

**STRATEGI KOMUNIKASI KELOMPOK AGAMA MINORITAS DALAM  
RESOLUSI KONFLIK**  
**(Studi Kasus terhadap Komunitas Agama Buddha, Kadam Choeling Indonesia  
di Dusun Sumberoto, Kabupaten Malang)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Ilmu Komunikasi Konsentrasi Hubungan Masyarakat**



**Disusun oleh:**

**Melyana**

**NIM. 1406615**

**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
BANDUNG  
2019**

MELYANA

**STRATEGI KOMUNIKASI KELOMPOK AGAMA MINORITAS DALAM  
RESOLUSI KONFLIK**

**(Studi Kasus terhadap Komunitas Agama Buddha, Kadam Choeling Indonesia  
di Dusun Sumberoto, Kabupaten Malang)**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing :

Pembimbing I,



**Prof. Dr. H. Suwatno, M.Si.**  
**NIP. 1962 0127 198803 1001**

Pembimbing II,



**Tito Edy Priandono, M.Si.**  
**NIP. 1982 0525 201212 1001**

Mengetahui,

Ketua Departemen Ilmu Komunikasi,



**Dr. Ridwan Effendi, M.Ed**  
**NIP. 1962 0926 198904 1001**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Strategi Komunikasi Kelompok Agama Minoritas dalam Resolusi Konflik (Studi Kasus terhadap Komunitas Agama Buddha, Kadam Choeling Indonesia di Dusun Sumberoto, Kabupaten Malang)”** ini beserta seluruh isinya adakah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau adanya klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Mei 2019

Yang membuat pernyataan

Melyana

NIM. 1406615

## ABSTRAK

Komunikasi memegang peranan penting dalam proses interaksi manusia. Komunikasi dapat menjadi aspek yang penting dalam resolusi konflik. Namun di sisi lain komunikasi juga dapat menjadi salah satu sumber konflik. Sumber konflik bagi interaksi individu karena keberagaman yang melatarbelakangi setiap individu/kelompok berbeda, seperti agama, etnis dan bahasa. Salah satu kelompok minoritas di Indonesia yaitu Kadam Choeling Indonesia. Kadam Choeling Indonesia yang merupakan kelompok agama minoritas yang mengalami berbagai konflik dengan masyarakat Desa Sumberoto karena kehadirannya di tengah masyarakat tersebut. Penelitian ini berfokus pada mengetahui strategi komunikasi kelompok agama minoritas, yaitu Kadam Choeling Indonesia dalam resolusi konfliknya dengan masyarakat Dusun Sumberoto. Pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah kualitatif dengan metode studi kasus, yang dalam pemilihan informan menggunakan *purposeful sampling*. Informan utama dari penelitian ini adalah tim sosial dan BIKSU dari KCI, serta di dukung oleh informan pendukung dari masyarakat desa dan pekerja desa. Sebagai pisau untuk mengupas penelitian ini digunakan Teori Sumber Konflik dari Bernard Mayer dan Teori Ko-kultural dari Mark Orbe. Pokok pembahasan penelitian ini akan memaparkan konflik yang terjadi antara dua kelompok dari aspek kebutuhan, emosi, nilai dan komunikasi. Lalu, akan dilanjutkan dengan mengidentifikasi strategi komunikasi yang digunakan dengan orientasi komunikasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa KCI melakukan strategi komunikasi *non-assertive assimilation*, *assertive accommodation*, dan *aggressive assimilation*.

**Kata kunci:** Strategi komunikasi, resolusi konflik, teori ko-kultural, kelompok agama minoritas, Kadam Choeling Indonesia

## ABSTRACT

Communication holds important role in human interaction. Communication may be an important aspect in conflict resolution. On the other hand, communication also may be one of the conflict source. Conflict source of individual interaction may happen from diversities of individual or parties such as religion, ethnic, and language. One of the minority communities is Kadam Choeling Indonesia. The presence of the minority religion Kadam Choeling Indonesia in the Sumberoto Village causes various conflicts within the society. This study focuses on the communication strategy done by Kadam Choeling Indonesia as minority religion in conflict resolution with the society in Sumberoto Village. Approach used by the writer is qualitative case studies in which the informants selected by purposeful sampling. Main informants in this study are social team and monks of Kadam Choeling Indonesia and the supporting informants are the villagers and workers. Theories used to analyze this study is Conflict Source Theory by Bernard Mayer and Co-cultural Theory by Mark Obe. The main discussion in the study are explanations about conflicts that happened between both parties from the aspects needs, emotion, value, and communication. Then, followed by communication strategy identification using communication orientation. The result of this study shows that the communication strategy used by Kadam Choeling Indonesia are non-assertive assimilation, assertive accommodation, dan aggressive assimilation.

**Keywords:** Communication strategy, conflict resolution, co-cultural theory, minority religion community, Kadam Choeling Indonesia

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>7</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>7</b>
1.4.1 Aspek Teoritis.....	7
1.4.2 Aspek Praktis .....	8
1.4.3 Aspek Kebijakan .....	8
<b>1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....</b>	<b>8</b>
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
<b>2.1 Strategi Komunikasi .....</b>	<b>11</b>
2.1.1 Pengertian Strategi Komunikasi .....	11
2.1.2 Tujuan Strategi Komunikasi .....	12
2.1.3 Proses Strategi Komunikasi .....	12
<b>2.2 Kelompok Minoritas .....</b>	<b>14</b>
<b>2.3 Resolusi Konflik .....</b>	<b>16</b>
<b>2.4 Sumber Konflik.....</b>	<b>18</b>
2.4.1 Komunikasi .....	18

2.4.1.1 Cara Berkomunikasi .....	19
2.4.1.2 Norma Berperilaku .....	20
2.4.1.3 Bahasa .....	20
2.4.2 Emosi .....	20
2.4.2.1 Kemarahan .....	21
2.4.2.2 Ketakutan .....	22
2.4.2.3 Penghinaan .....	23
2.4.2.4 Rasa Bersalah .....	23
2.4.2.5 Keyakinan.....	24
2.4.2.6 Harapan .....	24
2.4.3 Nilai .....	25
2.4.3.1 Universalisme .....	25
2.4.3.2 Kepatuhan.....	26
2.4.3.3 Tradisi.....	26
2.4.3.4 Keamanan .....	26
2.4.3.5 Kekuatan.....	27
2.4.3.6 Pencapaian.....	27
2.4.4 Kebutuhan .....	27
2.4.4.1 <i>Identity-Based Needs</i> (Kebutuhan Berbasis Identitas) .....	28
2.4.4.2 <i>Interest</i> (Kepentingan).....	28
2.4.4.3 <i>Survival Needs</i> (Kebutuhan untuk Bertahan Hidup) .....	28
<b>2.5 Teori Ko-kultural.....</b>	<b>29</b>
2.5.1 Hasil yang Diinginkan ( <i>Preffered Outcome</i> ) .....	29
2.5.2 Pendekatan Komunikasi ( <i>Communication Approach</i> ).....	30
2.5.3 Orientasi Komunikasi Ko-kultural ( <i>Co-cultural Communication Orientations</i> ) .....	31
<b>2.6 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>37</b>
<b>2.7 Kerangka Berpikir .....</b>	<b>43</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
<b>3.1 Desain Penelitian .....</b>	<b>45</b>

3.1.1 Pendekatan Penelitian .....	45
3.1.2 Metode Penelitian .....	45
<b>3.2 Partisipan dan Tempat Penelitian .....</b>	<b>46</b>
3.2.1 Partisipan Penelitian.....	46
3.2.2 Tempat Penelitian .....	47
<b>3.3 Pengumpulan Data.....</b>	<b>48</b>
3.3.1 Instrumen Penelitian .....	48
<b>3.4 Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>49</b>
3.4.1 Data Primer .....	49
3.4.2 Data Sekunder.....	50
<b>3.5 Teknis Analisis Data .....</b>	<b>51</b>
3.5.1 Analisis Sebelum di Lapangan.....	51
3.5.2 Analisis Data di Lapangan Model Miles dan Huberman .....	51
3.5.3 Reduksi Data.....	52
3.5.4 Penyajian Data .....	52
3.5.5 Kesimpulan dan Verifikasi.....	52
3.6 Uji Keabsahan Data.....	52
3.6.1 Triangulasi Sumber.....	53
3.6.2 Triangulasi Teknik .....	53
3.6.3 <i>Membercheck</i> .....	53
3.7 Pertanyaan Penelitian .....	54
<b>BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>71</b>
<b>4.1 Gambaran Objek Penelitian .....</b>	<b>72</b>
4.1.1 Selayang Pandang tentang Kadam Choeling Indonesia (KCI) .....	72
4.1.1.1 Pusdiklat Milik KCI .....	73
4.1.2 Tentang Dusun Sumberoto.....	75
<b>4.2 Tentang Informan .....</b>	<b>78</b>
<b>4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....</b>	<b>79</b>
4.3.1 Komunikasi dan Konflik.....	79
4.3.1.1 Cara Berkomunikasi antara KCI dan Masyarakat.....	80



4.3.1.2 Perilaku Komunikasi antar Kelompok .....	83
4.3.1.3 Perbedaan Bahasa KCI dan Masyarakat .....	85
4.3.2 Emosi .....	93
4.3.2.1 Emosi Kemarahan antar Kedua Kelompok .....	93
4.3.2.2 Ketakutan Masyarakat Terhadap KCI.....	95
4.3.2.3 Perasaan Terhina di Tengah Kedua Kelompok.....	101
4.3.2.4 Pandangan Mengenai Satu Sama Lain .....	101
4.3.2.5 Harapan Masyarakat Terhadap Kehadiran KCI .....	102
4.3.3 Nilai KCI dan Masyarakat .....	106
4.3.3.1 Keberagaman Kedua Kelompok .....	106
4.3.3.2 Bentuk Kepatuhan dalam Kelompok .....	109
4.3.3.3 Perbedaan Tradisi Kedua Kelompok Agama .....	110
4.3.3.4 Keharmonisan yang Dijaga Kedua Kelompok.....	113
4.3.3.5 Kepemilikan Status dalam Interaksi.....	114
4.3.3.6 Pencapaian Tujuan Kelompok .....	115
4.3.4 Kebutuhan Sebagai Sumber Konflik.....	116
4.3.4.1 Kebutuhan Berbasis Identitas .....	116
4.3.4.1.1 Penolakan Kelompok Agama Islam dari Luar Desa .....	117
4.3.4.1.2 Penolakan Berupa Narasi Negatif.....	121
4.3.4.1.3 Perbedaan yang Menciptakan Jarak antara Kedua Kelompok .....	122
4.3.4.2 Kepentingan .....	127
4.3.4.2.1 Dampak Kehadiran KCI .....	130
4.3.4.2.2 Keterikatan Kedua Kelompok .....	132
4.3.4.2.3 Perlakuan antar Satu Kelompok pada Kelompok Lain .....	133
4.3.4.3 Kebutuhan Untuk Bertahan Hidup .....	135
4.3.4.3.1 Konflik Kurangnya Manajemen Upah .....	136
4.3.4.3.2 Masalah Akuisisi Lahan .....	138
<b>4.4 Hasil Yang Diinginkan (<i>Preferred Outcome</i>) .....</b>	<b>144</b>
<b>4.5 Strategi Komunikasi KCI.....</b>	<b>145</b>

4.5.1 <i>Aggressive Assimilation</i> .....	147
4.5.1.1 Refleksi.....	147
4.5.1.2 Pemisahan .....	147
4.5.2 <i>Non-Assertive Assimilation</i> .....	148
4.5.2.1 Wajah Positif .....	148
4.5.3 <i>Assertive Accommodation</i> .....	149
4.5.3.1 Mendidik Pihak Lain .....	149
4.5.3.2 Penggunaan Penghubung .....	150
<b>BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>151</b>
<b>5.1 Simpulan .....</b>	<b>151</b>
5.1.1 Konflik antara KCI dengan Masyarakat Dusun Sumberoto .....	151
5.1.1.1 Komunikasi .....	151
5.1.1.2 Emosi.....	152
5.1.1.3 Nilai .....	153
5.1.1.4 Kebutuhan .....	154
5.1.2 Hasil Yang Diinginkan ( <i>Preferred Outcome</i> ).....	156
5.1.3 Strategi Komunikasi KCI.....	156
<b>5.2 Implikasi .....</b>	<b>158</b>
5.2.1 Implikasi Akademis .....	158
5.2.2 Implikasi Praktis .....	158
<b>5.3 Rekomendasi.....</b>	<b>158</b>
5.3.1 Rekomendasi Akademis.....	158
5.3.2 Rekomendasi Praktis.....	159
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>160</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

**DAFTAR TABEL**

<b>Tabel 2.1</b> Praktik dan Orientasi Komunikasi Ko-kultural.....	31
<b>Tabel 3.2</b> Pertanyaan Penelitian Informan .....	54
<b>Tabel 4.1</b> Akar Penyebab Perbedaan Cara Berkomunikasi.....	81
<b>Tabel 4.2</b> Strategi Komunikasi Konflik Penggunaan Bahasa Asing.....	87
<b>Tabel 4.3</b> Harapan Masyarakat Dusun Sumberoto kepada KCI.....	105
<b>Tabel 4.4</b> Keberagaman KCI.....	108
<b>Tabel 4.5</b> Dampak Keberadaan KCI untuk Masyarakat Dusun Sumberoto.....	132

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 4.1</b> Potrait dari Atas Pusdiklat Jina Putra Tushitavijaya.....	75
<b>Gambar 4.2</b> Komunikasi Kedua Kelompok dalam Perihal Pekerjaan.....	82
<b>Gambar 4.3</b> Perilaku Komunikasi KCI Terhadap Masyarakat.....	84
<b>Gambar 4.4</b> Bagan Konflik dan Strategi Komunikasi dalam Resolusi Konflik Bahasa Asing KCI .....	88
<b>Gambar 4.5</b> Strategi Komunikasi KCI dalam Konflik Komunikasi dengan Sesebuah .....	91
<b>Gambar 4.6</b> Konflik dan Strategi Komunikasi dalam Resolusi Konflik Komunikasi .....	93
<b>Gambar 4.7</b> Tindakan KCI dalam Meredam Kemarahan-Kemarahan Umum..	94
<b>Gambar 4.8</b> Strategi Komunikasi KCI dalam Konflik Ketakutan Pengubahan Agama .....	97
<b>Gambar 4.9</b> Kegiatan Buka Bersama Para Biksu di Pusdiklat .....	99
<b>Gambar 4.10</b> Strategi Komunikasi dalam Resolusi Konflik Ketakutan .....	100
<b>Gambar 4.11</b> Emosi Sebagai Sumber Konflik dan Strategi Komunikasi Resolusi .....	106
<b>Gambar 4.12</b> Strategi Komunikasi KCI dalam Konflik Penolakan Kelompok Agama Islam dari Luar Desa .....	119
<b>Gambar 4.13</b> Pola Rekonsiliasi Konflik di Lapangan .....	123
<b>Gambar 4.14</b> Pekerja Desa di Pusdiklat .....	136
<b>Gambar 4.15</b> Musyawarah Akuisisi Lahan dengan Pemilik Tanah .....	138
<b>Gambar 4.16</b> Strategi Komunikasi KCI dalam Konflik Akuisisi Lahan .....	141
<b>Gambar 4.17</b> Kegiatan Bakti Sosial Pemeriksaan Kesehatan dan Pengobatan Gratis .....	142
<b>Gambar 4.18</b> Kegiatan Reboisasi Bersama Masyarakat .....	143
<b>Gambar 4.19</b> Kebutuhan sebagai sumber konflik dan strategi komunikasi KCI .....	144
<b>Gambar 4.20</b> Pola Strategi Komunikasi KCI .....	146

**Gambar 4.21** Strategi Komunikasi KCI dalam Resolusi Konflik ..... 146

## DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, John W (2007) *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* I John W. Creswell-2nd ed. London: Sage Publication.
- Creswell, W. Jhon. (2009). *Research Design (Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches). Third Editions*. London: Sage Publication.
- Edwards, John. (2010). *Minority Languages and Group Identity Cases and Categories*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- Halili. (2016). *Politik Harapan Minim Pembuktian, Laporan Kondisi Kebebasan Beragama/Berkeyakinan di Indonesia 2015*. Jakarta: Pustaka Masyarakat Setara
- Kimmel, Paul R. (2006). *Culture and Conflict* dalam Deutsch dan Coleman (2006) *The handbook of constructive conflict resolution: Theory and practice*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Krauss, Robert M. dan Morsella, Ezequiel. (2006). *Communication and Conflict* dalam *The handbook of constructive conflict resolution: Theory and practice* (144-157). San Francisco: Jossey-Bass.
- LeBaron, Michelle dan Pillay, Venashri. (2006). *Conflict accros cultures: a unique experience of bridging differences*. London: Intercultural Press.
- Lindner, Evelin G. (2006). *Emotion and Conflict: Why It Is Important to Understand How Emotions Affect Conflict and How Conflict Affects Emotions*. Dalam Deutsch, Morton, dkk. (Eds.), *The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice*. Third edition, San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Mayer, Bernard. (2000). *Conflict Resolution: A Practitioner's Guide*. Jossey Bass
- Misrawi, Zuhairi. (2010). *Al-Qur'an Kitab Toleransi, Tafsir Tematik Islam Rahmatan lil'Alamin*, Jakarta: Pustaka Oasis

- Orbe, Mark P. (1998). *Constructing Co-Cultural Theory: An Explication of Culture, Power, and Communication*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Orbe, Mark P. dan Roberts, Tabatha L. (2012). *Co-Cultural Theorizing: Foundations, Applications & Extensions*. USA: Routledge.
- Seyranian, Viviane, dkk. (2008). *Dimensions of Majority and Minority Groups*. London: SAGE Publications.
- Snyder, C. R dan Lopez, S. J. (2002). *Handbook of Positive Psychology*. New York: Oxford University Press
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Suwatno, H. (2018). *Pengantar Public Relations Kontemporer*. Bandung: Rosda

### **Jurnal**

- Akaba, Yasemin dan Fox, Jonathan. (2011). *Religious Discrimination against Muslim Minorities in Christian Majority Countries: A Unique Case*. Routledge
- Barbalet, J.M. (1996). *SOCIAL EMOTIONS: CONFIDENCE, TRUST AND LOYALTY*. *International Journal of Sociology and Social Policy*, Vol. 16 Iss 9/10 pp. 75 - 96
- Başkarada, S. (2014). *Qualitative Case Study Guidelines*. *The Qualitative Report*, 19(40), 1-18.
- Benson, G. O., Sun, F., Hodge, D. R., & Androff, D. K. (2011). *Religious coping and acculturation stress among Hindu Bhutanese: A study of newly-resettled refugees in the United States*.
- Creswell, dkk. (2007) *Qualitative Research Designs: Selection and Implementation* *THE COUNSELING PSYCHOLOGIST*, Vol. 35 No. 2, 236-264

- Cutler, M. (2006). Minority Group, Majority Space. *Journal of Contemporary Ethnography*, 35(6), 696–728. doi:10.1177/0891241606286999
- Dow, Helena D. (2011). *The Acculturation Processes: The Strategies and Factors Affecting the Degree of Acculturation*. Sage Publication.
- Güngör, D., Fleischmann, F., & Phalet, K. (2011). Religious Identification, Beliefs, and Practices Among Turkish Belgian and Moroccan Belgian Muslims. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 42(8), 1356–1374.
- Gungor, Derya, dkk. (2012). *Religiosity, values, and acculturation: A study of Turkish, Turkish-Belgian, and Belgian adolescents*. Sage Publication.
- Hener, Gabriela. (2010). Communication and Conflict Management in Local Public Organizations. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, No. 30E/2010 pp. 132-141
- Kasatkina, Natalija. (2003). The Adaptation of Ethnic Minority Groups: Defining the Problem (Case of Lithuania). *Ethnicity Studies*. ISBN 9955-12-044-4
- Lapinski, Maria Knight dan Orbe, Mark P. (2007) *Evidence for the Construct Validity and Reliability of the Co-Cultural Theory Scales, Communication Methods and Measures*, 1:2, 137-164. Sage Publication.
- Magid, Imam dan Khan, Humera. (2011). The Roles of Muslim-Majority and Muslim-Minority Communities in a Global Context
- Maykut, Pamela dan Morehouse, Richard. (2005). *Beginning Qualitative Research : A Philosophic and Practical Guide*. Taylor & Francis e-Library.
- Nur, Ersyah Yulia. (2017) *Cultural Harmony: Uncovering the Acculturation of Buddhism and Kejawen in Kemiri Village, Temanggung Regency, Indonesia*. Thailand: 5th AASIC
- Orbe, Mark P. (2017). *Co-Cultural Theory*. Western Michigan University, USA.



- Pelly, Usman. (1999). Akar Kerusuhan Etnik di Indonesia: Suatu Kajian Awal Konflik dan Disintegrasi Nasional di Era Reformasi. *Jurnal Antropologi Indonesia*, 21(58). 58-70;
- Ramdhonee, Karishma dan Bhowon, Uma. (2012). *Acculturation Strategies, Personality Traits and Acculturation Stress: A Study of First Generation Immigrants from Transnational Marital Context*
- Ramos, M. R., Cassidy, C., Reicher, S., & Haslam, S. A. (2016). A Longitudinal Study of the Effects of Discrimination on the Acculturation Strategies of International Students. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 47(3), 401–420.
- Ritzer, George. (1988). *Modern Sociological Theory* 4th ed. Singapore: The McGraw-Hill Companies.Inc. Hal. 8
- Saroglou, Vassilis dan Mathijsen, François. (2007). *Religion, multiple identities, and acculturation: A study of Muslim immigrants in Belgium*. Leiden: Koninklijke Brill NV.
- Schwartz, S. H. (2006). Les valeurs de base de la personne: Théorie, mesures et applications [Basic human values: Theory, measurement, and applications]. *Revue française de sociologie*, 42, 249-288.
- Williams, K. C., dan Spiro, R. L. (1985). Communication Style in the Salesperson-Customer Dyad. *Journal of Marketing Research*, 22(4), 434–442.
- Wirth, Louis. (1941). *Morale and Minority Groups* *American Journal of Sociology*, Vol. 47, No. 3 pp. 415-433 University of Chicago Press
- Yin, R. K. (2009). *Case study research: Design and methods* (4 ed.). Los Angeles, CA: Sage.