

## PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA BANYUMENENG BERBASIS EKONOMI KREATIF MELALUI RUMAH JAMUR DI ERA NEW NORMAL

Amalia Rohmah Nur Wahyuni<sup>1</sup>, Athalia Putriwika Salsabila<sup>1</sup>, Diana Kusuma<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro

Jl. Prof. Sudarto No. 13, Tembalang, Kecamatan Tembalang, Kota Semarang, Jawa Tengah, (024) 7465403

Email : amaliarohmah@students.undip.ac.id

### Abstrak

*Potensi alam Jamur Tiram di desa Banyumeneng belum dikelola secara maksimal, terlihat dari kurangnya inovasi dari hasil olahan jamur tiram dan rendahnya partisipasi masyarakat terhadap pengolahan produk jamur tiram. Di tengah kondisi Pandemi Covid-19 hasil penjualan jamur tiram dan hasil tani menurun sebesar 30% - 75% dikarenakan kurangnya permintaan pasar. Metode yang kami gunakan dalam program ini adalah metode pemberdayaan masyarakat desa dilaksanakan secara penuh di lapangan (offline). BEM FKM Universitas Diponegoro melalui program PHP2D tahun 2021 akan memberikan sebuah solusi dengan adanya pendampingan pengolahan jamur tiram serta pembangunan rumah jamur yang ditujukan kepada kelompok masyarakat yang berada di RW 03 yang didukung oleh Bumdes, Kelompok Tani Jamur Tiram, Kelompok Berkah Kesumo, dan Karang Taruna. Rumah jamur ini merupakan tempat kuliner sebagai pusat penjualan dan pengolahan produk jamur tiram sebagai ciri khas Desa Banyumeneng. Metode yang digunakan dalam program ini adalah metode pemberdayaan masyarakat desa dilaksanakan secara penuh di lapangan (offline). Hasil yang diperoleh yaitu terlaksananya pendampingan pengolahan produk inovasi jamur tiram, pembangunan rumah jamur sebagai pusat oleh-oleh, meningkatnya minat masyarakat dalam mengembangkan potensi alam, pendampingan pengemasan produk kreatif dan pemasaran berbasis e-commerce..*

**Kata kunci** : jamur tiram, ekonomi kreatif, inovasi olahan produk

### 1. PENDAHULUAN

Desa Banyumeneng merupakan salah satu desa di Kecamatan Mranggen, tepatnya di ujung selatan Kabupaten Demak. Tingkat pendidikan masyarakat Banyumeneng rata-rata hanya mencapai SMA/SMK. Hal tersebut dapat mempengaruhi kualitas Sumber Daya Manusia untuk mengembangkan potensi desa. Mayoritas mata pencaharian di Desa Banyumeneng yaitu petani dan pekerja serabutan, dengan penghasilan sekitar Rp1.800.000,00 perbulan (dibawah UMR Kabupaten Demak). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Desa Banyumeneng masih tergolong masyarakat ekonomi menengah ke bawah.

Desa Banyumeneng memiliki potensi alam yang cukup beragam yang dapat meningkatkan perekonomian desa, salah satunya adalah jamur tiram. Budidaya jamur tiram ini berada di RW 03 yang dikelola oleh hampir separuhnya (40%) dari masyarakat desa yang termasuk ke dalam Kelompok Tani Jamur Tiram dan diketuai oleh Bapak Muttaqin. Namun, kelompok ini belum berjalan secara efektif karena kurangnya sinergitas yang lebih mementingkan kepentingan individu daripada kelompok. Potensi alam ini belum dikelola secara maksimal, terlihat dari kurangnya inovasi dari hasil olahan jamur tiram dan rendahnya partisipasi masyarakat terhadap pengolahan produk jamur tiram dilihat dari jumlah masyarakat yang ikut serta dalam pembuatan produk olahan jamur tiram kurang dari setengah anggota Kelompok Berkah Kusumo yaitu 5 orang. Berkah Kusumo adalah satu-satunya kelompok di RW 03 yang berfokus pada pengolahan jamur tiram yang telah membuat produk olahan seperti bakso jamur tiram dan jamur *crispy*. Menurut Ibu Rina selaku ketua dari Kelompok Berkah Kesumo, kendala yang dialami terletak pada pengemasan dan pemasaran produk. Hal tersebut disebabkan karena kurangnya keterampilan dalam memasarkan produk, mengemas produk dan keterbatasan dalam mengakses internet sehingga sasaran penjualan masih belum meluas.

Berdasarkan hasil diskusi dan fasilitasi secara langsung dengan Pak Muntaha selaku Kepala Desa dan enam masyarakat di Desa Banyumeneng, diperoleh kesimpulan bahwa dari sepuluh masalah utama di temukanlah satu prioritas masalah yaitu masih rendahnya kualitas dan kuantitas olahan jamur tiram sehingga hal ini mempengaruhi perekonomian masyarakat desa. Saat ini petani hanya menjual mentah jamur tiram karena kurangnya pengetahuan dan keterampilan dalam pengelolaan dan diversifikasi olahan jamur tiram. Seringkali petani mengalami kerugian ketika waktu panen telah datang karena kurangnya permintaan pasar. Para petani mengharapkan adanya inovasi untuk olahan produk jamur tiram dari hasil pertanian yang mempunyai nilai jual yang lebih tinggi. Selain itu, penjualan hasil pertanian hanya dijual ke pasar terdekat, yaitu Pasar Pucang Gading, Pasar Rembeyeng, Pasar Batur Sari, dan Pasar Induk Mranggen dengan harga

Rp 12.000/kg. Harapannya setelah adanya inovasi olahan produk jamur tiram keuntungannya lebih tinggi 80% dari keuntungan awal dan pemasaran produk lebih luas sehingga bisa dijangkau oleh banyak orang dari berbagai daerah.

Jamur tiram merupakan salah satu komoditas yang sedang diminati masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pangan. Hal ini dapat dilihat dari permintaan yang terus meningkat setiap tahunnya. Permintaan jamur tiram yang cukup tinggi masih belum terpenuhi, masih banyak yang didatangkan dari luar daerah. Berdasarkan hal tersebut perlu dilakukan budidaya jamur tiram (Fritz, dkk., 2017). Menurut Badan Pusat Statistik tahun 2017 tingkat konsumsi jamur di Indonesia mencapai 47.753 ton sedangkan produksinya hanya 37.020 ton. Setiap tahun permintaan jamur tiram meningkat 10% baik untuk kebutuhan hotel, restoran, vegetarian dan lain sebagainya (Kalsum, dkk., 2011). Produksi Jamur tiram masih rendah karena permintaan konsumen cukup tinggi (Karisman, 2015).

Di tengah kondisi pandemi *Covid-19* terdapat tantangan yang dihadapi oleh masyarakat, terutama di bidang ekonomi. Situasi pandemi menjadikan beberapa masyarakat desa kehilangan pekerjaan yang menyebabkan turunnya tingkat perekonomian keluarga. Menurut Bapak Muttaqin, saat pandemi hasil penjualan jamur tiram dan hasil tani pun menurun sebesar 30% - 75% dikarenakan kurangnya permintaan pasar. Di sisi lain, kondisi pandemi *Covid-19* mengharuskan masyarakat untuk dapat lebih kreatif dalam memasarkan produk usahanya dengan memanfaatkan teknologi digital yang ada. Namun, pengetahuan dan keterampilan masyarakat Desa Banyumeneng masih rendah terhadap pemanfaatan internet dan sosial media. Oleh karena itu, untuk menjawab tantangan serta permasalahan yang ada, BEM FKM Universitas Diponegoro melalui program PHP2D tahun 2021 akan memberikan sebuah solusi dengan adanya pendampingan pengolahan jamur tiram serta pembangunan rumah jamur yang ditujukan kepada kelompok masyarakat yang berada di RW 03 yang didukung oleh Bumdes, Kelompok Tani Jamur Tiram, Kelompok Berkah Kesumo, dan Karang Taruna. Rumah jamur ini merupakan tempat kuliner sebagai pusat penjualan dan pengolahan produk jamur tiram sebagai ciri khas Desa Banyumeneng. Rumah jamur ini selaras dengan rencana pembentukan desa wisata oleh Bapak Muntaha selaku Kepala Desa. Inovasi ini akan terfokus kepada pengembangan, pemasaran dan pendistribusian hasil olahan jamur tiram dengan pemanfaatan teknologi digital agar semakin bervariasi dan jangkauan pasarnya semakin luas di masa pandemi.

## **2. METODE PENGABDIAN**

Metode yang kami gunakan dalam program ini adalah metode pemberdayaan masyarakat desa dilaksanakan secara penuh di lapangan (*offline*). Metode *offline* ini dipilih karena kasus positif *Covid-19* di Desa Banyumeneng terbilang rendah dengan kategori zona hijau. Berdasarkan data yang kami peroleh melalui situs resmi Kabupaten Demak Tanggap *Covid-19* per tanggal 21 Maret 2021 didapati bahwa adanya 30 kasus positif *Covid-19* di Desa Banyumeneng dari total penduduk sebesar 8.228 jiwa. Selain itu, metode *offline* juga kami pilih sebab masyarakat Desa Banyumeneng belum melek teknologi. Namun, dikarenakan pandemi *Covid-19* belum dinyatakan usai, segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan secara *offline* tetap akan dilaksanakan menurut protokol kesehatan yang berlaku. Metode pelaksanaan program terdiri dari:

### **1. Identifikasi potensi dan masalah**

Desa Banyumeneng ini memiliki potensi alam yang cukup beragam dengan jamur tiram sebagai potensi alam unggulannya. Pandemi *Covid-19* juga menjadi tantangan bagi masyarakat dari segi ekonomi, karena pendapatannya menurun drastis.

### **2. Proses dan hasil analisis kebutuhan masyarakat**

Adanya potensi alam berupa jamur tiram ini juga sudah mulai dimanfaatkan oleh beberapa kelompok masyarakat dengan cara dibudidayakan, diolah menjadi beberapa produk yang kemudian disalurkan ke beberapa pasar sekitar. Namun demikian, pemanfaatan tersebut masih kurang optimal karena adanya keterbatasan pengetahuan dan keterampilan.

### **3. Penyelarasan dengan kebijakan pembangunan wilayah setempat**

Adanya program pembangunan Desa Wisata yang sedang direncanakan oleh pemerintah Desa setempat selaras dengan program pemberdayaan masyarakat yang telah kami rancang, sehingga dengan adanya keselarasan program ini diharapkan dapat memperkuat dukungan pemerintah Desa terhadap proses pelaksanaan program pemberdayaan masyarakat sebagai wadah gotong royong untuk saling menguatkan dan mendukung keberlanjutan masing-masing program.

### **4. Penyusunan program bersama masyarakat**

Sebagai jawaban dari berbagai kebutuhan masyarakat berdasarkan survei dan wawancara dengan masyarakat desa, maka dilakukan penyusunan program berupa pendampingan berbagai olahan jamur,

pengemasan produk kreatif, pemasaran produk berbasis *e-commerce*, hingga pembangunan Mahmur (Rumah Jamur) sebagai pusat kuliner jamur tiram di Desa Banyumeneng. Melihat Desa Banyumeneng sendiri sudah cukup terkenal sebagai tujuan wisata religi bagi masyarakat luar daerah sekalipun sehingga diharapkan potensi tersebut dapat menjadi peluang yang baik untuk meningkatkan perekonomian masyarakat.

5. Penetapan khalayak sasaran

Sasaran dari program ini adalah masyarakat di Desa Banyumeneng, terutama yang memiliki usaha jamur tiram juga masyarakat luas dengan tujuan untuk memberdayakan masyarakat setempat dalam mengurangi jumlah angka pengangguran di Desa Banyumeneng, serta dalam rangka meningkatkan potensi yang ada di Desa Banyumeneng sebagai upaya meningkatkan perekonomian masyarakat sekitar.

6. Indikator keberhasilan pelaksanaan program

Indikator keberhasilan pelaksanaan program yang akan dicapai yaitu keaktifan partisipasi kelompok masyarakat dalam mengembangkan potensi jamur tiram, kelompok masyarakat mampu memaksimalkan potensi jamur tiram, kemampuan pengelolaan *marketplace* dan *e-wallet* oleh kelompok masyarakat Desa Banyumeneng, pembangunan Mahmur (Rumah Jamur), penggunaan *marketplace* dan *e-wallet* untuk menjual suatu produk, fasilitas pengunjung Mahmur (Rumah Jamur), media promosi Mahmur (Rumah Jamur) dan potensi yang ada di Desa Banyumeneng, buku catatan pengunjung, kerja sama pemerintah daerah dan masyarakat, pendampingan Kelompok Berkah Kesumo dan Karang Taruna dalam pemasaran produk, adanya implementasi mata kuliah secara langsung serta terlaksananya monitoring dan evaluasi.

7. Pelaksanaan program

Program ini dibuat berdasarkan diskusi bersama antara tim PHP2D dengan Kepala Desa, perangkat desa, dan tokoh masyarakat. Pelaksanaan program dilakukan dengan beberapa tahapan dalam rangka mengembangkan potensi jamur tiram di Desa Banyumeneng yang dilaksanakan dengan metode offline dan tetap menerapkan protokol kesehatan yang berlaku. Pelaksanaan program meliputi yang pertama pembangunan Mahmur (Rumah Jamur) sebagai pusat kuliner khas Desa Banyumeneng yang menyediakan berbagai macam olahan jamur tiram yang nantinya akan dikelola oleh Kelompok Berkah Kesumo. Mahmur (Rumah Jamur) dijadikan sebagai wadah untuk melakukan kegiatan pengolahan dan penjualan produk jamur tiram. Kedua, pelatihan dan pendampingan kepada masyarakat dalam mengolah jamur tiram menjadi produk unggulan seperti sate jamur, bakso jamur, sempolan, aneka *frozen food* jamur, kaldu jamur, dan kerupuk jamur yang dikemas secara menarik. Ketiga, adanya pendampingan dalam memanfaatkan teknologi di segi pemasaran dan penjualan produk. Keterlibatan *marketplace* seperti tokopedia, shopee, lazada dan bukalapak diharapkan dapat meningkatkan peluang pendapatan yang lebih besar karena adanya pemasaran yang lebih luas. Selain itu, adanya pendampingan dalam penggunaan aplikasi *e-wallet* seperti gopay, ovo, dana, dan lainnya untuk mempermudah transaksi pembelian. Selain itu, adanya pemanfaatan kumbung budidaya jamur tiram untuk sarana rekreasi dan edukasi bagi pengunjung terutama anak-anak yang dapat melihat langsung budidaya jamur tiram, memanen, dan mengolah jamur tiram menjadi suatu produk olahan. Program ini juga akan memanfaatkan baglog jamur tiram yang telah dipanen untuk dibuat budidaya cacing dan pupuk agar semua komponen dapat dimanfaatkan dengan maksimal. Pelaksanaan program pendampingan ini melibatkan beberapa kelompok masyarakat, seperti Kelompok Tani Jamur Tiram, Kelompok Berkah Kesumo, dan Karang Taruna.

8. Perintisan Kemitraan

Pihak yang akan diajak bermitra antara lain masyarakat Desa Banyumeneng, Pemerintah Desa dan Kelurahan Banyumeneng, Universitas Diponegoro, Kelompok Tani Jamur Tiram, Kelompok Berkah Kesumo, dan Karang Taruna. Selain itu kami akan melibatkan Bumdes, Dinas Pertanian, Dinas Koperasi dan UMKM, dan Dinas Pemberdayaan Masyarakat.

9. Monitoring dan Evaluasi

Berdasarkan Indikator Keberhasilan Program

- a. Dengan adanya pendampingan pengolahan inovasi jamur tiram akan meningkatkan minat calon konsumen
- b. Dengan adanya pendampingan pengemasan produk kreatif jamur tiram membuat hasil olahan jamur tiram lebih tahan lama dan memungkinkan untuk dikirim ke luar daerah
- c. Dengan adanya pendampingan pemasaran jamur tiram secara *e-commerce* akan memperluas jangkauan promosi produk
- d. Dengan adanya pembuatan rumah jamur sebagai wadah pemasaran secara offline yang nantinya dapat menjadi salah satu icon yang mendukung program wisata di Banyumeneng

- e. Dengan mitra yang dimiliki dapat membantu masyarakat sekitar dalam mendukung dan memantau program yang telah dilaksanakan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Pendampingan Berbagai Pengolahan Jamur Tiram

Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan, Desa Banyumeneng memiliki potensi alam berupa jamur tiram yang belum dimanfaatkan dengan maksimal. Jamur tiram yang telah panen hanya dijual segar di pasar. Untuk meningkatkan nilai jual, maka terciptalah inovasi produk olahan dari jamur tiram seperti jamur crispy, kerupuk jamur, sempol jamur, nugget jamur, sate jamur, kaldu jamur, dan dimsum jamur tiram. Pendampingan dalam pengolahan inovasi tersebut telah dilakukan oleh Tim PHP2D BEM FKM Universitas Diponegoro kepada ibu-ibu kelompok Berkah Kesumo berjumlah 15 sampai 20 orang. Pendampingan pengolahan jamur tiram ini bekerja sama dengan mahasiswa tata boga Unnes.



Gambar 1. Lingkungan Desa Banyumeneng

Kegiatan ini diawali dengan mempersiapkan bahan baku pengolahan produk jamur tiram yang berasal dari petani jamur tiram, dilanjutkan dengan sosialisasi pengolahan produk beserta manfaatnya lalu diakhiri dengan praktik bersama dalam pembuatan produk inovasi olahan jamur tiram.



Gambar 2. Kegiatan Pelatihan Mengolah Produk Jamur Tiram

Produk inovasi yang telah dikembangkan yaitu jamur *crispy*, kerupuk jamur, sempol jamur, nugget jamur, sate jamur, kaldu jamur, dan dimsum jamur tiram. Produk tersebut telah diproduksi secara berkelanjutan dan dipasarkan secara luas kepada masyarakat.

#### 3.2. Pembangunan Rumah Jamur Tiram Sebagai Pusat Oleh-Oleh Khas Desa Banyumeneng

Rumah jamur merupakan suatu wadah bagi masyarakat Desa Banyumeneng untuk menjual produk lokal yang bertujuan untuk meningkatkan perekonomian masyarakat desa. Rumah jamur ini dijadikan sebagai pusat oleh-oleh khas Desa Banyumeneng. Rumah jamur dibangun oleh Tim PHP2D BEM FKM Universitas Diponegoro yang juga mendapatkan bantuan dari desa. Rumah jamur ini telah diresmikan oleh perwakilan dari Kecamatan Mranggen, Kepala Desa Banyumeneng, dan Dosen Pembimbing Universitas Diponegoro.



Gambar 3. Peresmian Rumah Jamur sebagai Pusat Oleh-Oleh Desa Banyumeneng

Produk rumah jamur tidak hanya olahan dari jamur tiram, terdapat produk olahan lain seperti keripik pisang, keripik debog pisang, tahu krispi, dan lain sebagainya. Hingga saat ini terdapat 20 orang yang menjual produknya di rumah jamur.

### 3.3. Peningkatan Minat Masyarakat Dalam Memanfaatkan Potensi Desa

Peningkatan minat masyarakat dilakukan melalui kegiatan sosialisasi kepada masyarakat yang bekerja sama dengan berbagai dinas terkait. Sosialisasi pertama dilakukan oleh Balai Penyuluh Pertanian Mranggen terkait pemanfaatan potensi sumber daya alam yang ada di Desa Banyumeneng agar potensi yang tersedia dapat dimanfaatkan secara maksimal dan mampu meningkatkan perekonomian masyarakat desa. Sosialisasi kedua dilakukan oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa terkait pengorganisasian kelompok masyarakat. Kemudian terdapat sosialisasi dan pelatihan dari Dinas Perdagangan, Koperasi dan UKM terkait legalitas produk dan strategi marketing untuk menunjang penjualan produk olahan lokal masyarakat agar dapat dikenal oleh masyarakat luas.



Gambar 4. Kegiatan Sosialisasi dalam Meningkatkan Minat Masyarakat

### 3.4. Pendampingan Pengemasan Produk Kreatif

Pengemasan produk menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan dalam memproduksi olahan jamur tiram. Teknik pengemasan produk yang tepat dapat memberikan dampak baik bagi produk olahan jamur tiram, salah satunya adalah menjaga ketahanan dan menambah nilai jual produk olahan jamur tiram. Kreatifitas dalam membuat pengemasan diperlukan untuk membuat produk olahan menjadi lebih menarik. Dinas Perdagangan, Koperasi, dan UMKM telah melakukan sosialisasi untuk masyarakat Desa Banyumeneng yang salah satu materinya adalah mengenai dasar-dasar pengemasan produk.



Gambar 5. Kegiatan Sosialisasi Teknik Pengemasan Produk Jamur Tiram

Tim PHP2D BEM FKM Universitas Diponegoro melaksanakan kegiatan pendampingan pengemasan produk kreatif yang diawali dengan mengadakan sosialisasi mengenai teknik pengemasan produk olahan

jamur tiram yang diantaranya membahas teknik pengemasan untuk *frozen food*, makanan kering, dan juga labeling makanan. Kami juga membangun kerja sama dengan Karang Taruna Malwapati Desa Banyumeneng dalam pembuatan desain logo dan label produk olahan jamur tiram. Dalam pelaksanaannya kami memberikan alat sealing untuk membantu masyarakat melakukan pengemasan.

### 3.5. Pendampingan Pemasaran Produk Berbasis *E-Commerce*

Era Industri 4.0 yang mengedepankan digitalisasi menjadi tantangan tersendiri untuk Rumah Jamur dalam memasarkan produk-produknya. Untuk menjawab tantangan tersebut, Tim PHP2D FKM Universitas Diponegoro melakukan pendampingan pemasaran produk berbasis *e-commerce*. Adapun *e-commerce* yang digunakan adalah Shopee dan Tokopedia. Selain itu, Tim PHP2D FKM Universitas Diponegoro pun turut melibatkan sosial media dalam pemasaran yaitu media sosial *Whatsapp* dan *Instagram*.



Gambar 6. Kegiatan Sosialisasi Pemasaran Produk Berbasis E- Commerce

Pendampingan ini diawali dengan mengadakan sosialisasi mengenai pemasaran produk berbasis *e-commerce* yang diantaranya membahas pengenalan *e-commerce* dan sosial media sebagai media pemasaran, cara menjual produk melalui *e-commerce*, serta tips n trick menjual produk melalui *e-commerce*. Setelah sosialisasi, Tim PHP2D FKM Universitas Diponegoro mendampingi masyarakat dalam hal pembuatan akun Rumah Jamur di *e-commerce*. Tim PHP2D FKM Universitas Diponegoro kembali bekerjasama dengan Karang Taruna Malwapati dalam pengembangan dan pengorganisasian *e-commerce* Rumah Jamur selanjutnya.

## 4. SIMPULAN

Pemberdayaan masyarakat Desa Banyumeneng berbasis ekonomi kreatif melalui Rumah Jamur di era new normal telah dilaksanakan. Kegiatan pemberdayaan ini terbukti dapat meningkatkan keuntungan masyarakat Desa Banyumeneng dalam menjual produk olahan jamur tiram dan produk olahan jamur tiram saat ini sudah dapat dijangkau oleh banyak orang dari berbagai daerah. Pemberdayaan masyarakat dilakukan dengan berbagai kegiatan mulai dari tahap produksi sampai pemasaran, yaitu pendampingan berbagai pengolahan jamur tiram, pembangunan rumah jamur, peningkatan minat masyarakat dalam memanfaatkan potensi desa melalui berbagai sosialisasi, pendampingan pengemasan produk kreatif, dan pendampingan pemasaran produk berbasis *e-commerce*.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada masyarakat Desa Banyumeneng, Balai Penyuluh Pertanian Mranggen, Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Dinas Perdagangan, Koperasi dan UKM, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro, dan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi yang telah memberikan dukungan atas terselenggaranya kegiatan ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Gerson, R.F. (2004). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PPM.
- Haefner, J. E., Deli-Gray, Z., & Rosenbloom, A. (2011), "The importance of brand liking and brand trust in consumer decision making: Insights from Bulgarian and Hungarian consumers during the global economic crisis". *Managing Global Transitions: International Research Journal*, 9(3), 249-273.
- Hafeez, S., & Hasnu, S. (2010), "Customer satisfaction for cellular phone in Pakistan: A case study of Mobilink". *Business and Economics Research Journal*, 1(3), 35-44.

**Wahyuni, dkk., Pemberdayaan Masyarakat Desa...**

- Hafeez, S. and Muhammad, B. (2012), "The Impact of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty Programs on Customer's Loyalty: Evidence from Banking Sector of Pakistan". *International Journal of Business and Social Science*,3(16), 200-209.
- Heriyadi, Listiana, E. dan Lay, Y.N. (2018). An Analysis of the Influence of Service Quality, Personal Selling and Complaint Handling and Trust on Customer Retention (Survey of Bank Harda International Savings Customers, Pontianak Branch). 7(2).
- Kotler.P. (2008). *Marketing Principles 2. Twelfth Edition*. Jakarta: Erlangga.