



ORGANIZE: Journal of Economics, Management and Finance

Vol. 1, No. 1, 2022.

Journal website: <https://organize.pdfaii.org/>

Research Article

Analisis Penyebab Masyarakat Tidak Memilih Bank Syariah: Penelitian Pada Masyarakat Desa Gabuswetan Kabupaten Indramayu

Irwan Maulana

Fakultas Agama Islam Universitas Wiralodra

Copyright © 2022 by Authors, Published by ORGANIZE: Journal of Economics, Management and Finance. This is an open access article under the CC BY License <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Received : August 18, 2022

Revised : August 26, 2022

Accepted : September 19, 2022

Available online : December 05, 2022

How to Cite: Irwan Maulana. (2022). Analysis of the Causes of People Not Choosing Islamic Banks: Research on Gabuswetan Village Communities, Indramayu Regency. *ORGANIZE: Journal of Economics, Management and Finance*, 1(1), 29–36. <https://doi.org/10.58355/organize.viii.5>

Corresponding Author, Email: irwan@faiunwir.ac.id (Irwan Maulana)

Analysis of the Causes of People Not Choosing Islamic Banks: Research on Gabuswetan Village Communities, Indramayu Regency

Abstract. This paper aims to answer questions about how people perceive Islamic banks and what factors cause people not to choose Islamic banks. The research data was collected from direct interviews with the people in Gabuswetan Village, Indramayu Regency. Interviews were conducted with people who did not choose Islamic banks as their financial institutions. Furthermore, this study was analyzed using a qualitative descriptive analysis method. The results of the study show that people who do not choose Islamic banks think that Islamic banks are the same as conventional banks. This is due to the low level of public knowledge considering the lack of promotion by Islamic banks. The public still feels that the information that reaches them about Islamic banking, starting from the system, concept to the product, is very little. Factors that cause people not to choose Islamic banks include knowledge of Islamic banks, products and their very low existence. In addition, there are very few Islamic bank service offices and ATMs around the community. Apart from that, Islamic bank branding is felt to be lacking

because of the minimal events and promos carried out by Islamic banks. Seeing the state of society like that, Islamic banks should provide education to the public about Islamic banks, starting from the system to its products. Islamic banks are expected to provide educational promotions by getting closer to the community directly. In addition, the fulfillment of facilities that support services to customers is also needed in order to provide the best service to the public.

Keywords: Islamic bank, savings, village community.

Abstrak. Tulisan ini bertujuan menjawab pertanyaan tentang bagaimana persepsi masyarakat terhadap Bank Syariah dan faktor apa yang menyebabkan masyarakat tidak memilih bank syariah. Data penelitian terhimpun dari wawancara secara langsung dengan masyarakat yang berada di Desa Gabuswetan Kabupaten Indramayu. Wawancara dilakukan kepada masyarakat yang tidak memilih bank syariah sebagai lembaga keuangannya. Selanjutnya, penelitian ini dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat yang tidak memilih bank syariah beranggapan bahwa bank syariah sama dengan bank konvensional. Hal ini dikarenakan tingkat pengetahuan masyarakat yang rendah mengingat kurangnya promosi yang dilakukan bank syariah. Masyarakat masih merasa informasi yang sampai kepada mereka tentang perbankan syariah mulai dari sistem, konsep hingga produknya sangat sedikit. Faktor yang menyebabkan masyarakat tidak memilih bank syariah diantaranya yaitu pengetahuan terhadap bank syariah, produk hingga keberadaannya yang sangat rendah. Selain itu keberadaan kantor pelayanan bank syariah serta ATM sangat sedikit berada di sekitar masyarakat. Selain itu juga *branding* bank syariah yang dirasa kurang karena event maupun promo yang dilakukan bank syariah yang minim. Melihat keadaan masyarakat yang seperti itu, bank syariah hendaknya memberikan edukasi kepada masyarakat terhadap bank syariah, mulai dari sistem hingga produk-produknya. Bank syariah diharapkan memberikan promosi yang mengedukasi dengan mendekati diri kepada masyarakat secara langsung. Selain itu pemenuhan fasilitas-fasilitas yang menunjang pelayanan terhadap nasabah juga dibutuhkan guna memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Kata Kunci : bank syariah, tabungan, masyarakat desa.

PENDAHULUAN

Perbankan syariah adalah lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan al-Qur'an dan al Hadist Nabi Muhammad Saw atau dengan kata lain lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta pengedaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.¹ Menurut Syafii Antonio bank syariah adalah lembaga keuangan yang awal berdirinya bertujuan untuk memudahkan kaum muslimin dalam mendasarkan segenap aspek dalam kehidupannya berdasarkan prinsip-prinsip Islam.² Munculnya bank syariaah ini merupakan bentuk kemudahan bagi umat muslim untuk mendasarkan segenap aspek kehidupan terutama dalam aspek muamalah nya agar sesuai dengan ajaran Islam.

Bank syariah mengusung sistem yang sesuai dengan ajaran Islam dengan menerapkan sistem bagi hasil dan bukan bunga yang selama ini diterapkan oleh bank konvensional. Sebagai sistem yang baru bank syariah harus melakukan segala upaya agar dapat mempengaruhi keputusan masyarakat untuk memilih bank syariah.

¹ Muhamad, *Manajemen Bank Syari'ah*, (Yogyakarta: AMPYKPN, 2002), 13.

² M. Syafi'i Antonio, *Bank Syari'ah: dari Teori dan Praktek*, (Jakarta: Gema Insani Press, Cet. I,2001), 18.

Proses pengambilan keputusan oleh konsumen sendiri terbagi dari beberapa tahap yang berbeda namun masih saling berhubungan satu sama lain, yaitu tahap masukan, tahap proses, dan tahap keluaran.³ Tahap masukan terdiri dari sumber masukan utama yaitu: usaha pemasaran perusahaan dan pengaruh sosiologis eksternal atas konsumen. Tahap proses memfokuskan pada cara konsumen mengambil sebuah keputusan, yang dipengaruhi oleh beberapa faktor psikologis yang melekat pada setiap individu. Serta tahap terakhir keluaran adalah tahap membeli dan evaluasi setelah membeli. Begitu pula terjadi ketika memilih atau tidak memilih bank syariah.

Keberhasilan sistem keuangan syariah hingga sekarang ini tidak semata-mata atas adanya dukungan regulasi pemerintah, namun juga didukung oleh kualitas dan pelayanan yang diberikan oleh lembaga tersebut. Namun sisi lain tidak sedikit masyarakat yang masih menganggap bahwa sistem ekonomi syariah hanya hadir untuk masyarakat muslim. Tidak bisa dipungkiri, paradigma fanatisme agama masih kental terlihat dalam masyarakat kita, persepsi masyarakat yang berkembang bahwa bank syariah sebagai bank untuk kaum muslim saja, pasar yang tertutup untuk kalangan non muslim. Padahal, sistem bagi hasil yang merupakan salah satu elemen penting dari pasar syariah dan sudah sejak lama diterapkan Negara-negara Eropa, terutama Inggris.⁴ Jadi, persepsi bahwa pasar konvensional selain lebih menguntungkan dan pasar syariah adalah pasarnya kaum muslim tidak tepat, kemudian bagaimana dengan citra Islam dan apakah yang dapat ditawarkan untuk menarik para nasabah, sedangkan citra Islam belum menjadi daya tarik nomor satu bahkan dikalangan umat muslim sendiri.

Melihat fenomena tersebut, masyarakat mulai sadar bahwa bank-bank konvensional yang ada saat ini tidak bisa menjadi solusi terbaik dari problem-problem yang ada didalam masyarakat, sehingga masyarakat melirik kembali ajaran Islam yang bebas riba. Perbankan syari'ah merupakan suatu badan usaha yang fungsinya sebagai penghimpun dana dari masyarakat dan penyalur dana kepada masyarakat, yang sistem dan mekanisme kegiatan usahanya berdasarkan hukum Islam sebagaimana yang diatur dalam al-Qur'an dan al-Hadist.⁵

Masyarakat muslim yang menggunakan jasa perbankan syari'ah menganggap bahwa bunga adalah *riba*. Hal ini secara tegas dinyatakan dalam al-Qur'an yaitu dalam surat al-Baqarah ayat 278-279 yang artinya: "*Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman. Maka jika kamu tak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak menganiaya dan tidak (pula) dianiaya.*" (QS al-baqarah 278-279).⁶

³ Schiffman dan Kanuk, *perilaku konsumen*. (Jakarta: Prentice hall, 2004). 491

⁴ Hermawan Kartajaya, dan Muhammad Syakir Sula. *Syari'ah Marketing*, (Bandung: PT Mizan Pustaka, 2006), 25.

⁵ Rachmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Islam di Indonesia*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2002), 93.

⁶ Departemen Agama, *al-Qur'an Terjemah*, (Jakarta: Yayasan Penyelenggara atau Penerjemah Al-Qur'an, 1971), 69-70.

Dalam banyak studi bahwa motivasi tertinggi seseorang memilih bank syariah adalah karena bank syariah menggunakan sistem-sistem dengan prinsip syariah Islam. Seperti yang ada dalam penelitian Metawa dan Almosawi dalam penelitiannya Mita Widyastuti ada tiga kriteria tertinggi yang di pertimbangkan calon nasabah di bank syariah. Pertama prinsip nasabah yang sesuai dengan keyakinan calon nasabah, kedua adalah saran atau rekomendasi mengenai bank yang bersangkutan, ketiga adalah kenyamanan dari lokasi bank.⁷

Dari latar belakang diatas terdapat hal yang patut dipertanyakan yaitu ketika banyak penelitian yang menjelaskan bahwa faktor utama masyarakat memilih bank syariah adalah agama, mengapa di Indramayu khususnya desa Gabuswetan yang mayoritas muslim tingkat kepemilikan rekening di bank syariah sangat rendah. Jika agama dalam banyak penelitian disebutkan menjadi faktor utama seseorang memilih bank syariah ternyata tidak berlaku bagi masyarakat Indramayu khususnya desa Gabuswetan maka dimungkinkan faktor-faktor diluar agama yang terkait dengan bauran pemasaran (*product, price, place, promotion*) bank syariah lah yang mempengaruhi masyarakat tidak menjatuhkan pilihan kepada bank syariah.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan. Penelitian lapangan adalah penelitian untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi lingkungan sesuatu unit sosial, individu, kelompok, lembaga atau masyarakat.⁸

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik penelitian dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan penelitian kualitatif lebih menekankan makna dan generalisasi.⁹

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan ekonomi dalam pandangan Islam merupakan kelaziman dan merupakan tuntutan kehidupan disamping terdapat dimensi ibadah. Warna Islami dalam dimensi bisnis, berpengaruh besar dalam aktivitas perbankan. Penerapan ajaran Islam dalam aktivitas perbankan diwujudkan dengan aktivitas perbankan yang berdasarkan prinsip syariah.

Perbankan sebagai entitas bisnis yang berperan penting dalam kegiatan yang signifikan. Paket kebijakan Oktober (Pakto 88), Undang-undang Perbankan nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan¹⁰ yang kemudian di revisi menjadi UU Perbankan No.

⁷ Mita Widyastuti, "Alasan Masyarakat Tidak Memilih Bank Syariah Ditinjau Dari Aspek Bauran Pemasaran, Pamekasan" (Skripsi – Universitas Airlangga, Surabaya, 2008)

⁸ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi *Metodologi Penelitian*, (Jakarta, Bumi Aksara, 2007) 46

⁹ Sugiyono, *Memahami Kualitatif*, (Bandung, Alfabeta, 2007) 1.

¹⁰ Abdul Ghofur, *Hukum Perbankan Syariah (UU No. 21 tahun 2018)*, (Bandung: Refika Aditama, 2013), 1.

10 tahun 1998, dalam bentuk sebuah bank yang beroperasinya dengan sistem bagi hasil atau bank syariah. Keberadaannya Bank Syariah semakin mapan setelah diundangkannya UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Menurut UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah Bab 1 pasal 1 Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan, usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Dalam menjalankan operasionalnya, bank berdasarkan prinsip syariah tidak menggunakan sistem bunga dalam menentukan imbalan atas dana yang digunakan atau dititipkan oleh suatu pihak. Penentuan imbalan terhadap dana yang dipinjamkan maupun dana simpanan di Bank berdasarkan pada prinsip bagi hasil sesuai dengan hukum Islam.

Secara garis besar, pengembangan produk pada bank syariah dikelompokkan menjadi 3, yakni: 1) Produk penghimpun dana; 2) Produk penyaluran dana atau produk pembiayaan; dan 3) Produk jasa. Skema produk Perbankan Syariah secara alamiah merujuk pada dua kategori kegiatan ekonomi, yakni produksi dan distribusi. Kategori pertama difasilitasi melalui skema profit sharing (*mudharabah*) dan partnership (*musyarakah*), sedangkan kegiatan distribusi manfaat hasil-hasil produk dilakukan melalui skema jual beli (*murabahah*), dan sewa menyewa (*ijarah*).¹¹

Bank Syariah mulai berkembang pada era 90an dengan diawali oleh Bank Muamalat pada saat itu telah memberikan warna baru bagi perbankan di Indonesia. Indonesia tergolong lambat mengingat terdapat beberapa negara lain yang telah mengadopsi Bank Syariah menjadi bagian dari Perbankan di negaranya. Keterlambatan itu bukan lah menjadi penghalang dari tumbuh kembang Perbankan Syariah di Indonesia umumnya dan di Gabuswetan khususnya. Salah satu yang mempengaruhi perkembangan dari Bank Syariah dengan melalui peningkatan strategi pelayanan ke nasabah ataupun calon nasabah. Strategi untuk melakukan pelayanan yang terbaik menjadi satu pilihan bilamana Bank Syariah ingin berkembang dan semakin tumbuh dari tahun ke tahun jumlah nasabahnya. Bank Syariah yang merupakan lembaga bisnis, bukan lembaga kemanusiaan yang memaksa mau tidak mau harus memberikan yang terbaik untuk nasabah maupun masyarakat yang akan di jadikan nasabah dengan memberikan beberapa pengetahuan maupun penawaran yang terbaik yang bisa diberikan. Pembentukan persepsi akan memberikan dampak terhadap kemajuan Bank Syariah juga akan mendorong masyarakat untuk dapat menggunakan jasa Bank Syariah sebagai lembaga.

Pandangan dan persepsi masyarakat desa Gabuswetan terhadap perbankan syariah adalah seperti yang dikemukakan H. Imron bahwa Bank Syariah merupakan lembaga keuangan syariah yang seharusnya mampu untuk menempatkan dirinya di tengah-tengah masyarakat Indonesia umumnya dan Gabuswetan khususnya yang mayoritas muslim.¹² Bank Syariah dirasakan belum dapat meyakinkan masyarakat sebagai lembaga yang benar-benar baik untuk masyarakat dan merupakan lembaga perbankan yang menjadi sebuah pilihan utama.

¹¹ Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), 17-18.

¹² Imron, *Wawancara*, Gabuswetan, 18 juli 2019.

Sedangkan menurut M. Yasak seorang pengusaha, dirinya beranggapan bahwa Bank Syariah dan Bank Konvensional itu sama saja, hal inilah yang dirinya pahami selama ini.¹³ Pemberian edukasi ke masyarakat tentang Perbankan Syariah dirasa sangat minim sehingga masyarakat belum mengetahui tentang Perbankan Syariah. Hal serupa yang diungkapkan oleh pak Amik bahwa beliau merasakan Bank Syariah itu sama dengan Bank Konvensional, menggunakan konsep yang sama namun memiliki istilah yang digunakannya yang berbeda.

Menurut bapak Suhardi bahwa Tingkat pengetahuan merupakan motivasi yang tidak kalah penting dengan agama yang dirasa masyarakat dapat mendorong untuk melakukan kegiatan keuangannya di Perbankan Syariah.¹⁴ Anggapannya bahwa pengetahuan yang rendah terhadap Perbankan Syariah dapat memberikan gambaran-gambaran yang berbeda yang tidak sesuai dengan bank syariah secara real. Tingkat pengetahuan ini dipengaruhi oleh edukasi yang efektif yang dilakukan Bank Syariah di masyarakat dengan menjelaskan tentang Perbankan Syariah. Hal serupa juga dikatakan oleh pak Supriyatno, dirinya juga baru mengetahui Bank Syariah, pengetahuannya juga sangat terbatas dengan Bank Syariah.¹⁵ Dirinya beranggapan bahwa Bank Syariah dan Bank Konvensional sama, perbedaannya mungkin hanya pada istilah-istilah yang digunakan serta produk-produknya yang diadopsi oleh masing-masing Bank.

Bank Syariah dianggap seperti bank-bank apada umumnya, hal ini tidak terlepas dari akibat kurangnya pemahaman dari masyarakat serta minimnya edukasi yang dilakukan pihak Perbankan Syariah mengenai konsep baru ini yang di aplikasikan di dunia perbankan. Kurangnya pemahaman serta minimnya edukasi yang mereka dapatkan memberikan persepsi yang berbeda mengenai produk bank syariah, hal ini tidak sesuai dengan realita sesungguhnya bahwa bank syariah merupakan bank yang mengadopsi nilai-nilai syariah Islam yang mengharamkan bunga.

Tidak dipungkiri memang bahwa bank syariah merupakan lembaga bisnis, mau atau tidak harus memberikan nilai lebih terhadap produk nya yang salah satunya berupa nilai balik yang konsumen atau nasabah dapatkan setelah menabung atau meminjam uang di bank syariah. Sementara bank syariah dengan sistim bagi hasil tidak memberikan kepastian pendapatan sebagaimana bunga bank konvensional memberikan kepastian pendapatan. Sedang menurut sebagian wirausaha yang membutuhkan pinjaman, menyatakan kredit di bank syariah prosesnya rumit dan berbelit-belit. Bank syariah dirasa lebih rumit ketimbang bank konvensional, dari akad maupun tata cara peminjamannya. Pengetahuan masyarakat terhadap perbankan syariah sangat minim, mungkin hal ini terjadi karena promosi yang dilakukan perbankan kurang efektif dan tidak bisa langsung menjamah masyarakat secara luas, bisa dibilang bahwa segmentasi perbankan syariah merupakan mereka-mereka yang secara konsep mengerti dan mereka-mereka yang melihat bahwa terdapat faktor agama dalam perbankan syariah. namun realitanya yang menabung karena agama lebih kecil daripada mereka yang tidak menabung. Sesungguhnya potensi nasabah bank syariah sangat luas apabila masyarakat terjamah dari edukasi

¹³M. Yasak, *Wawancara*, Gabuswetan, 18 juli 2019.

¹⁴Amik, *Wawancara*, Gabuswetan, 18 juli 2019.

¹⁵Supriyatno, *Wawancara*, Gabuswetan, 18 juli 2019.

lewat promosi serta pemahamannya. Masyarakat Gabuswetan memiliki motivasi yang tinggi mengenai perbankan syariah, terlebih ketika diberikan penjelasan mengenai bank syariah secara konsep maupun aplikasinya. Mereka merespon secara positif hadirnya perbankan syariah yang menanamkan prinsip syariah dalam aplikasinya.

Penulis mendeskripsikan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan masyarakat desa Gabuswetan tidak memilih Bank Syariah di bagi menjadi dua faktor yaitu faktor eksternal dan faktor internal. 1). Faktor eksternal: a) Sistem bank syariah belum di ketahui, b). *Branding* bank syariah masih rendah, c). *Event* dari bank syariah masih kurang. 2). Faktor Internal: a). Kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap produk bank syariah, b). Persepsi masyarakat akan produk bank syariah sama dengan bank konvensional, c). Promosi yang dilakukan bank syariah masih sedikit.

KESIMPULAN

Pengetahuan masyarakat terhadap bank syariah sangat rendah, mengingat mereka sangat minim mendapatkan informasi dari pelaku bisnis bank syariah maupun *marketing* bank syariah. Masyarakat Gabuswetan berpersepsi bahwa bank syariah sama dengan bank konvensional. Adapun yang mempengaruhi masyarakat berpersepsi seperti ini, karena mereka mendapatkan informasi yang sedikit, baik dari media elektronik, media cetak, maupun media sosial. Selain itu juga terdapat anggapan bahwa bank syariah ada untuk mereka yang memahami Islam, tidak untuk mereka yang belum memahami prinsip ini. Hal ini karena mereka menganggap belum tersentuhnya oleh edukasi yang dilakukan bank syariah. Persepsi masyarakat mengenai bunga bank konvensional sebagian besar dari mereka menganggap haram. Bunga bank haram karena memang masyarakat lebih mengetahui persamaanya dengan riba yang sesungguhnya dilarang oleh agama.

Faktor yang menyebabkan masyarakat tidak memilih bank syariah jika melihat dari aspek bauran pemasaran sangat relatif jawabanya yang diantaranya adalah: a). Pengetahuan masyarakat akan produk bank syariah, b). Daya tarik produk bank syariah mereka rasa kurang, c). Sistem bank syariah di rasa kurang merakyat, d). Persepsi masyarakat akan produk bank syariah sama dengan bank konvensional, e). Promosi yang dilakukan bank syariah masih kurang, dan f). Penerapan bagi hasil yang dianggap kurang menarik, g). Keberadaan tempat kantor cabang maupun cabang pembantu yang tidak dekat dengan masyarakat, h). terbatasnya ATM.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Ghofur, *Hukum Perbankan Syariah (UU No. 21 tahun 2018)*, Bandung: Refika Aditama, 2013
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi *Metodologi Penelitian*, Jakarta, Bumi Aksara, 2007.
- Departemen Agama, *al-Qur'an Terjemah*, Jakarta: Yayasan Penyelenggara atau Penerjemah Al-Qur'an, 1971
- Hermawan Kartajaya, dan Muhammad Syakir Sula. *Syari'ah Marketing*, Bandung: PT Mizan Pustaka, 2006

Mita Widyastuti, "*Alasan Masyarakat Tidak Memilih Bank Syariah Ditinjau Dari Aspek Bauran Pemasaran, Pamekasan*" Skripsi – Universitas Airlangga, Surabaya, 2008

Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Jakarta: Rajawali Pers, 2015

Muhamad, *Manajemen Bank Syari'ah*, Yogyakarta: AMPYKPN, 2002

M. Syafi'i Antonio, *Bank Syari'ah: dari Teori dan Praktek*, (Jakarta: Gema Insani Press, Cet. I, 2001), 18.

Rachmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Islam di Indonesia*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2002

Schiffman dan Kanuk, *perilaku konsumen*. Jakarta: Prentice hall, 2004

Sugiyono, *Memahami Kualitatif*, Bandung, Alfabeta, 2007