitu taraf hidup atau kesejahteraan yang semakin meningkat.

Kelurahan Tangkerang Barat adalah salah satu kelurahan dari Kecamatan Marpoyan Damai, dengan jumlah penduduk 26.284 jiwa yang terdiri dari jenis kelamin laki-laki sebanyak 13.591 jiwa dan 12.693 jiwa berjenis kelamin perempuan dengan jumlah kepala keluarga sebanyak 6857 K (Superman & Tantoro, 2017). Kelurahan Tangkerang Barat terletak di pertengahan kota merupakan kelurahan yang berpotensi untuk dikembangkan menjadi objek perdagangan dan kuliner akan tetapi belum ada kelompok bisnis yang dikelola dengan baik khususnya dalam hal kuliner, yang mampu mengangkat perekonomian keluarga khususnya masyarakat setempat.

Identifikasi masalah dalam pengabdian ini adalah terkait dengan semakin meningkatnya perkembangan ekonomi baik di level nasional dan lokal, maka semakin meningkat pula upaya yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan tingkat kesejahteraan masyarakat dengan melibatkan masyarakat dalam berbagai program pemerintah (Permendari, 2014). Salah satunya dengan melakukan pendampingan melalui pelatihan tata boga (Lestariwati, 2015), yang dapat membekali keterampilan kepada keluarga dan masyarakat di Kelurahan Tangkerang Barat.

Kegiatan pengabdian ini dilakukan untuk memberdayakan masyarakat terlibat secara aktif dalam meningkatkan perekonomian keluarga, yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan masyarakat terkait pelatihan tata boga aneka kue, meningkatkan pemahaman dan kemampuan masyarakat terkait pelatihan tata boga aneka kue, dan untuk mengetahui kendala dan solusi yang harus direkomendasikan kepada pemangku kebijakan pada waktu pendampingan pelatihan tata boga aneka kue di Kelurahan Tangkerang Barat.

## **2. METODE**

### **2.1. Kerangka Pemecahan Masalah**

Kerangka pemecahan masalah dilakukan untuk dapat melaksanakan kegiatan ini dengan baik dan terarah serta sistematis dibagi dalam beberapa tahapan:

### **2.2. Kelompok Sasaran Antara yang Strategis**

Kelompok sasaran antara yang strategis dari kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah masyarakat yang memiliki usaha dan berminat untuk membuka usaha yang bergerak di bidang usaha makanan di Kelurahan Tangkerang Barat yang berjumlah 25 orang.

### **2.3. Metode Pelaksanaan**

Metode yang dilakukan dalam kegiatan pengabdian masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Ceramah dengan menggunakan media infokus, metode ini dilakukan dalam rangka menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang pengetahuan, pemahaman dan kemampuan mereka mengenai pelatihan tata boga.

2. Kuesioner, kuesioner diberikan kepada masyarakat sebelum dan sesudah kegiatan pelatihan dilakukan oleh narasumber.
3. Melakukan diskusi di akhir materi terkait dengan kendala dan solusi yang dihadapi oleh masyarakat dalam menjalankan usahanya.
4. Melakukan pendampingan, pendampingan dilakukan seminggu setelah kegiatan pelatihan dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui respon masyarakat tentang materi yang diberikan dan apa kendala yang mereka hadapi dalam melakukan pelatihan di tempat usaha masing-masing.

Adapun sistematika pelaksanaan kegiatan pengabdian ini adalah sebagai berikut:

a. Langkah 1 (Metode Ceramah) :

Ceramah dengan menggunakan media infokus, metode ini dilakukan dalam rangka menyampaikan informasi kepada masyarakat terkait tentang pengetahuan dan pemahaman mereka tentang pelatihan. Langkah pertama diselenggarakan selama 3 jam.

b. Langkah 2 (Metode Tutorial):

Peserta pelatihan diberikan materi mulai dari pengetahuan, pemahaman dan kemampuan tentang pelatihan dan Praktek. Langkah kedua diselenggarakan selama 2 jam.

c. Langkah 3 (Metode Diskusi):

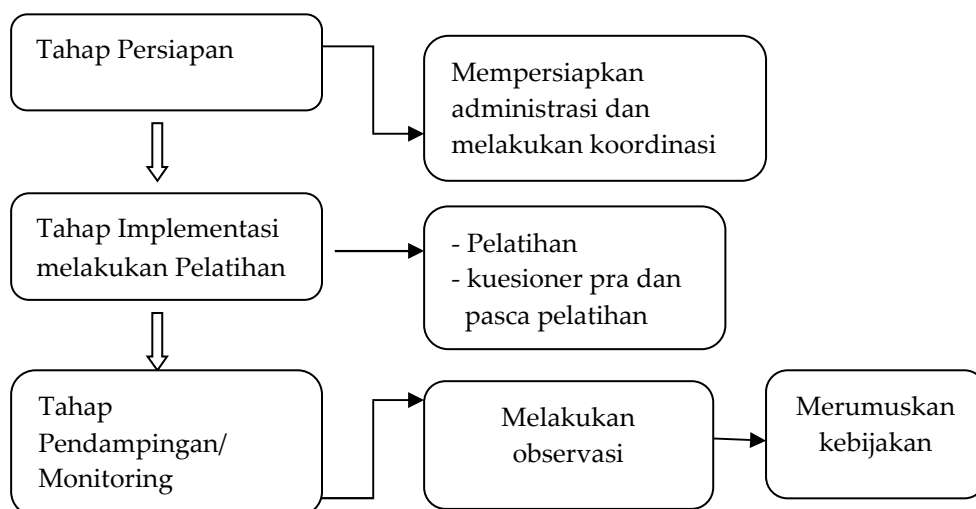
Peserta pelatihan diberikan kesempatan untuk mendiskusikan permasalahan yang berkaitan dengan materi pelatihan. Langkah ketiga diselenggarakan selama 1 jam.

## 2.4. Rancangan Evaluasi

Evaluasi akan dilakukan di awal dan akhir sesi kegiatan pelatihan dengan memberikan kuesioner kepada masyarakat di Kelurahan Tangkerang Barat yang berjumlah 25 (dua puluh lima) orang. Disamping itu, evaluasi juga dilakukan dengan melakukan pendampingan dengan mengunjungi usaha yang dilakukan Tim Pengabdian. Adapun berkas yang diteliti terkait dengan:

1. Observasi
2. Hasil kuesioner sebelum dan sesudah pelatihan
3. Hasil pendampingan yang sudah dilakukan

**Gambar 1. Kerangka Pemecahan Masalah**





c. Langkah 3 (Metode Diskusi):

Peserta pelatihan diberikan kesempatan untuk mendiskusikan permasalahan yang berkaitan pengolahan produk pangan dan teknis pemasaran serta kendala dalam menjalankan bisnis. Langkah ketiga diselenggarakan selama 1 jam.

Gambar 2. Suasana Diskusi



### 3.4. Evaluasi

Evaluasi akan dilakukan di awal dan akhir sesi kegiatan pelatihan dengan memberikan kuesioner kepada pelaku UMKM di Kelurahan Tangkerang Barat yang berjumlah 25 (dua puluh lima) orang. Disamping itu evaluasi juga dilakukan dengan meneliti berkas dan pelaksanaan kegiatan pendampingan yang dilakukan oleh narasumber dan Tim Pengabdian. Adapun berkas yang diteliti terkait dengan:

1. Hasil kuesioner sebelum dan sesudah pelatihan
2. Praktek langsung
3. Meneliti hasil pendampingan yang sudah dilakukan

### 3.5. Hasil Kegiatan

#### 3.5.1. Karakteristik Peserta

Berdasarkan hasil pengabdian diperoleh karakteristik peserta berdasarkan usia, pendidikan dan pekerjaan sebagai berikut:

Tabel 1: Karakteristik Peserta Berdasarkan Usia, Pendidikan dan Pekerjaan

Usia			
No	Usia	Jumlah	Persentase
1	21-34 tahun	13	52
2	35-50 tahun	9	36
3	51- 65 tahun	3	12
Jumlah		25	100%
Pendidikan			
No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1	SLTP	13	52
2	SLTA	12	48
3	Perguruan Tinggi	-	-

Jumlah		25	100%
<b>Pekerjaan</b>			
No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Pedagang kue	25	100
Jumlah		25	100%
<b>Pendapatan Perbulan</b>			
No	Pendapatan	Jumlah	Persentase
1	< 2 Juta	20	80
2	2- 4 Juta	5	20
3	> 4 – 6 Juta		
4	> 6- 8 Juta		
5	> 8 Juta		
Jumlah		25	100
<b>Informasi Keterampilan Mengolah Produk Makanan Berbasis Keunggulan Lokal</b>			
No	Sumber Informasi	Jumlah	Persentase
1	Dinas Tanaman Pangan	9	36
2	Tokoh masyarakat/agama	5	20
3	Teman/saudara/tetangga	5	20
4	Mass media (radio/televisi/majalah/koran)	6	24
Jumlah		25	100%

*Sumber: Data Olahan 2022*

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa karakteristik peserta berdasarkan umur adalah yang paling banyak berada di posisi umur 21-34 tahun berjumlah 13 orang (52%), berumur 39-50 tahun sebanyak 9 orang (36%), dan yang berumur 51-65 tahun sebanyak 3 orang (12%). Sedangkan berdasarkan karakteristik pendidikan maka komposisi peserta adalah sebahagian besar tamatan SLTP sebanyak 13 orang (52%), tamatan SLTA sebanyak 12 orang (48%), dan tamatan perguruan tinggi tidak ada. Selanjutnya berdasarkan karakteristik jenis pekerjaan, adalah sebagai pedagang kue sebanyak 25 orang (100%). Sedangkan pendapatan perbulan UMKM yang paling besar adalah sebanyak Rp < 2 Juta berjumlah 20 orang (80%) dan pendapatan antara Rp 2- 4 Juta berjumlah 5 orang (20%). Terkait informasi Keterampilan Mengolah Produk Makanan Berbasis Keunggulan Lokal berasal dari sumber informasi Dinas Tanaman Pangan sebanyak 9 orang (36%), Tokoh masyarakat/agama sebanyak 5 orang (20%), Teman/saudara/tetangga sebanyak 5 orang (20%), Mass media (radio/televisi/majalah/koran) sebanyak 6 orang (24%).

### 3.5.2. Pengamatan terhadap Hasil Kuesioner Sebelum dan Sesudah Pelatihan

#### a. Pemahaman tentang pemberdayaan masyarakat melalui pelatihan tata boga berbasis keunggulan Lokal

Konsep tentang pemahaman pemberdayaan menunjuk pada keadaan yang ingin dicapai oleh sebuah perubahan sosial (Najati, Asmana & Suryadiputra, 2005) ,



yaitu masyarakat yang berdaya, memiliki kekuasaan atau pengetahuan dan kemampuan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya baik yang bersifat fisik, ekonomi maupun sosial seperti kepercayaan diri, menyampaikan aspirasi, mempunyai mata pencaharian, berpartisipasi dalam kegiatan sosial, dan mandiri dalam melaksanakan tugas-tugas kehidupannya (Rachman & Ariani, 2008). Adapun hasil kuesioner sebagai berikut:

Tabel 2: Hasil Kuesioner Sebelum dan Sesudah Pelatihan tentang Pemberdayaan Masyarakat melalui Pelatihan Tata Boga Berbasis Keunggulan Lokal

No	Pernyataan	Sebelum		Sesudah	
		f	%	f	%
1	Tingkat pemahaman anda tentang definisi Pemberdayaan Masyarakat dalam pembangunan sangat baik				
	a. SS (Sangat Setuju),	19	76	23	92
	b. S (Setuju),	6	24	2	8
	c. N (Netral),	-	-	-	-
	d. TS (Tidak Setuju),	-	-	-	-
2	Tingkat pemahaman anda tentang potensi Produk Makanan Berbasis Keunggulan Lokal yang bisa diolah cukup memadai				
	a. SS (Sangat Setuju),	18	72	22	88
	b. S (Setuju),	7	28	3	12
	c. N (Netral),			-	-
	d. TS (Tidak Setuju),				
3	Tingkat pemahaman anda tentang tujuan perlunya memberdayakan masyarakat dalam Mengolah Produk Makanan Berbasis Keunggulan Lokal adalah baik				
	a. SS (Sangat Setuju),	10	40	19	76
	b. S (Setuju),	15	60	6	24
	c. N (Netral),	-	-	-	-
	d. TS (Tidak Setuju),	-	-	-	-
4	Tingkat pemahaman anda tentang peluang perlunya memberdayakan masyarakat dalam Mengolah Produk Makanan Berbasis Keunggulan Lokal adalah sangat baik				
	a. SS (Sangat Setuju),	11	44	16	64
	b. S (Setuju),	9	36	9	36

	<b>c. N (Netral),</b>	5	20		
	<b>d. TS (Tidak Setuju),</b>	-	-	-	-
	<b>e. STS (Sangat Tidak Setuju).</b>	-	-	-	-
5	Tingkat Pemahaman anda tentang manfaat yang diperoleh dari adanya pemberdayaan masyarakat dalam Mengolah Produk Makanan Berbasis Keunggulan Lokal adalah sangat baik				
	<b>a. SS (Sangat Setuju),</b>	17	68	23	92
	<b>b. S (Setuju),</b>	8	32	2	8
	<b>c. N (Netral),</b>	-	-	-	-
	<b>d. TS (Tidak Setuju),</b>	-	-	-	-
	<b>e. STS (Sangat Tidak Setuju).</b>	-	-	-	-

Sumber: Data Olahan 2022

Dari tabel 2 di atas, dapat dilihat bahwa pemahaman pelaku UMKM tentang pemberdayaan masyarakat melalui pelatihan tata boga berbasis keunggulan lokal sebelum dan setelah adanya pelatihan juga mengalami peningkatan (Mardikanto, 2014).

#### **b. Pengamatan Berdasarkan Praktek Langsung dan Pendampingan**

Persaingan bisnis pada saat sekarang didorong oleh globalisasi dan teknologi yang mengarah pada yang terkuat adalah yang mampu bertahan (Tjiptono, 1995). Keberhasilan pasar akan di dapat oleh pelaku UMKM yang mampu menyesuaikan diri dengan persyaratan lingkungan saat ini (Asmara, 2004). Persaingan pada saat sekarang menuntut produk bermutu, pengiriman tepat waktu, layanan cepat, dan harga yang bersaing. Untuk itu dibutuhkan keunggulan manajemen UMKM untuk mengelola bisnis dengan ketajaman daya saing yang harus dibangun secara sistematis (Hikmat, 2001). Terjadinya persaingan dalam dunia bisnis tak bisa dihindarkan lagi. Bahkan, persaingan tersebut kian hari kian bertambah ketat (Hendayana, 2003). Dengan kata lain, tidak ada produk/jasa yang dipasarkan tanpa melewati arena persaingan. Kita menyadari bahwa pada saat sekarang persaingan bisnis semakin ketat maka perlu adanya bantuan pemerintah, dan perguruan tinggi melalui program tri dharma perguruan untuk memberikan perhatian yang serius terhadap pelaku UMKM (Suharto, 2009). Pelaku UMKM pada saat sekarang dituntut untuk bisa memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen terhadap produk yang telah dihasilkan (Fahrudin, 2012).

Berdasarkan praktek langsung tentang pemberdayaan masyarakat melalui pelatihan tata boga berbasis keunggulan lokal dengan pelaku UMKM di Kelurahan Tangkerang Barat menunjukkan antusias dari peserta pelatihan yang berjumlah 25 orang. Peserta sangat tertarik mengikuti sesi praktek langsung dengan membuat resep makanan yang banyak terdapat bahannya di Kelurahan Tangkerang Barat, adapun makanan tersebut adalah *Hurricane Swiss Roll Cake*, *Pizza Mini*, *Cake Madona*.



Berikut ini adalah kegiatan praktek langsung dan hasil dari kegiatan praktek tersebut sebagai berikut ini:

Gambar 3. Hasil Praktek Hurricane Swiss Roll Cake dan Cake Madona.



Gambar 4. Hasil Praktek Pizza Mini



Berdasarkan praktek langsung tentang pemberdayaan masyarakat melalui pelatihan tata boga berbasis keunggulan Lokal dengan pelaku UMKM di Kelurahan Tangkerang Barat menunjukkan antusias dari peserta pelatihan yang berjumlah 25 orang. Peserta sangat tertarik mengikuti sesi praktek langsung dengan membuat resep makanan yang banyak terdapat bahannya di Kelurahan Tangkerang Barat, adapun resep tersebut adalah *Hurricane Swiss Roll Cake, Pizza Mini dan Cake Madona*.

Berdasarkan praktek langsung yang dilaksanakan diperoleh informasi bahwa sebahagian besar pelaku UMKM sangat tertarik mengikuti praktek langsung tentang pelatihan tata boga berbasis keunggulan Lokal, hal ini dapat dilihat dari antusias dari pelaku UMKM tersebut. Sedangkan berdasarkan kegiatan pendampingan yang dilakukan di beberapa usaha UMKM mereka menyatakan sangat berminat untuk membentuk semacam kelompok-kelompok kecil yang akan menghasilkan produk yang sudah dipraktekkan dan produk yang sudah dipraktekkan akan *difreezerkan* dan dijual di beberapa titik yang sering dikunjungi oleh warga dari luar daerah. Berdasarkan kegiatan pendampingan ini juga membuka wawasan pelaku UMKM untuk siap bersaing dengan pelaku UMKM dari daerah lain. Sebahagian besar pelaku UMKM menyadari bahwa persaingan pada saat sekarang tidak dapat dihindari

bahkan dari daerah lain di luar Kelurahan Tangkerang Barat berbagai jenis produk masuk ke pasar. Persaingan antar penjual yang sama-sama berusaha mendapatkan keuntungan, pangsa pasar, dan jumlah penjualan sangat ketat. Apalagi pada saat sekarang potensi untuk mengembangkan kelurahan Tangkerang Barat menjadi tempat untuk melakukan wisata kuliner sangat terbuka maka terbuka peluang bisnis bagi masyarakat untuk:

1. Menghasilkan berbagai jenis produk pangan yang bisa digunakan sebagai oleh-oleh bagi pengunjung dalam event-event tertentu;
2. Terbuka peluang untuk mengembangkan berbagai jenis produk kerajinan tangan; dan
3. Terbuka peluang bagi masyarakat untuk mengenalkan produk lokal yang sudah ada di Kelurahan tersebut.

Berikut ini adalah foto bersama diakhir sesi:

Gambar 5. Foto Bersama



Adapun kendala yang dihadapi pelaku UMKM dalam mengembangkan bisnis adalah:

1. Kendala terkait dengan mengumpulkan modal awal dan upaya mengsinergikan dengan pengambil kebijakan.
2. Kendala terkait dengan mengkoordinasikan berbagai ide yang ada dengan berbagai pihak.
3. Menjalinkan kerjasama dengan mitra usaha yang mampu memasarkan produk UMKM tersebut.

Gambar 6. Foto Wawancara dengan Lurah Tangkerang Barat



Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Lurah Tangkerang Barat juga menyatakan bahwa terbuka peluang bagi masyarakat untuk mengembangkan bisnis dengan adanya berbagai event-event yang dilakukan oleh pemerintah daerah, terutama pada kegiatan hari besar Islam seperti menjelang Hari Raya Idul Fitri dan Hari Raya Idul Adha serta kegiatan Musabaqoh Tilawatil Qur'an (MTQ) di tingkat Provinsi/ Kabupaten/Kota/Kelurahan dan menjalin kerjasama dengan pihak-pihak lain.

Gambar 7. Foto Bersama dengan Lurah Tangkerang Barat



#### **4. KESIMPULAN**

Pelatihan dan pendampingan yang berlangsung di Kelurahan Tangkerang Barat berjalan dengan sangat sukses, mendapatkan antusiasme yang luar biasa dari para pelaku UMKM. Harapan besar muncul untuk lebih banyak lagi program pengabdian masyarakat di masa mendatang. Hasil kuesioner yang diisi sebelum dan sesudah pelatihan menunjukkan peningkatan signifikan dalam pemahaman dan keterampilan para peserta. Meski begitu, meskipun sebagian besar pelaku UMKM menunjukkan

minat tinggi untuk mengembangkan bisnis mereka, beberapa kendala masih dihadapi. Melihat hasil pendampingan ini, tim pengabdian berharap agar ada perhatian lebih dari pihak-pihak terkait untuk membentuk sentra-sentra bisnis di berbagai lokasi. Hal ini akan memberikan peluang yang lebih besar bagi pemberdayaan warga setempat.

## REFERENCES

- Asmara, A. A. (2004). Pola Pemasaran Yang Efektif Untuk UKM. In *Makalah disampaikan pada Seminar UKM Strategi Pengembangan Usaha Kecil Menengah Dalam Rangka Menghadapi Persaingan Global, Yogyakarta* (Vol. 2).
- Fahrudin, A. (2012). Pemberdayaan, partisipasi dan penguatan kapasitas masyarakat. *Bandung: Humaniora*.
- Hendayana, R. (2003). Aplikasi metode location quotient (LQ) dalam penentuan komoditas unggulan nasional. *Informatika Pertanian, 12*(1), 658-675.
- Hikmat, H. (2001). Strategi pemberdayaan masyarakat. Bandung: Humaniora.
- Lestariwati, B. (2015). MEWUJUDKAN GENERASI EMAS YANG KREATIF DAN INOVATIF DENGAN PEMBELAJARAN KEWIRAUSAHAAN PRODUKTIF EKRENFATIHA DI SMK TATA BOGA. *Prosiding Pendidikan Teknik Boga Busana, 10*(1).
- Mardikanto, T. (2014). CSR: corporate Social Responsibility: tanggungjawab sosial korporasi. (No Title).
- Najati, S., Asmana, A., & Suryadiputra, I. N. N. (2005). *Pemberdayaan masyarakat di lahan gambut*. Wetlands International Indonesia Programme.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pengembangan Produk Unggulan Daerah
- Rachman, H. P., & Ariani, M. (2008). Penganekaragaman konsumsi pangan di Indonesia: permasalahan dan implikasi untuk kebijakan dan program. *Analisis kebijakan pertanian, 6*(2), 140-154.
- Suharto, E. (2009). Membangun masyarakat memberdayakan rakyat.
- Superman, S., & Tantoro, S. (2017). *Sembarangan di Kelurahan Tangkerang Barat Kecamatan Marpoyan Damai* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Tjiptono, F. (1995). Strategi pemasaran. Edisi 3. Yogyakarta: ANDI.