

Optimalisasi Pelelah Pisang Melalui Pendampingan Usaha Untuk Meningkatkan Income Keluarga Pengrajin Di Desa Kadungrejo Bojonegoro

¹⁾Huril A'ini, ²⁾Nurul Laili, ³⁾Andini Ardy Margareta, ⁴⁾Nur Maulidah Apriliah Mahmudah Fauziah

¹⁾Program Studi Ekonomi Syariah, Universitas Islam Darul 'Ulum Lamongan, Indonesia

²⁾Program Studi Filsafat, Universitas Islam Darul 'Ulum Lamongan, Indonesia

^{3,4)}Program Studi Ekonomi Syariah, Universitas Islam Darul 'Ulum Lamongan, Indonesia

Email Corresponding: hurilaini@unisda.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

ABSTRAK

Kata Kunci:

Pelelah Pisang
Pendampingan Usaha
Pengrajin
Bojonegoro
Income Keluarga

Pelelah pisang adalah salah satu bahan baku lokal yang banyak tersedia di Bojonegoro, tetapi pemanfaatannya masih terbatas dan belum memberikan nilai ekonomi yang besar. Kebanyakan keluarga pengrajin hanya menjual pelelah dalam bentuk mentah atau memakainya secara sederhana, sehingga belum banyak membantu meningkatkan penghasilan rumah tangga. Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan untuk meningkatkan keterampilan dan pendapatan keluarga pengrajin melalui pendampingan usaha yang berfokus pada inovasi produk kerajinan dari pelelah pisang. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan model partisipatif dan demonstratif, mencakup observasi awal, pelatihan produksi, pengembangan desain, serta bantuan dalam pemasaran secara offline dan online. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan peserta dalam proses pengolahan, produksi, hingga pemasaran produk kerajinan. Selain itu, nilai ekonomi pelelah pisang meningkat dari bahan mentah menjadi produk siap dijual. Keluarga pengrajin juga mendapatkan keterampilan baru yang bisa dikembangkan secara berkelanjutan untuk mendukung pengembangan ekonomi kreatif lokal. Secara keseluruhan, kegiatan ini membuktikan bahwa pemanfaatan pelelah pisang secara optimal melalui pendampingan usaha dapat menjadi alternatif pemberdayaan ekonomi bagi keluarga pengrajin di Bojonegoro. Temuan ini penting karena menunjukkan bahwa penggunaan bahan baku lokal bisa meningkatkan pendapatan serta mendorong kemandirian ekonomi yang didasari oleh masyarakat itu sendiri.

ABSTRACT

Keywords:

Banana Sheath
Business Mentoring
Craftsmen
Bojonegoro
Family Income.

Banana sheath is a common natural material found in Bojonegoro, but it is not being used much and hasn't brought much money to people. Most families who make crafts either sell the sheath as it is or use it in simple ways, so it doesn't really help them earn more. This community program was started to help these families by teaching them new skills and supporting their business. The program encouraged them to create new products using banana sheath. The way the program worked involved observing, training in making products, designing new items, and helping with selling both online and offline. The result was that the families learned more about how to process, make, and market their crafts. Banana sheath, which was just a raw material, became a valuable product that people want to buy. The families also picked up new skills that can help them grow their businesses in a lasting way. Overall, this program shows that using banana sheath with some support can be a good way for families to improve their income. These findings show that using local materials can help communities become more self-reliant and grow their economy.

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



I. PENDAHULUAN

Pemanfaatan pelelah pisang sebagai bahan baku untuk membuat kerajinan adalah cara yang baik untuk memanfaatkan sumber daya alam secara berkelanjutan. Pelelah pisang memiliki serat yang kuat,

852

fleksibel, dan mudah diolah jadi berbagai produk seperti tas, dompet, tikar, hingga aksesori rumah tangga. Di Bojonegoro, tanaman pisang tumbuh baik, bisa ditemukan di lahan perkebunan maupun di pekarangan warga, sehingga memiliki peluang besar dikembangkan jadi komoditas kreatif yang bernilai ekonomi. Meski demikian, pemanfaatan pelelah pisang masih kurang optimal, biasanya hanya dijual mentah atau dibiarkan terbuang tanpa nilai tambah, sehingga belum bisa berkontribusi banyak pada pendapatan keluarga pengrajin. Kondisi ekonomi keluarga pengrajin di Bojonegoro sebagian besar berada di kategori menengah ke bawah, dengan sumber penghasilan bergantung pada usaha informal dan usaha kecil yang tidak selalu stabil.

Penelitian dan kegiatan pengabdian sebelumnya menunjukkan bahwa bantuan dalam usaha kerajinan bisa memberikan dampak besar terhadap peningkatan hasil produksi dan pendapatan keluarga. Widodo (2019) menyatakan bahwa pengembangan kerajinan berbahan serat alam bisa meningkatkan nilai tambah bahan hingga 4 kali lipat jika disertai pelatihan dan inovasi desain. Penelitian Prasetyo dan Lestari (2021) menemukan bahwa bantuan pemasaran digital bagi UMKM kerajinan bisa memperluas pasar dan meningkatkan omzet secara signifikan. Selain itu, studi Sari (2020) mengungkapkan bahwa pemberdayaan perempuan melalui kerajinan berbasis serat alam bisa meningkatkan kemandirian ekonomi dan melibatkan keluarga dalam sektor ekonomi kreatif. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kombinasi pelatihan teknis, inovasi desain, dan pemasaran merupakan komponen penting dalam strategi pemberdayaan ekonomi berbasis masyarakat.

Kebaruan ilmiah dari kegiatan ini terletak pada upaya memaksimalkan pelelah pisang melalui model bantuan usaha yang terintegrasi dari awal hingga akhir, meliputi pelatihan produksi, inovasi desain, serta pemasaran secara offline dan online bersamaan kepada keluarga pengrajin di Bojonegoro. Pendekatan ini berbeda dengan penelitian atau pengabdian sebelumnya yang cenderung hanya fokus pada satu aspek saja, seperti pelatihan produksi atau pemasaran. Permasalahan yang ingin diangkat dalam kegiatan ini adalah rendahnya nilai ekonomi pelelah pisang serta keterbatasan keterampilan pengrajin dalam proses pengolahan, produksi, dan pemasaran produk. Oleh karena itu, artikel ini bertujuan untuk menggambarkan proses bantuan usaha pengolahan pelelah pisang sekaligus menganalisis dampaknya terhadap peningkatan keterampilan dan pendapatan keluarga pengrajin di Bojonegoro.

II. MASALAH

Kegiatan PKM ini berfokus pada kelompok keluarga pengrajin di Bojonegoro yang menggunakan pelelah pisang sebagai bahan baku untuk membuat kerajinan. Dari hasil observasi di lapangan dan wawancara awal, ditemukan beberapa hambatan yang memengaruhi pertumbuhan usaha kerajinan berbahan pelelah pisang. Pertama, keterampilan dan pengetahuan para pengrajin masih kurang. Proses pengolahan pelelah pisang masih dilakukan secara sederhana, tanpa standar kualitas yang jelas, serta belum menggunakan teknik produksi yang efisien dan menarik secara estetika. Hal ini menyebabkan kualitas produk tidak konsisten dan kesulitan menarik minat pembeli. Kedua, jenis produk yang dihasilkan terbatas. Pengrajin cenderung membuat produk yang sama dalam waktu lama tanpa peningkatan desain, sehingga kurang kompetitif dibandingkan produk serat alam lain yang lebih beragam.

Selain masalah produksi, ada juga kendala di bidang pemasaran. Pengrajin belum memiliki strategi pemasaran yang baik, seperti branding, pengemasan, harga, dan distribusi. Akibatnya, produk hanya ditemukan di pasar lokal dengan cakupan yang sempit. Tidak ada koneksi yang cukup dengan pasar di luar Bojonegoro, baik melalui pameran, toko UMKM secara offline maupun marketplace dan media sosial secara online. Hal ini menyebabkan produk kurang dikenal dan akses konsumen terbatas. Masalah-masalah tersebut berdampak pada nilai ekonomi produk kerajinan berbahan pelelah pisang yang rendah. Meski bahan baku memiliki potensi nilai tambah tinggi, tetapi belum dimanfaatkan secara optimal, sehingga pendapatan keluarga pengrajin masih stagnan dan sulit berkembang. Rendahnya pendapatan juga memengaruhi minat generasi muda untuk terlibat dalam usaha ini, sehingga keberlanjutan usaha kerajinan berpotensi terancam.



Gambar 1 : Lokasi PkM dan kegiatan pengrajin pelepas pisang.

III. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang fokus pada partisipasi masyarakat serta pelatihan bersama. Tujuan utamanya adalah keluarga pengrajin kerajinan dari daun pisang di Kabupaten Bojonegoro, terdiri dari 10 keluarga dengan total 18 anggota yang aktif dalam proses produksi. Kegiatan dilaksanakan di salah satu pusat pengrajin daun pisang di desa atau kelurahan yang menjadi lokasi utama PKM, dan masyarakat di sana mengandalkan usaha kecil berbasis kerajinan serta sektor informal.

Pelaksanaan PKM dilakukan melalui beberapa tahapan utama yang diatur secara berurutan. Tahap pertama adalah observasi awal dan pemetaan kebutuhan dengan cara diskusi kelompok, wawancara, dan pengamatan langsung untuk memahami kondisi produksi, pemasaran, serta masalah keterampilan pengrajin. Hasil dari observasi tersebut menjadi dasar untuk membuat materi pelatihan dan strategi pendampingan selanjutnya. Tahap kedua adalah pelatihan tentang cara memproses dan memproduksi kerajinan daun pisang, termasuk pemilihan bahan, proses pengeringan, teknik anyaman, pewarnaan, dan pemasangan produk. Bahan baku yang digunakan didapatkan dari kebun warga setempat, dengan jumlah sekitar 30 kg daun pisang kering per sesi pelatihan. Tahap ketiga adalah bimbingan dalam pengembangan desain dan variasi bentuk, serta pengemasan dan penggunaan bahan tambahan yang fungsional dan estetis. Tahap keempat melibatkan bimbingan dalam pemasaran, seperti pemahaman tentang branding, pembuatan katalog sederhana, serta pelatihan pemasaran melalui media sosial dan marketplace agar meningkatkan jangkauan pasar. Tahap kelima adalah pemantauan dan pengevaluasian untuk menilai peningkatan keterampilan, beragamnya produk, serta potensi kenaikan pendapatan keluarga pengrajin.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, dokumentasi aktivitas, dan catatan pengamatan di lapangan. Analisis data dilakukan dengan tahapan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan sesuai metode analisis kualitatif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Evaluasi aktif dilakukan dengan membandingkan kondisi produksi, inovasi produk, dan kesiapan pemasaran sebelum dan setelah pendampingan. Seluruh proses dilakukan secara partisipatif agar pengrajin dapat aktif dalam pengambilan keputusan teknis. Model pelaksanaan ini dapat diadopsi oleh pihak lain dalam konteks yang serupa untuk meningkatkan nilai tambah ekonomi berbasis kerajinan lokal.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Proses Pendampingan

Kegiatan bimbingan dilakukan dalam tiga tahap utama, yaitu (1) mengenali kebutuhan dan memetakan potensi masyarakat, (2) pelatihan pengolahan pelepas pisang, dan (3) bimbingan produksi serta pemasaran. Tahap pertama dimulai dengan diskusi dan pengamatan di lapangan mengenai ketersediaan bahan baku berupa pelepas pisang, kemampuan awal peserta, dan minat masyarakat terhadap usaha kerajinan berbasis limbah organik. Dari proses ini diketahui bahwa bahan baku tersedia

dalam jumlah banyak, namun belum dimanfaatkan secara efektif, sehingga memiliki peluang untuk dikembangkan menjadi kerajinan yang bernilai ekonomi.

Tahap pelatihan fokus pada peningkatan keterampilan teknis, seperti proses pengambilan serat dari pelepas pisang, pengeringan, pewarnaan alami, hingga pengraian produk dasar seperti gelang, hiasan miniatur, dan tas kecil. Pada tahap bimbingan berikutnya dilakukan evaluasi produk, penyesuaian ukuran, serta peningkatan estetika untuk memenuhi persyaratan pemasaran. Bimbingan pemasaran dilakukan melalui strategi menentukan harga, desain kemasan, serta penggunaan media sosial sebagai sarana promosi dan penjualan.

Kemajuan kegiatan diukur melalui indikator peningkatan keterampilan peserta, kualitas produk yang dihasilkan, dan kemampuan pemasaran baik secara online maupun offline. Penilaian keberhasilan juga terlihat dari jumlah produk yang layak dijual, konsistensi produksi, dan tanggapan pasar awal. Keunggulan dari tahapan bimbingan ini antara lain: bahan baku tersedia dalam jumlah besar, proses produksi bisa dilakukan di rumah, serta nilai tambah produk yang cukup tinggi. Sementara kelemahannya terletak pada variasi keterampilan peserta yang tidak merata dan proses pengeringan yang sangat tergantung pada cuaca. Sementara tingkat kesulitan kegiatan adalah pada standarisasi kualitas produk dan adaptasi peserta terhadap pemasaran digital. Namun terdapat peluang pengembangan ke depan seperti diversifikasi produk, kerja sama dengan UMKM, serta pembukaan akses pasar yang lebih luas.



Gambar 2. Kegiatan pelatihan pengolahan pelepas pisang.

B. Peningkatan Keterampilan Produksi

Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan kemampuan peserta dalam memanfaatkan pelepas pisang sebagai bahan untuk membuat kerajinan. Sebelum pelatihan, peserta belum tahu dan belum pernah melakukan proses pembuatan produk dari pelepas pisang. Setelah mendapatkan pelatihan dan bimbingan, peserta mampu membuat berbagai jenis produk yang memiliki nilai estetika dan kualitas yang lebih baik, serta layak dijual.

Jenis produk yang berhasil dikembangkan antara lain tas mini, tudung saji, kotak tisu, kotak pensil, bingkai foto, dan hiasan dinding. Produk-produk ini dinilai memiliki peluang pasar yang baik, baik sebagai barang dekoratif maupun souvenir khas daerah.



Gambar 4. Hasil kerajinan dari pelapah pisang meliputi : tas mini, tudung saji, kotak tisue , kotak pensil, bingkai foto, dan hiasan dinding.

Secara operasional, peningkatan kemampuan juga terlihat dari kemampuan peserta dalam melakukan standarisasi ukuran, memperkuat serat, memberi warna, serta menyesuaikan bentuk produk sesuai kebutuhan pasar. Peningkatan keterampilan ini menunjukkan bahwa tujuan meningkatkan kapasitas produksi telah tercapai.

C. Peningkatan Nilai Ekonomi dan Income Keluarga

Dari segi ekonomi, program bimbingan memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan nilai tambah pelepasan pisang. Sebelum kegiatan dimulai, pelepasan pisang hanya dianggap sebagai sampah rumah tangga atau pertanian yang tidak memiliki nilai ekonomi. Dengan pelatihan dan bimbingan, sampah tersebut kemudian diubah menjadi berbagai produk kerajinan yang memiliki nilai jual, seperti tas kecil, gantungan kunci, souvenir, dan hiasan dinding. Perubahan ini menunjukkan bahwa nilai pelepasan pisang berubah dari nol menjadi nilai pasar, yang menjadi indikator awal keberhasilan program pemberdayaan berbasis potensi lokal.

Harga jual produk kerajinan bervariasi antara Rp 10.000 hingga Rp 50.000 per unit, tergantung jenis produk, tingkat kompleksitas, dan finishing. Peningkatan nilai ekonomi yang dicapai tidak hanya terletak pada penjualan produk, namun juga pada terciptanya diversifikasi usaha keluarga pengrajin. Hal ini berdampak pada munculnya peluang income baru terutama bagi ibu rumah tangga yang selama ini tidak memiliki sumber pendapatan mandiri.

Dari segi kuantitatif, terjadi peningkatan pendapatan keluarga, meskipun masih dalam tahap awal produksi dan pemasaran. Peningkatan ini menjadi indikator keberhasilan dari segi ekonomi, di mana bimbingan tidak hanya menghasilkan produk, tetapi juga mendorong pengrajin untuk memasarkan produk secara aktif melalui komunitas, kegiatan sosial, serta media online. Konsistensi dalam pemasaran menjadi kunci keberlanjutan ekonomi dari program ini.

Tabel 1. Perbandingan Pendapatan dan Nilai Ekonomi Sebelum dan Sesudah Pendampingan.

No	Parameter	Sebelum	Sesudah	Keterangan
1	Nilai bahan baku pelepas pisang	Tidak bernilai	Memiliki nilai jual	Limbah menjadi komoditas kerajinan
2	Produk layak jual	Tidak ada	4-6 Jenis produk	Terjadi diversifikasi
3	Omzet perbulan	Rp. 0	Harga jual perbijinya : Rp. 10.000 – 50.000 Perbulan : 1.500.000	Tergantung volume produksi
4	Aktivitas pemasaran	Tidak ada	Offline dan Online	Media sosial dan komunitas
5	Partisipasi keluarga	Rendah	Meningkat	Ibu rumah tangga berperan aktif

Peningkatan nilai ekonomi ini menunjukkan bahwa kegiatan pengabdian tidak hanya memberikan pengetahuan teknis saja, tetapi juga membantu meningkatkan kesejahteraan ekonomi keluarga para pengrajin. Dampaknya terasa lebih nyata pada keluarga yang sebelumnya tidak memiliki aktivitas ekonomi yang menghasilkan pendapatan. Temuan ini sesuai dengan pendekatan pemberdayaan yang berbasis usaha mikro, yang menekankan pada kegiatan yang bisa menciptakan pendapatan sebagai cara meningkatkan kemandirian ekonomi lokal.

Namun, hasil ini masih menghadapi beberapa tantangan, seperti kelanjutan produksi, konsistensi kualitas, akses ke pasar, dan kemampuan dalam memasarkan secara digital. Jika aspek-aspek ini diperbaiki melalui pelatihan tambahan, maka kemungkinan meningkatkan pendapatan secara berkelanjutan akan semakin besar.

D. Pemberdayaan dan Kemandirian Ekonomi

Dampak dari pemberdayaan terhadap keluarga pengrajin tidak hanya terlihat dari aspek ekonomi, tetapi juga dari perubahan dalam perilaku, semangat, dan kemampuan sosial mereka. Beberapa peserta yang sebelumnya tidak memiliki aktivitas ekonomi yang produktif kini mulai berani mengolah pelepas pisang menjadi produk kerajinan dan memasarkannya melalui pasar lokal atau melalui teman-teman. Perubahan ini menunjukkan munculnya proses kemandirian ekonomi yang didasarkan pada rumah tangga, terutama bagi perempuan dan ibu rumah tangga yang menjadi sasaran utama dari kegiatan tersebut.

Dalam aspek psikososial, peserta menjadi lebih percaya diri dan mampu mengelola usaha kecil mereka. Hal ini dibuktikan dengan semakin berani mereka menentukan harga, berdiskusi dalam penawaran, dan mempromosikan produk. Selain itu, kegiatan ini juga memperkuat hubungan sosial antar keluarga pengrajin dan memperbaiki pembagian tugas produksi. Modal sosial yang terbentuk menjadi dasar penting dalam menjaga kelangsungan usaha mikro berbasis komunitas, karena bisa mendorong kolaborasi, saling membantu, dan berbagi informasi terkait bahan baku, desain, dan pasar.

Secara teori, temuan ini sesuai dengan pendekatan pemberdayaan masyarakat yang memanfaatkan potensi lokal, dengan fokus pada peningkatan aset keterampilan, aset keuangan, dan aset sosial (Ife, 2013). Model ini juga selaras dengan Kerangka Pendekatan Kehidupan Berkelanjutan (SLA), yang menekankan penguatan ekonomi masyarakat tanpa mengubah struktur sosial yang sudah ada, serta memanfaatkan sumber daya lokal yang mudah diakses. Dalam konteks pelepas pisang, keberlanjutan program terjamin karena bahan baku tersedia sepanjang tahun, proses produksi mudah dipelajari, dan pasar kerajinan tangan atau eco-friendly semakin diminati belakangan ini.

Namun, keberlanjutan ekonomi program ini masih perlu ditingkatkan terutama pada aspek pemasaran dan kualitas produk. Tantangan yang ditemukan di lapangan antara lain produksi yang belum konsisten, keterampilan desain yang masih berkembang, kurangnya kemampuan digital dalam pemasaran, serta belum optimalnya jaringan usaha dengan pasar yang lebih luas. Hal-hal tersebut

penting karena keberlanjutan usaha kerajinan berbasis komunitas tidak hanya bergantung pada ketersediaan produk, tetapi juga pada kemampuan menjaga kemudahan pemasaran secara stabil.

Ke depan, penguatan jaringan dengan komunitas UMKM, koperasi desa, atau marketplace online dapat membuka peluang untuk mengembangkan usaha skala lebih besar. Selain itu, peningkatan literasi digital dan kesadaran merek (*brand identity*) menjadi kunci agar pengrajin mampu bertahan dalam pasar yang lebih persaingan. Jika intervensi lanjutan diterapkan secara bertahap, maka kegiatan ini berpotensi berkembang menjadi model bisnis berbasis rumah tangga (*home industry*) yang mampu mendukung kemandirian ekonomi keluarga secara lebih berkelanjutan.

V. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat berupa pendampingan pengolahan pelelah pisang di Bojonegoro membuktikan bahwa penggunaan sumber daya lokal dapat menjadi cara yang efektif untuk memperkuat ekonomi keluarga pengrajin, terutama para perempuan dan ibu rumah tangga. Melalui pelatihan teknis dan bimbingan produksi, peserta lebih terampil dalam mengolah pelelah pisang menjadi berbagai produk kerajinan yang memiliki nilai estetika lebih tinggi dan siap dipasarkan. Kegiatan ini juga membantu meningkatkan kemampuan produksi, mendorong pengembangan produk yang beragam, memberikan standar kualitas yang lebih baik, serta meningkatkan pengetahuan tentang cara pemasaran dasar melalui saluran offline dan online.

Hasil ekonomi terlihat dari peningkatan nilai pelelah pisang yang semula tidak memiliki nilai menjadi produk yang bisa dijual dengan harga beragam, sehingga membuka peluang baru untuk meningkatkan pendapatan keluarga pengrajin. Pada sisi psikososial, pendampingan ini juga memperkuat rasa percaya diri, keberanian dalam berwirausaha, serta meningkatkan partisipasi keluarga dalam proses produksi, yang memperkuat modal sosial komunitas sebagai fondasi pertumbuhan usaha berbasis kerajinan.

Meskipun hasil awal sudah menunjukkan dampak positif, kegiatan ini masih menghadapi tantangan seperti kurangnya pemahaman tentang pemasaran digital, ketidakstabilan kualitas produk, dan akses pasar yang terbatas. Aspek pemasaran menjadi faktor penting yang mesti diperkuat agar usaha bisa bertahan lama, tidak hanya sampai pada tahap produksi. Oleh karena itu, dibutuhkan program lanjutan seperti memperkuat jaringan usaha, meningkatkan desain serta estetika produk, dan membangun identitas merek agar produk kerajinan bisa bersaing di pasar yang semakin ketat. Jika intervensi tersebut dijalankan secara bertahap dan terorganisir, model pemberdayaan ini bisa berkembang menjadi industri rumahan berbasis komunitas yang tidak hanya meningkatkan pendapatan keluarga pengrajin, tetapi juga berkontribusi pada perekonomian lokal dan mendorong kemandirian masyarakat dalam memanfaatkan sumber daya alam secara berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah mendukung terlaksananya kegiatan pengabdian ini. Penghargaan khusus diberikan kepada keluarga pengrajin di Bojonegoro yang aktif dan terbuka dalam menjalani proses pendampingan. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Pemerintah Kabupaten Bojonegoro, Pemerintah Desa, para pelaku UMKM, Bu HURIL A'INI yang mengajar matakuliah sosiologi ekonomi, serta Universitas Islam Darul Ulum Lamongan yang menjadi mitra akademik dan membantu dalam fasilitasi, koordinasi, serta penyediaan sarana kegiatan. Keterlibatan dan dukungan dari berbagai pihak tersebut sangat penting dalam menjalankan kegiatan pengabdian ini secara baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agbor, J. M. (2011). The Relationship between customer satisfaction and service quality. *Umeå University, Sweden.*
- Agnihotri, R., Dingus, R., Hu, M. Y., & Krush, M. T. (2016). Social media: Influencing customer satisfaction in B2B sales. *Industrial marketing management*, 53, 172-180.
- Awoyemi, M. (2002). *Research Methodology in Education*. Accra: K 'N' A.B. Ltd.

- Barsky, J. D. (1992). Customer satisfaction in the hotel industry: Meaning and measurement. *Hospitality Research Journal*, 16(1), 51-73.
- Bearden, W. O., & Teel, J. E. (1983). Selected determinants of consumer satisfaction and complaint reports. *Journal of marketing Research*, 20(1), 21-28.
- Bitner, M. J. (1990). Evaluating service encounters: the effects of physical surroundings and employee responses. *Journal of marketing*, 54(2), 69-82.
- Cadotte, E. R., Woodruff, R. B., & Jenkins, R. L. (1987). Expectations and norms in models of consumer satisfaction. *Journal of marketing Research*, 24(3), 305-314.
- Ch, G. (2000). Relationship Marketing: the Nordic School Perspective [in] *Handbook of Relationship Marketing*, Sheth, JN, Parvatiyar, A: Thousand Oaks: Sage Publications.
- Chambo, S., Mwangi, M., & Oloo, O. (2008). An analysis of the socio-economic impact of cooperatives in africa and their institutional context. *Nairobi, International Co-operative Alliance and the Canadian Cooperative Association*.
- Day, R. L. (1977). Extending the concept of consumer satisfaction. *ACR North American Advances*.
- El Saghir, N., & Nathan, D. (2013). *Service quality dimensions and customers' satisfactions of banks in Egypt*. Paper presented at the Proceedings of 20th international business research conference.
- Feigenbaum, A. V. (1986). *Total Quality Control*: McGraw-Hill.
- Garden, K. A., & Ralston, D. E. (1999). The x-efficiency and allocative efficiency effects of credit union mergers. *Journal of International Financial Markets, Institutions and Money*, 9(3), 285-301.
- Ghauri, P., Grønhaug, K., & Strange, R. (2010). *Research Methods in Business Studies*, 4 uppl. Harlow, Storbritannien: Pearson Education Limited.
- Hasson, D., & Arnetz, B. B. (2005). Validation and findings comparing VAS vs. Likert scales for psychosocial measurements. *International Electronic Journal of Health Education*, 8, 178-192.
- Hunt, H. K. (1977). *Conceptualization and measurement of consumer satisfaction and dissatisfaction*: Marketing Science Institute.
- Johnson, E., & Karley, J. (2018). *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction. Case study: Liberia Revenue Authority*. Retrieved from <http://hig.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A1246475&dswid=8140>
- Jones, M. A., & Suh, J. (2000). Transaction-specific satisfaction and overall satisfaction: an empirical analysis. *Journal of services Marketing*.
- Khan, M. M., & Fasih, M. (2014). Impact of service quality on customer satisfaction and customer loyalty: Evidence from banking sector. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)*, 8(2), 331-354