

**DAMPAK PROGRAM PELATARAN TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN  
PENDAFTARAN TANAH DAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PROGRAM PELATARAN**

**(Studi Kasus Di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Persyarat Kelulusan Dalam Rangka  
Penyusunan Skripsi Pada Program Diploma IV Pertanahan**



**RYAMIZARD TENRI BALI**

**20293421**

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/ BADAN PERTANAHAN NASIONAL**

**SEKOLAH TINGGI PERTANAHAN NASIONAL**

**PRODI DIPLOMA IV PERTANAHAN**

**2024**

## ABSTRACT

Quality public services are crucial for achieving societal well-being. In Indonesia, public services still face various challenges that hinder their efficiency and effectiveness. To improve service quality, the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning/National Land Agency (Kementerian ATR/BPN) is implementing bureaucratic reforms focusing on public service innovation. One such innovation is the Weekend Land Services (Pelataran) program, launched by the Regional Office of BPN South Sulawesi Province, specifically the Gowa District Land Office.

The Pelataran program aims to facilitate public access to land services on weekends, reducing dependency on brokers and enhancing public satisfaction with the services provided. This study aims to evaluate the effectiveness of the Pelataran program through several aspects: types of land registration, the Public Satisfaction Index (IKM), challenges faced by employees, and employees' responses to the implementation of this program.

The research method used is descriptive quantitative with a survey approach and secondary data analysis. Data were collected through questionnaires distributed to users of the Pelataran service and interviews with employees of the Gowa District Land Office.

The results show that the Pelataran program effectively increases public access to land services and receives positive responses from employees. However, several challenges need to be addressed to improve service quality. These findings are expected to provide input for the Ministry of ATR/BPN in its efforts to continuously innovate public services and accelerate the land registration process in Indonesia.

**Keywords: public service, innovation, bureaucratic reform, Weekend Land Services, Public Satisfaction Index.**

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTISARI .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	4
1) Tujuan Penelitian.....	4
2) Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	5
A. Kajian Terdahulu ( <i>Novelty</i> ).....	5
B. Kerangka Teoritis.....	10
C. Kerangka Pemikiran.....	16
BAB III METODE PENELITIAN .....	18
A. Format Penelitian .....	18
B. Lokasi Penelitian.....	18

C. Penetapan Informan .....	19
D. Jenis dan Sumber Data.....	20
1) Data Primer .....	20
2) Data Sekunder .....	21
E. Teknik Pengumpulan Data.....	21
1) Observasi.....	21
2) Wawancara ( <i>Interview</i> ) .....	22
3) Studi Dokumen.....	22
4) Kuesioner .....	22
F. Teknik Analisis Data.....	24
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	28
A. Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa .....	28
B. Pelataran.....	30
C. Kebaruan/Nilai tambah .....	30
D. Implementasi Inovasi .....	31
E. Proses/Alur Pelataran.....	32
BAB V PELAKSANAAN PELATARAN DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN GOWA .....	34
A. Dampak Pelataran Terhadap Peningkatan Pelayanan Pendaftaran Tanah.....	34
B. Hasil Survei IKM Terhadap Layanan Pertanahan Melalui Pelataran .....	37
C. Kendala dan Solusi Pegawai Kantor Pertanahan Terhadap Pelataran .....	52
D. Respon Pegawai Kantor Pertanahan Terhadap Pelataran .....	56
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	57
A. Kesimpulan .....	57
B. Saran .....	58

DAFTAR PUSTAKA .....	59
DAFTAR LAMPIRAN.....	61
RIWAYAT HIDUP PENULIS .....	70

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pengelolaan layanan publik oleh pemerintah menjadi fokus utama karena keterkaitannya yang erat dengan memenuhi kebutuhan masyarakat secara luas. Layanan publik yang dikelola oleh pemerintah daerah memainkan peran krusial dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Mogues dkk., 2023). Pelayanan publik harus optimal untuk meringankan beban masyarakat. Namun, di Indonesia, implementasinya belum mencapai standar yang diharapkan oleh publik. Masih ada banyak kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah (Cahyaningrum dan Nugroho, 2019).

Kualitas pelayanan publik sangat tergantung pada kemampuan penyedia layanan untuk secara konsisten memenuhi harapan penerima layanan. Artinya, ketika masyarakat menerima layanan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka, layanan tersebut dianggap baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika layanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan yang diharapkan, maka layanan tersebut akan dianggap buruk dan tidak memuaskan masyarakat (Tjiptono, 2016). Oleh karena itu, diperlukan peningkatan terus-menerus dalam pelayanan publik oleh pemerintah. Inovasi menjadi kunci utama dalam upaya mempermudah kehidupan masyarakat. Hal ini sangat penting mengingat adanya tantangan dalam lingkungan sektor publik yang kurang kompetitif, yang dapat menghambat perkembangan sektor pelayanan publik. Sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB No. 30 Tahun 2014, inovasi dalam pelayanan publik tidak hanya mencakup penciptaan yang baru, tetapi juga melibatkan peningkatan kualitas serta perluasan dari layanan publik yang sudah ada sebelumnya.

Pemerintah berupaya mewujudkan pelayanan publik yang efektif melalui pelaksanaan reformasi birokrasi pertama di lingkungan instansi pemerintah. Reformasi ini bertujuan untuk membentuk birokrasi yang profesional dengan ciri-ciri yang mencakup integritas yang kuat, kinerja tinggi, kebebasan dari praktik KKN, kemampuan yang memadai dalam melayani publik, netralitas, kesejahteraan, dedikasi yang tinggi, serta komitmen yang kuat terhadap nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara. Kurangnya pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan publik

telah menciptakan banyak kelemahan dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, saat ini semua lembaga pemerintah diharapkan untuk melaksanakan reformasi birokrasi, terutama dalam lembaga yang secara langsung terlibat dalam pelayanan publik. Berdasarkan permen ATR/BPN nomor 27 tahun 2021 tentang *road map* reformasi birokrasi, salah satu lembaga yang melaksanakan dan menerapkan reformasi birokrasi adalah Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (Kementerian ATR/BPN), sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Pasal 19 tentang pendaftaran tanah.

Pendaftaran tanah merupakan bagian dari pelayanan publik. Menurut Sibuea (2011), pendaftaran tanah merupakan inisiatif dari Pemerintah untuk menjamin kepastian hukum. Hal ini dianggap penting untuk memfasilitasi penertiban kepemilikan tanah secara efektif. Tehupeiory (2012) menjelaskan bahwa proses pendaftaran tanah dilakukan melalui dua sistem: Pendaftaran Tanah Sistematis, yang melibatkan pendaftaran secara serentak untuk semua objek tanah yang belum terdaftar di suatu wilayah desa atau kelurahan, dan Pendaftaran Tanah Sporadik, yang mencakup pendaftaran individu atau massal untuk satu atau beberapa objek tanah dalam wilayah yang sama.

Pendaftaran tanah sering kali terkait dengan permasalahan pendaftaran tanah. Masyarakat sering kali menunda proses pengurusan sertifikat tanah karena kompleksitas dan waktu yang dibutuhkan Muslikan (2023). Beberapa memilih untuk menggunakan jasa calo meskipun dengan biaya lebih tinggi, sebagai solusi cepat. Namun, dengan maraknya penipuan yang dilakukan oleh calo, banyak individu yang tidak hanya gagal mendapatkan sertifikat tetapi juga mengalami kerugian finansial yang besar. Keluhan dari masyarakat yang meningkat di platform pengaduan dan laporan media tentang penipuan calo menjadi sorotan. Menyikapi hal ini, Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala BPN, Hadi Tjahjanto, menekankan perlunya Kantor Pertanahan memberikan prioritas pelayanan kepada pemohon mandiri, bukan melalui calo. Dia juga mendorong Kantor Pertanahan untuk tetap buka di akhir pekan guna memfasilitasi para pemohon yang kesulitan mengurusnya di hari kerja karena harus bekerja.

Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional (BPN) Provinsi Sulawesi Selatan terdiri dari 24 Kantor Pertanahan di setiap Kabupaten/Kota. Salah satu dari tiga Kantor Pertanahan di Provinsi Sulawesi Selatan, yaitu Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa, telah memperkenalkan Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (Pelataran). Inovasi ini mencakup proses permohonan balik nama,

permohonan Roya (hapusnya Hak Tanggungan), permohonan peningkatan Hak Guna Bangunan/Hak Pakai menjadi Hak Milik untuk rumah tinggal, serta verifikasi sertifikat. Pelataran diadakan pada hari Sabtu dan Minggu dengan tujuan agar masyarakat memiliki waktu lebih banyak untuk mendapatkan layanan pertanahan. Hal ini dimaksudkan untuk mendorong masyarakat mengurus administrasi pertanahan secara langsung tanpa perantara. Selain itu, pelataran diharapkan dapat mengurangi jumlah berkas yang tertunda atau mengurangi beban kerja pegawai Kantor Pertanahan, sehingga meningkatkan kualitas pendaftaran tanah.

Berdasarkan indikator kesejahteraan rakyat yang dikumpulkan oleh Badan Pusat Statistik Kabupaten Gowa Tahun 2023 tercantum bahwa angkatan kerja yang berarti penduduk dengan umur 15 tahun keatas yang dinilai produktif dalam bekerja memiliki angka pekerja 424.943 dari total angkatan kerja 439.271 dan yang termasuk kategori pengangguran terbuka sebanyak 14.328. Apabila angka tersebut dikonversikan menjadi persentase maka persentase angka pekerja di Kabupaten Gowa adalah 96,74%, dan persentase pengangguran terbuka adalah 3,26%. Dari persentase tersebut Kabupaten Gowa memiliki persentase angka pekerja yang cukup tinggi, dalam hal ini sejalan dengan target pemohon dari Pelataran yakni pemohon yang bekerja ketika hari kerja, salah satu tujuan diadakan Pelataran adalah untuk pemohon yang hanya memiliki waktu luang di akhir pekan atau ketika sedang tidak bekerja. Pelataran ini diharapkan mampu membantu masyarakat yang hanya memiliki waktu luang di akhir pekan dan juga masyarakat dapat mendaftarkan permohonannya sendiri tanpa menggunakan jasa calo.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Berapa besar rata-rata jenis pendaftaran tanah melalui Pelataran di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa?
2. Berapa besar Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan pertanahan melalui Pelataran di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa ?
3. Bagaimana kendala yang dihadapi pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa terhadap Pelataran dan bagaimana solusinya ?
4. Bagaimana respon pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa dalam melaksanakan tugas Pelataran ?



## C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

### 1) Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah yang telah diuraikan diatas, tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui berapa besar rata-rata jenis pendaftaran tanah melalui Pelataran di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa.
- b. Untuk mengetahui berapa besar Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan pertanahan melalui Pelataran.
- c. Untuk mengetahui apa saja problematika yang dihadapi pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa terhadap Pelataran dan menemukan solusinya.
- d. Untuk mengetahui bagaimana respon pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa dalam melaksanakan tugas Pelataran.

### 2) Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### a) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi untuk penelitian selanjutnya. Hal ini sejalan dengan masih kurangnya penelitian di bidang pelayanan pelataran atau pelayanan akhir pekan. Terkhusus pada bidang pelayanan pertanahan akhir pekan dan dampaknya terhadap indeks kepuasan Masyarakat

#### b) Manfaat Praktis

Bagi Kementerian ATR/BPN penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dan bahan pertimbangan untuk terus melakukan inovasi kedepannya baik dalam pelayanan publik maupun layanan percepatan pendaftaran tanah. Bagi Masyarakat, penelitian ini dihaarapkan dapat menambah wawasan dan memberikan informasi sehingga layana pelataran dapat lebih dikenal oleh Masyarakat luas.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

1. Pelataran merupakan salah satu inovasi yang dihadirkan oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang dalam rangka meningkatkan pelayanan Pendaftaran Tanah dalam lingkup Kementerian Agraria dan Tata Ruang, dalam hal ini dilakukan pada 107 Kantor Pertanahan yang tersebar di seluruh Indonesia salah satunya di Kantor Pertanahan Kabupaen Gowa. Pelataran diharapkan mampu menjawab permasalahan masyarakat dalam mendaftarkan berkas permohonannya di Kantor Pertanahan, permasalahan tersebut adalah permasalahan masyarakat yang hanya mempunyai waktu di akhir pekan sehingga Pelataran hadir di Kantor Pertanahan agar masyarakat tetap dapat mendaftarkan berkas permohonannya di akhir pekan. Setelah dilakukan perhitungan persentase jumlah Pelataran dan jumlah berkas permohonan, Pelataran pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa mendapatkan jumlah persentase sebesar 0,15% berdasarkan perhitungan jumlah Pelataran dan jumlah berkas permohonan. Dari jumlah persentase tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwasannya Pelataran di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa belum dapat memberikan dampak yang signifikan dalam percepatan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan pengukuran pendapat masyarakat tentang pelayanan publik yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Dari hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat melalui program Pelataran yang telah dilaksanakan dengan 30 responden pemohon Pelataran. Diperoleh hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa, hasil nilai Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebesar 85,185 dan termasuk dalam kategori Baik. Dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwasannya pelaksanaan Pelataran di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa sudah berjalan cukup baik namun masih diperlukan beberapa peningkatan kualitas pelayanan, agar masyarakat dapat menerima pelayanan sebaik dan semaksimal mungkin.

3. Kendala dan Solusi Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa dalam melaksanakan tugas Pelataran diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan dan bahan evaluasi agar pelayanan dalam hal ini Pelataran pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa dapat mengalami peningkatan dari segi kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Dikarenakan pegawai yang bertugas Pelataran merupakan ujung tombak pelayanan maka penting untuk mendengarkan kendala dan solusi pegawai tersebut agar dapat meningkatkan kualitas layanan kedepannya. Kendala yang dirasakan ialah kurangnya pemohon Pelataran dan juga masih terbatasnya layanan yang dapat ditawarkan melalui Pelataran, solusinya adalah melakukan sosialisasi mendalam kepada masyarakat agar lebih mengenal pelayanan Pelataran.
4. Respon pegawai merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pelayanan publik. Berdasarkan respon yang telah didapatkan melalui wawancara kepada pegawai Pelataran tersebut ditemukan beragam respon, baik pegawai yang merespon tugas Pelataran dengan antusias dan terdapat juga pegawai yang merespon dengan biasa saja, hal ini dapat dijadikan bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa agar respon pegawai tersebut dapat ditindak lanjuti sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal ini Pelataran di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa.

## **B. Saran**

1. Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa harus lebih memperhatikan mengenai sosialisasi Pelataran agar masyarakat yang belum mengetahui mengenai program baru tersebut dapat lebih mengenali jenis layanan apa saja yang ditawarkan oleh kantor pertanahan. Sosialisasi dimaksudkan agar jumlah pemohon Pelataran dapat lebih bertambah dari jumlah pemohon yang telah ada.
2. Bagi Kementerian ATR/BPN harus menambahkan jenis layanan yang dapat ditawarkan kepada masyarakat melalui Pelataran agar dapat lebih menarik perhatian masyarakat calon pemohon Pelataran, dan juga Kementerian dapat menambahkan sosialisasi Pelataran baik itu melalui banner maupun sosialisasi di media sosial.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi, A.H. (2007), *Metodologi Penelitian: Memberikan Bekal Teoretis Pada Mahasiswa Tentang Metodologi Penelitian Serta Diharapkan Dapat Melaksanakan Penelitian Dengan Langkah-Langkah Yang Benar*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Atmojo, A. (2023), “Analisis Respon Pegawai yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Kelurahan Karawaci Baru, Kecamatan Karawaci, Kota Tangerang”, *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, Vol. 6 No. 1, pp. 129–140.
- Boediono, B. (2003), *Pelayanan Prima Perpajakan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Cahyaningrum, A. dan Nugroho, R.A. (2019), “Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi ‘Dukcapil Dalam Genggaman’ oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta”, *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, Vol. 7 No. 2, pp. 103–115, doi: 10.31289/publika.v7i2.2999.
- Creswell, J.W. (2015), “Qualitative, Quantitative, and Mixed-Methods Research”, *Microbe Magazine*, Vol. 4 No. 11, pp. 465–485.
- Hardani, A., Andriani, H., Sukmana, D.J., Hardani, S.P., MS, N.H.A., GC, B., Helmina Andriani, M.S., dkk. (2020), *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, Pustaka Baru Press, Jakarta.
- Kotler, P. dan Armstrong, G. (2008), *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, edited by Maulana, A., Barnadi, D. and Hardani, W., 12th ed., Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P. dan Keller, K.L. (2007), *Manajemen Pemasaran*, 7th ed., Indeks, Jakarta.
- Mogues, T., Van Campenhout, B., Mieke, C. dan Kabunga, N. (2023), “The Impact of Community-Based Monitoring on Public Service Delivery: A Randomized Control Trial in Uganda”, *World Development*, Vol. 172, p. 106374, doi: 10.1016/j.worlddev.2023.106374.
- Moleong, L.J. (2013), *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Mizan Pustaka, Bandung.
- Mukarom, Z. dan Laksana, M.W. (2018), *Manajemen Pelayanan Publik*, Pustaka Setia, Yogyakarta.
- Mulyana, D. (2015), *Metodologi Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi Dan Ilmu Sosial Lainnya*, Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Muslihan, B.A. (2023), “Kebijakan Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Layanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN)”, *Law, Development and Justice Review*, Vol. 6, pp. 66–81, doi: 10.14710/ldjr.6.2023.66-81.
- Napitupulu, D.D. (2015), *Evaluasi Pelayanan Pertanahan Pada Hari Sabtu Dan Minggu Di Kantor Pertanahan Kota Administratif Jakarta Barat*, Sekolah Tinggi Pertanahan

Nasional Yogyakarta.

Nasution, M.N. (2001), *Manajemen Mutu Terpadu (TQM)*, Ghalia Indonesia, Bogor.

Pasolong, H. (2010), *Public Administration Theory*, Alfabeta, Bandung.

Putri, N.A.M., Astuti, P. dan Supratiwi. (2023), “Analisis Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Akhir Pekan dan Malam Hari Pemerintah Kota Semarang (Studi Kasus Kecamatan Candisari)”, *Journal of Politic and Government Studies*, Journal of Politic and Government Studies, Vol. 12 No. 2, pp. 340–355.

Rachmadani, S. dan Meirinawati. (2016), “Kualitas Pelayanan Weekend Service (Program Layanan Akhir Pekan) di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik”, *Publika*, Vol. 4 No. 4.

Sibuea, H.P. (2011), *Asas Negara Hukum, Peraturan Kebijakan, Dan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik*, Erlangga, Jakarta.

Sugiyono. (2003), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. (2013), *Metodologi Untuk Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. (2016), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. (2017), *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Dan R&D*, Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. (2018), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Methods)*, Alfabeta, Bandung.

Supranto, J. (1997), *Metode Riset: Aplikasinya Dalam Pemasaran*, Rineka Cipta, Jakarta.

Tehupeiory, A. (2012), *Entingnya Pendaftaran Tanah Di Indonesia*, Raih Asa Sukses, Jakarta.

Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2005), *Service, Quality & Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Umar, H. (1997), *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.