

STRATEGI PENINGKATAN MINAT DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KERAJINAN UKIR KAYU DALAM PERSPEKTIF SYARIAH

Divia Falika Amanda*

¹STEI AL-AMAR SUBANG, diviafalika16@gmail.com

ABSTRAK

Abstrak: Strategi kepuasan konsumen menyebabkan para pesaing harus berusaha keras dan melakukan biaya yang tinggi dalam usaha merebut konsumen suatu perusahaan. Dampak kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen dan pembelian ulang berbeda-beda setiap perusahaan. Karena konsumen puas belum berarti mereka puas, akan tetapi konsumen yang puas akan cenderung menjadi konsumen yang loyal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis terkait strategi peningkatan minat dan kepuasan konsumen terhadap kerajinan ukir kayu dalam perspektif syariah. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif, sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk meningkatkan minat dan kepuasan konsumen yaitu dengan cara yakni memiliki attitude yang baik seperti jujur dan Amanah, Meningkatkan kualitas produk, memiliki komunikasi dua arah dengan konsumen, aktif meminta kritik dan saran, menggunakan strategi marketing yang unik dan menarik. Jika seseorang bekerja sesuai dengan kemampuannya maka akan melahirkan hal-hal yang optimal. Melayani dengan sepenuh hati, tidak mengabaikan perintah serta aturan-aturan yang telah ditetapkan Allah SWT merupakan pelayanan yang Islami.

Kata Kunci: Minat; Kepuasan; Konsumen; Pelayanan.

Abstract: The customer satisfaction strategy causes competitors to try hard and carry out high costs in an effort to win over a company's customers. The impact of consumer satisfaction on consumer loyalty and repurchase varies from company to company. Because satisfied consumers do not mean they are satisfied, but satisfied consumers will tend to become loyal consumers. This study aims to analyze the strategy related to increasing consumer interest and satisfaction with wood carving in a sharia perspective. The method used in this research is descriptive qualitative analysis, while the data collection technique is done through interviews and observation. The results showed that to increase consumer interest and satisfaction, namely by having a good attitude such as honesty and trustworthiness, improving product quality, having two-way communication with consumers, actively asking for criticism and suggestions, using unique and interesting marketing strategies. If someone works according to his abilities, he will give birth to optimal things. Serving wholeheartedly, not ignoring the commands and rules that have been set by Allah SWT is an Islamic service.

Keywords: Interest; Satisfaction; Consumer; Service.

Article History:

Received: 05-05-2022

Revised : 06-06-2022

Accepted: 05-09-2022

Online : 25-09-2022

A. PENDAHULUAN

“Pembeli adalah raja”, istilah tersebut pasti sudah sangat familiar sekali dalam proses kegiatan ekonomi atau jual beli, itu dapat diartikan sebagai keharusan penjual memberi dan menyediakan pelayanan terbaik kepada pembeli, agar pembeli tersebut puas dan kembali lagi untuk penjualan selanjutnya (*repeat customer*). Karna hal tersebut, pembeli atau konsumen sangat berpengaruh besar di dalam proses menuju keberhasilan suatu perusahaan. Salah satu contoh yang akan saya bahas yaitu dalam Usaha Mikro Unit Menengah (UMKM) di bidang kerajinan, lebih tepatnya di Evan Art Gallery yang bertempat di Pagaden Kabupaten Subang Provinsi Jawa Barat.

Di zaman sekarang ini persaingan bisnis sangatlah ketat antara pelaku usaha, baik dengan kompetitor langsung maupun tak langsung, menuntut manajemen UMKM lebih cermat dalam menentukan strategi pemasaran agar tetap eksis dan berkembang (*growth*). Salah satu strateginya adalah dengan mengetahui hal-hal apa saja yang dapat mempengaruhi minat beli konsumen terhadap produk kerajinan. Bila tidak, UMKM tersebut akan dihadapkan pada biaya yang semakin tinggi dan akhirnya daya saing melemah. Persaingan yang ketat ini membuat masing-masing perusahaan atau UMKM sekalipun berusaha memenangkan persaingan dengan membuat strategi bagaimana cara meningkatkan kepuasan dan minat konsumen terhadap kerajinan ukir kayu.

Pada umumnya setiap Manusia normal di dunia, dalam menjalankan kehidupan, pasti memiliki ambisi, untuk mencapai kesuksesan dan kesejahteraan. Dan tentunya ini pun menjadi tujuan utama dari para pengrajin di Evan Art Gallery. Tapi tidak dapat di pungkiri dalam proses pencapaian kesuksesan tersebut pasti akan dihiasi dengan adanya permasalahan dan cobaan yang terjadi, apalagi di masa pandemi seperti ini.

Setiap perusahaan yang bergerak dalam bidang apapun diperlukan strategi untuk dapat meningkatkan daya saing diantara perusahaan yang sejenis. Salah satu cara untuk dapat meningkatkan daya saing itu sendiri adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Karena diharapkan dengan kualitas pelayanan konsumen akan tercapai. Kotler dalam (Sudirman, 2020) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli setelah alternative yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil dengan harapannya.

Strategi kepuasan konsumen menyebabkan para pesaing harus berusaha keras dan melakukan biaya yang tinggi dalam usaha merebut

konsumen suatu perusahaan (Arifudin, 2021). Dampak kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen dan pembelian ulang berbeda-beda setiap perusahaan. Karena konsumen puas belum berarti mereka puas, akan tetapi konsumen yang puas akan cenderung menjadi konsumen yang loyal. Kepuasan pelanggan terjadi ketika harapannya terpenuhi dan sebaliknya.

Pandemi covid-19 yang terjadi saat ini memang menimbulkan beberapa polemic di seluruh Dunia, salah satunya Indonesia. Banyak hal yang tidak di inginkan datang silih berganti terutama dalam urusan kegiatan ekonomi. Beberapa masyarakat di Indonesia menjadi korban adanya pandemic ini, yaitu seperti terpapar virus covid -19, kehilangan keluarga tercinta, atau bahkan kehilangan pekerjaan karna di PHK. Hal tersebut membuat masyarakat Indonesia lebih memprioritaskan mencari uang untuk kebutuhan pokok supaya bisa bertahan di dalam menjalankan kehidupan. Dan ketika seseorang ditawarkan produk kerajinan seperti ukir kayu mereka tidak akan terlalu merespon karena ada banyak kebutuhan lain yang lebih penting untuk dibeli daripada membeli kerajinan. Jika hal ini terus terjadi, otomatis akan membuat pengrajin rugi dan tidak akan mendapat kan keuntungan serta lambat laun eksistensi kerajinan di kalangan masyarakat pun akan menghilang. Bahkan, berdasarkan pernyataan Hernawan selaku pemilik Evan art gallery mengatakan bahwa saat ini banyak pengrajin di Kabupaten Subang banting setir mencari pekerjaan lain, guna memenuhi kebutuhan sehari hari. Maka dari itu perlu adanya strategi khusus untuk mendapatkan solusi atau cara meningkatkan minat atau kepuasan konsumen pada kerajinan ukir kayu di Evan Art Gallery.

Menurut (Lovelock, 2011) mengemukakan bahwa kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi. Selain itu, untuk mendapatkan kepuasan pelanggan juga bisa dengan membangun kepercayaan kepada pelanggan atau konsumen itu sendiri.

Menurut Thaib dalam (Koni, 2020) bahwa pelayanan adalah melayani kebutuhan orang lain, pada dasarnya pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Konsep pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan haapan pelanggan terdiri dari 3 tipe : 1) Will

expectation yaitu tingkat kinerja yang diperkirakan akan diterimanya, berdasarkan informasi yang diketahuinya, 2) *Should expectation* yaitu tingkat kinerja yang dianggap sudah sepantasnya diterima oleh konsumen, dan 3) *Ideal expectation* yaitu tingkat kinerja optimum yang diharapkan dapat diterima konsumen (Tjiptono, 2009).

Di dalam memberikan pelayanan kepada konsumen setiap pihak harus bekerja secara profesional dan terampil. Sifat profesional dan terampil ini digambarkan dalam al-Quran surat Al-Isra ayat 84 yang artinya: "Katakanlah: Masing-masing bekerja menurut bentuknya (bakatnya), Tuhanmu lebih mengetahui orang yang mendapat jalan yang terlebih baik". (QS. al-Isra: 84. Pada ayat di atas dikemukakan bahwa setiap orang yang beramal dan berbuat sesuai kemampuannya. Artinya, seseorang harus bekerja dengan penuh ketekunan dan mencurahkan seluruh keahliannya. Jika seseorang bekerja sesuai dengan kemampuannya maka akan melahirkan hal-hal yang optimal. Melayani dengan sepenuh hati, tidak mengabaikan perintah serta aturan-aturan yang telah ditetapkan Allah SWT merupakan pelayanan yang Islami (Fadla, 2016).

Pada dasarnya selain untuk mengetahui strategi peningkatan minat dan kepuasan konsumen terhadap kerajinan, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan pengetahuan dan wawasan yang baru khususnya kepada kami dan umumnya kepada semua masyarakat, serta memberikan ide yang kreatif dalam proses pengembangan UMKM khususnya di bidang kerajinan ukir kayu lame.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini berusaha untuk menganalisis dan mendeskripsikan strategi peningkatan minat dan kepuasan konsumen terhadap kerajinan ukir kayu dalam perspektif syariah. Jenis penelitian deskriptif analisis, menurut (Rahayu, 2020) bahwa deskriptif analisis adalah penelaahan secara empiris yang menyelidiki suatu gejala atau fenomena khusus dalam latar kehidupan nyata. Hasil penelitian ini dikumpulkan dengan data primer dan data sekunder.

Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam (Bahri, 2021) menyatakan pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Menurut (Sofyan, 2020) bahwa caranya dengan mentranskripsikan data, kemudian pengkodean pada catatan-catatan yang ada di lapangan dan diinterpretasikan data tersebut untuk memperoleh kesimpulan.

Penentuan teknik pengumpulan data yang tepat sangat menentukan kebenaran ilmiah suatu penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi adalah bagian dari proses penelitian secara langsung terhadap fenomena-fenomena yang hendak diteliti (Hanafiah, 2021). Dengan metode ini, peneliti dapat melihat dan merasakan secara langsung suasana dan kondisi subyek penelitian (Tanjung, 2020). Hal-hal yang diamati dalam penelitian ini adalah tentang strategi peningkatan minat dan kepuasan konsumen terhadap kerajinan ukir kayu dalam perspektif syariah.

2. Wawancara

Teknik wawancara dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur, yaitu wawancara yang dilakukan dengan menggunakan berbagai pedoman baku yang telah ditetapkan, pertanyaan disusun sesuai dengan kebutuhan informasi dan setiap pertanyaan yang diperlukan dalam mengungkap setiap data-data empiris (Nasem, 2018).

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu teknik pengumpulan data melalui dokumen atau catatan-catatan tertulis yang ada (Nasser, 2021). Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang berarti barang-barang tertulis. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis, seperti buku-buku, majalah, notula rapat, dan catatan harian. Menurut Moleong dalam (Tanjung, 2019) bahwa metode dokumentasi adalah cara pengumpulan informasi atau data-data melalui pengujian arsip dan dokumen-dokumen. Strategi dokumentasi juga merupakan teknik pengumpulan data yang diajukan kepada subyek penelitian. Metode pengumpulan data dengan menggunakan metode dokumentasi ini dilakukan untuk mendapatkan data tentang strategi peningkatan minat dan kepuasan konsumen terhadap kerajinan ukir kayu dalam perspektif syariah. Menurut Muhadjir dalam (Arifudin, 2020) menyatakan bahwa analisis data merupakan kegiatan melakukan, mencari dan menyusun catatan temuan secara sistematis melalui pengamatan dan wawancara sehingga peneliti fokus terhadap penelitian yang dikajinya. Setelah itu, menjadikan sebuah bahan temuan untuk orang lain, mengedit, mengklasifikasi, dan menyajikannya.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

kerajinan adalah suatu usaha yang dilakukan secara terus menerus dengan penuh semangat ketekunan kecekatan, kegigihan, berdedikasi tinggi dan berdaya maju yang luas dalam melakukan suatu karya (Kadjim., 2010). Seni kerajinan juga sering dikaitkan dengan pekerjaan

tangan (*handicraft*). Dalam bahasa Inggris, apa yang di Indonesia sering disebut kerajinan disebut "*craft*". Kata "*craft*" mengandung arti: keahlian, keterampilan khusus, seni, dan ketangkasan atau kecekatan. Lebih jauh kata "*craft*" juga berarti; keterampilan di dalam mengolah atau merencanakan dengan tangan; tipu muslihat; kelihaian. Juga diartikan sebagai pekerjaan atau kesibukan yang membutuhkan keahlian atau keterampilan khusus.

Contoh kerajinan salah satunya adalah kerajinan ukir kayu, menurut Ferdinan Budi Saputro dalam Artikel Seni Ukir Indonesia menyebutkan pengertian kerajinan ukir kayu adalah barang-barang ukiran atau hiasan yang dihasilkan oleh seseorang yang dalam perwujudannya memerlukan keterampilan, ketekunan, dan perasaan seni dengan cara ditoreh, dipahat dan menggunakan teknik ukir diatas media dari kayu. Dan salah satu pengrajin yang bergelut dalam kerajinan ukir kayu adalah Evan Art Gallery, yang bertempat di Pagaden Kabupaten Subang, Provinsi Jawa Barat.

Menurut (Juhadi, 2020) bahwa sebuah perusahaan atau lembaga dalam meningkatkan produktifitas dan kualitas harus berorientasi pada pengawasan. Hal ini bertujuan dalam mengembangkan kemampuan karyawan dan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik.

Evan art Gallery merupakan sebuah UMKM yang bergelut pada bidang ukiran kayu yang berbahan baku dari kayu lame/pulai dan tunggul bamboo. UMKM ini merupakan pengrajin *handycraft* Kabupaten Subang yang cukup berkembang dan sangat kreatif dalam pembuatan produknya sehingga sering menjadi perwakilan dari Kabupaten Subang untuk mengikuti event Pameran se- Jawa Barat atau bahkan Se-Indonesia. Tapi seperti yang sudah kita ketahui bahwa segala sesuatu itu tidak ada yang sempurna, pasti masalah atau cobaan kerap terjadi dalam kehidupan ini. Apalagi ditambah dengan adanya pandemic covid-19 yang terjadi, membuat banyak UMKM yang tersandung ke dalam permasalahan ekonomi, salah satunya menimpa Evan Art Gallery. Contoh dari permasalahan tersebut berkaitan dengan minat dan kepuasan konsumen yang akhir-akhir ini mulai berkurang, maka dari itu saya akan membahas mengenai Strategi Peningkatan Minat dan Kepuasan Konsumen Terhadap Kerajina Ukir Kayu, antara lain :

1. Jujur dan Amanah

Bukan hal yang baru lagi ketika memiliki suatu bisnis harus di dasari dengan kejujuran, karena itu salah satu bekal kita menuju kesuksesan yang barokah, jangan pernah mengada ngada sesuatu yang tidak ada kepada pelanggan. Dan jangan lupa tanamkan dalam hati untuk memiliki sifat Amanah, salah satu bentuk Amanah misalnya ketika sudah diberikan 50% DP, maka supaya langsung memulai proses pembuatan pesanan dengan membeli bahan dll, jangan sampai Uang DP tersebut

habis dengan percuma dan pada akhirnya menjadi hutang yang tidak terduga.

2. Meningkatkan Kualitas Produk

Untuk membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan diusahakan untuk selalu meningkatkan kualitas produk, yaitu dengan menggunakan bahan yang terbaik dan selalu mengarahkan mitra kerja atau karyawan nya mengevaluasi hasil kerajinan sebelum di packing atau dikirim kepada pelanggan.

3. Lakukan Komunikasi Dua Arah dengan Pelanggan

Untuk melakukan Komunikasi Dua Arah dengan pelanggan bisa dilakukan dengan berbagai cara misalnya melalui media social atau langsung menghubungi melalui WhatsApp supaya tercipta kolerasi yang baik antara kita dan pelanggan.

4. Meminta Kritik dan Saran

Cara yang dapat dilakukan untuk meminta kritik dan saran kepada pelanggan yaitu melakukan survei secara online ataupun offline, karena dengan kita mendengar kritik dan saran dari pelanggan, itu menunjukkan bahwa kita peduli akan kebutuhan mereka. Jangan menjadikan kritikan negative sesuatu yang membuat kita merasa rendah diri, justru hal tersebut yang mampu membuat diri menjadi semakin ter motivasi dan pada akhirnya membuat inovasi untuk terus meng upgrade diri menjadi lebih baik lagi.

5. Memiliki Strategi Pemasaran yang Unik dan Menarik

Dalam menjalankan bisnis apapun, harus mempunyai rencana strategis termasuk dalam bidang pemasarannya agar mendapatkan hasil yang maksimal atau seperti yang diinginkan. Banyak usaha yang gagal karena pemilik bisnis tidak mengetahui strategi pemasaran yang tepat untuk produknya. Contoh strategi pemasaran produk kerajinan yang salah adalah dengan memproduksi jumlah item produk dengan jumlah banyak tanpa memikirkan siapa target marketnya dan bagaimana mempromosikannya. Berikut adalah beberapa strategi pemasaran yang unik dan menarik guna meningkatkan minat dan kepuasan konsumen terhadap kerajinan: a) Menentukan target pasar, b) terus berinovasi membuat produk kerajinan yang unik dan tentunya memiliki nilai guna, c) melakukan promosi sesuai target market, d) Manfaatkan Pemasaran Online, dan e) aktif mengikuti event dan bazar.

D. SIMPULAN, SARAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas bahwa kesimpulan dari penelitian ini yakni strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan minat dan kepuasan konsumen terhadap kerajinan adalah dengan memiliki *attitude* yang baik seperti jujur dan Amanah, kemudian ciptakanlah

produk dengan kualitas yang terbaik, selain itu lakukan lah komunikasi dua arah dengan pelanggan guna menumbuhkan kepercayaan dan loyalitas sehingga akan menjadi *repeat customer*, setelah itu mintalah kritik dan saran kepada pelanggan apa yang harus dibenahi dan diperbaiki serta yang terakhir adalah dengan menggunakan strategi pemasaran yang unik dan menarik.

2. Saran

Setiap pekerja atau karyawan pada setiap perusahaan harus memberikan pelayanan terbaik. Jika seseorang bekerja sesuai dengan kemampuannya maka akan melahirkan hal-hal yang optimal. Melayani dengan sepenuh hati, tidak mengabaikan perintah serta aturan-aturan yang telah ditetapkan Allah SWT merupakan pelayanan yang Islami.

3. Rekomendasi

Langkah nyata yang bisa dilakukan dalam rangka meningkatkan minat dan kepuasan konsumen terhadap kerajinan ukir kayu dalam perspektif syariah, adalah melakukan pelatihan pada setiap karyawan dalam memberikan layanan. Sehingga setiap karyawan berorientasi pada pelayanan terbaik dalam pekerjaannya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini tidak dapat terlaksana tanpa berbagai bantuan dari berbagai pihak sehingga penulis merasa sangat terbantu dalam menyelesaikan penelitian ini.

1. Terima kasih kepada ketua STEI Al-Amar Subang yang sudah memberikan kesempatan peneliti dalam melakukan penelitian terkait dengan strategi peningkatan minat dan kepuasan konsumen terhadap kerajinan ukir kayu dalam perspektif syariah.
2. Terima kasih kepada para dosen STEI Al-Amar Subang yang telah memberikan arahan dalam penyusunan hasil penelitian ini.
3. Terima kasih kepada responden, yang sudah berkenan terlibat dalam proses penelitian strategi peningkatan minat dan kepuasan konsumen terhadap kerajinan ukir kayu dalam perspektif syariah.

DAFTAR RUJUKAN

- Arifudin, O. (2020). PENGARUH KOMPENSASI DAN PENGAWASAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. GLOBAL MEDIA. *MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(1), 409–416.
- Arifudin, O. (2021). *MANAJEMEN STRATEGIK TEORI DAN IMPLEMENTASI*. Banyumas : Pena Persada.
- Bahri, A. S. (2021). *PENGANTAR PENELITIAN PENDIDIKAN (Sebuah Tinjauan Teori dan Praktis)*. Bandung : Widina Bhakti Persada.
- Fadla. (2016). *Pelayanan Pada PT. Pos Indonesia Pekanbaru Menurut Perspektif Ekonomi Islam*. Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.

- Hanafiah, H. (2021). Pelatihan Software Mendeley Dalam Peningkatan Kualitas Artikel Ilmiah Bagi Mahasiswa. *Jurnal Karya Abdi Masyarakat*, 5(2), 213–220.
- Juhadi, J. (2020). PENGARUH SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL DAN AUDIT INTERNAL TERHADAP PELAKSANAAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE. *Jemasi: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 16(2), 17-32.
- Kadjim. (2010). *Pendidikan Keterampilan*. Surabaya: Karya Agung.
- Koni, A. (2020). *Manajemen Sumber Daya Insani*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Lovelock. (2011). *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, dan Strategi (Perspektif Indonesia) Jilid Kedua Edisi Ketujuh*. Jakarta: Erlangga.
- Nasem, N. (2018). Pengaruh Pelatihan dan Motivasi terhadap Produktivitas Kerja Tenaga Kependidikan Stit Rakeyan Santang Karawang. *Jurnal Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, 2(3), 209–218.
- Nasser, A. A. (2021). Sistem Penerimaan Siswa Baru Berbasis Web Dalam Meningkatkan Mutu Siswa Di Era Pandemi. *Biomatika: Jurnal Ilmiah Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan*, 7(1), 100–109.
- Rahayu, Y. N. (2020). *PROGRAM LINIER (TEORI DAN APLIKASI)*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Sofyan, Y. (2020). Studi Kelayakan Bisnis Telur Asin H-Organik. *Jurnal Ecodemica*, 4(2), 341–352.
- Sudirman, A. (2020). *Prilaku konsumen dan perkembangannya di era digital*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Tanjung, R. (2019). MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PEMBELAJARAN (Studi Kasus di STIT Rakeyan Santang Karawang). *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 3(1), 234–242.
- Tanjung, R. (2020). Pengembangan UKM Turubuk Pangsit Makanan Khas Kabupaten Karawang. *Jurnal Karya Abdi Masyarakat*, 4(2), 323–332.
- Tjiptono, F. (2009). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.