

**PELAYANAN PENDIDIKAN BERBASIS PRESTASI  
(STUDY MULTI SITUS DI SMP NEGERI 1 BANGKALAN DAN SMP NEGERI 2  
BANGKALAN)**

**Halimatus Safitri**

Program Studi Manajemen Pendidikan, Pascasarjana,  
Universitas Gresik

**ABSTRAK**

*Dalam menghadapi tuntutan situasi perkembangan zaman dan pembangunan Sekolah merupakan suatu sistem dimana pelaksanaan yang berorientasikan pada kegiatan belajar mengajar dan pelaksanaan pengajaran yakni interaksi guru dengan murid, dalam rangka menyampaikan bahan pelajaran pada siswa dan untuk mencapai tujuan pengajarana. Tujuan penelitian ini mendeskripsikan konsep pendidikan berbasis prestasi di sekolah. 1) Mendeskripsikan pelayanan pendidikan berbasis prestasi di SMP Negeri 1 Bangkalan. 2) Mendeskripsikan pelayanan pendidikan berbasis prestasi di SMP 2 Bangkalan. Hasil penelitian ini adalah Konsep pendidikan berbasis prestasi di sekolah, Sumber daya manusia dalam dunia pendidikan sangatlah penting dan menjadi hal utama yang harus mendapat perhatian serius dari semua pemangku kepentingan (stake holder). 2) Pelayanan Pendidikan Berbasis Prestasi Di SMP Negeri 1 Bangkalan, Sistem pendidikan di Indonesia sangat lemah dalam proses belajar mengajar, ini bisa dilihat adanya pergantian menteri maka berganti pula sistem pendidikan yang diterapkan. 3) pelayanan Pendidikan Berbasis Prestasi Di SMP 2 Bangkalan Kepala sekolah SMP 2 Bangkalan menilai pendidikan memiliki peranan yang sangat vital serta merupakan suatu wadah yang sangat tepat di dalam upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia serta harus menjadi prioritas secara optimal dan berkesinambungan,*

**Kata kunci:** *Pelayanan, Pendidikan Berbasis Prestasi*

|

## Pendahuluan

Pelayanan pendidikan terhadap pelanggan pendidikan, baik orang tua, siswa dan seluruh yang berhubungan dengan pendidikan dan dapat dikatakan Stakeholder harus diperhatikan untuk meningkatkan pendidikan itu sendiri. Pendidikan merupakan sebuah sistem yang tidak ada habisnya diperbincangkan dalam kehidupan sehari-hari, hal ini disebabkan pendidikan menyentuh segala aspek kehidupan manusia. Maka tak jarang manusia kerap menjadikan pendidikan sebagai trending topik di berbagai kalangan. Sebagai makhluk normal yang selalu menginginkan kualitas maka pendidikan diuntut juga agar bermutu/berkualitas sehingga mampu memberikan dampak yang signifikan terhadap individu yang sudah mengecam dunia pendidikan. Bermutu atau tidaknya pendidikan tergantung kepada manusianya. Dunia pendidikan di Indonesia masih memiliki beberapa kendala yang berkaitan dengan mutu pendidikan diantaranya adalah keterbatasan akses pada pendidikan, jumlah guru yang belum merata, serta kualitas guru itu sendiri dinilai masih kurang. Terbatasnya akses pendidikan di Indonesia, terlebih lagi di daerah berujung kepada meningkatnya arus urbanisasi untuk mendapatkan akses ilmu yang lebih baik di perkotaan.

Evaluasi lima tahun implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) bagi pendidikan, Indonesia masih sangat rendah terhadap pencapaian SPM.

Terbukti dari studi yang dilakukan oleh kementerian pendidikan dan kebudayaan saat ini hanya 19,77% kepala sekolah SMP yang melakukan supervisi kelas secara berkala dan

memberikan umpan balik kepada guru sebanyak dua kali setiap semester, atau hanya 50,21% SD yang menyelenggarakan proses pembelajaran selama 34 minggu per-tahun."Standar pelayanan terkait fasilitas yang menunjang kualitas pembelajaran juga masih rendah, hanya 4,53% SMP yang menyediakan ruang laboratorium IPA yang memiliki fasilitas lengkap," ujar *Education and Knowledge Management Specialist ACDP Indonesia*, Dalam diskusi pendidikan di Kantor Kemendikbud, menyimpulkan adanya kekurangan yang sangat menonjol tidak hanya ditemukan pada aspek fisik sekolah yang menjadi perhatian utama administrator sekolah serta bagian-bagian penting proses pendidikan seperti dalam hal supervisi, perencanaan belajar dan penilaian murid (Totok Amin Soefijanto, 2015).

Di sekolah dasar "hanya 23% dan 20% SMP terbukti dikunjungi oleh pengawas sekolah setiap bulannya,"Menurut totok, dibutuhkan biaya yang signifikan untuk memperbaiki berbagai kekurangan tersebut dan untuk memastikan sekolah-sekolah mencapai SPM. Program standar pelayanan minimal (SPM) telah dicanangkan oleh kementerian pendidikan dan kebudayaan (Kemendikbud sejak tahun 2010, yang dimaksud sebagai instrumen untuk mendorong peningkatan kualitas. SPM bertujuan untuk memastikan bahwa setiap sekolah dan madrasah memenuhi kondisi minimal yang dibutuhkan bagi proses belajar dan mengajar yang berkualitas.

Keluhan yang dilontarkan masyarakat sebagai pemakai jasa pendidikan terhadap mutu pelayanan pendidikan dewasa ini perlu ditanggapi. Oleh karena itu, diperlukan bukti

empiris tentang kebenaran dari suatu situasi yang dialamatkan pada pendidikan. Untuk menggali bagaimana pandangan masyarakat terhadap mutu pelayanan pendidikan perlu dicari cara yang memungkinkan untuk dilakukan baik secara pribadi maupun kelompok.

Pertanyaan yang perlu diperhatikan sebelum memberikan pandangan negative terhadap pendidikan adalah berkaitan dengan tidak puas terhadap pendidikan dewasa ini atau ketidakpuasan hanya menurut masyarakat diarahkan pada beberapa lembaga yang memberikan pelayanan pendidikan?, atau ada anggapan bahwa semua lembaga pendidikan belum mampu memberikan pelayanan yang memuaskan konsumennya, Berpijak dari hal tersebut, sangat bijak kalau mutu seluruh lembaga pendidikan beserta keluarannya disamaratakan, karena banyak lembaga pendidikan yang baik dengan keluaran yang baik pula.

Dimasyarakat, terdapat lembaga yang diperebutkan oleh masyarakat pemakai jasa pendidikan, hal ini dapat digunakan sebagai indikasi bahwa masih banyak lembaga yang dapat memberikan pelayanan pendidikan yang sesuai dengan keinginan konsumen. Hal ini berarti bahwa lembaga itu menghasilkan *output* yang didambakan oleh masyarakat. Adanya lembaga pendidikan yang kurang atau belum memperhatikan apa yang diharapkan masyarakat tidak dapat dipungkiri, dan itulah yang harus diperbaiki. Pemerintah tidak perlu terlalu mencampuri lembaga-lembaga pendidikan yang sudah baik, tetapi alangkah baiknya bila peranan pemerintah diarahkan pada lembaga yang perlu ditingkatkan mutu pelayanannya.

Sekolah merupakan suatu sistem dimana pelaksanaan yang berorientasikan pada kegiatan belajar mengajar dan pelaksanaan pengajaran yakni interaksi guru dengan murid, dalam rangka menyampaikan bahan pelajaran pada siswa dan untuk mencapai tujuan pengajaran. Maka dari pendapat diatas disimpulkan bahwa sekolah ialah tempat dimana guru sebagai pengajar dalam membantu anak didiknya agar memperoleh pemahaman diri dan pengarahan dalam proses belajar mengajar yang berguna kelak dalam masyarakat melalui pendidikan formal dan non formal.

Prestasi sekolah dapat diartikan sebagai penilaian hasil belajar dari proses kegiatan belajar mengajar yang dinyatakan dalam bentuk simbol, angka, huruf maupun kalimat yang dapat mencerminkan hasil yang sudah dicapai oleh setiap siswa dalam periode selama masih dalam bangku sekolah sehingga dapat membawa perubahan baik dari segi kognitif, afektif, dan psikomotorik yang dinyatakan dalam angka menurut kemampuan siswa dalam mengerjakan tes pelajaran (Sulchan, 1987 : 75). Bila demikian halnya, prestasi sekolah dalam kehidupan manusia pada tingkat dan jenis tertentu dapat memberikan kepuasan pada bangku sekolah.

Dalam pelayanan pendidikan, prestasi merupakan hal yang penting untuk dikembangkan sebagai penggerak kualitas pelayanan disekolah. Prestasi akademik merupakan proses perbuatan yang dilakukan dengan sengaja yang kemudian menimbulkan perubahan yang keadaannya berbeda dari perubahan yang ditimbulkan oleh lainnya. Saiful Bahri Djamarah (1994:20) menyatakan bahwa prestasi merupakan apa yang telah

dapat diciptakan, hasil pekerjaan, hasil yang menyenangkan hati yang diperoleh dengan jalan keuletan kerja. Muray (dalam Beck 2014:290) mendefinisikan prestasi adalah untuk mengatasi hambatan, melatih kekuatan, berusaha melakukan sesuatu yang sulit dan secepat mungkin. prestasi akademik merupakan perubahan dalam hal kecakapan tingkah laku, ataupun kemampuan yang dapat bertambah selama beberapa waktu dan tidak disebabkan proses pertumbuhan, tetapi adanya situasi belajar.

Sementara itu menurut Hasan Abdul Qohar (2000:56) berpendapat bahwa pengertian prestasi akademik adalah hasil dari suatu yang telah dikerjakan, diciptakan, baik secara individual maupun kelompok. Setiawan (dalam Naam, 2009) menyatakan bahwa prestasi akademik merupakan suatu pencapaian tingkat keberhasilan dari usaha belajar tentang suatu tujuan, karena suatu usaha belajar telah dilakukan oleh seseorang secara optimal. Sementara itu menurut Slameto (2003:10) prestasi akademik merupakan suatu perubahan yang dicapai seseorang setelah mengikuti proses belajar.

Usaha pengembangan pendidikan harus dilaksanakan secara serius dan terus menerus untuk kehidupan yang lebih baik kedepannya. Salah satu usaha tersebut merupakan peningkatan pelayanan pendidikan dapat dilakukan di sekolah, karena sekolah sebagai tempat anak untuk mendapatkan ilmu pengetahuan dan pengalamannya dengan lingkungan sekitarnya. Prestasi akademik yang dicapai siswa dan sekolah adalah baik sebagai pelayanan pendidikan bagi masyarakat.

Di sekolah aktor dari luar yang mendorong prestasi mereka salah satunya adalah guru. Guru menjadi salah satu faktor dalam keberhasilan mereka. Guru yang disiplin akan mencontohkan pada siswanya untuk disiplin pula. Selain itu, ada peraturan yang sangat ketat. Suatu kebanggaan bagi SMP Negeri 1 Bangkalan, karena telah mampu menerapkan larangan untuk siswa agar tidak membawa sepeda motor saat sekolah ataupun diluar jam sekolah ke sekolah. Begitupun dengan Handphone, disekolah ini juga dilarang keras membawa hp. Oleh sebab itu pelayanan pendidikan di sekolah sangatlah penting sebagai bentuk prestasi sekolah, sehingga penelitian tentang pelayanan pendidikan berbasis prestasi perlu dilakukan di siswa SMP Negeri 1 dan SMP Negeri 1 Bangkalan.

Selain guru yang disiplin dalam mengajar, siswa SMP Negeri 1 Bangkalan sangat disiplin dalam melaksanakan proses kegiatan belajar. Salah satu contoh ada adalah siswa SMP Negeri 1 Bangkalan sangat disiplin dan semangat meskipun kegiatan belajar mengajar dimulai pukul 06.30 dan berakhir pukul 13.30. Meskipun jam masuk sekolah sangat pagi, tetapi jarang ada siswa yang datang terlambat. Hal inilah yang menjadikan SMP Negeri 1 Bangkalan menjadi favorit.

Sistem pembaharuan untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di sekolah dalam rangka mengembangkan potensi diri siswa secara optimal dalam beradaptasi dengan kehidupan dalam konteks global terkait erat pada perubahan kultur masyarakat. Tantangan besarnya adalah sekolah membangun kebiasaan dan keyakinan baru yang berbeda dengan konteks

masyarakat yang memiliki motif berprestasi dengan orientasi nasional ke internasional. Di sini sekolah harus menanamkan bibit perubahan pada siswa.

Strategi pembaharuan perlu dipilih dengan cergas agar keyakinan yang baru yang berbeda itu mendapat dukungan masyarakat. Strategi diperlukan juga dalam melakukan pembaharuan untuk membangun perilaku baru, keyakinan baru pada guru, siswa, tenaga administrasi terikat pada keragaman latar belakang sosialnya serta kecenderungan untuk mempertahankan kenyamanan dalam kebiasaan lama. Dari sisi ini sekolah berfungsi sebagai agen perubahan.

Pemikiran itu didasari dengan pernyataan bahwa kehidupan masyarakat dibangun oleh keragaman kelompok orang-orang yang memiliki kebiasaan dan keyakinan anggotanya. Komunitas yang mengikatkan diri pada kelompoknya, tidak sekedar himpunan dari sejumlah orang. Himpunan orang-orang mengembangkan kebiasaan dan keyakinan tertentu, maka inilah yang disebut dengan proses atau pengembangan kultur (Havighurst&Heugarten; 1966:9).

Sekolah dipengaruhi pula oleh masyarakatnya. Perbedaan prestasi antar sekolah dipengaruhi kelompok masyarakat mana yang menyekolahkan anaknya. Hal itu tidak hanya dipengaruhi oleh faktor ekonomi, namun dipengaruhi oleh nilai yang diyakininya. Contoh yang tepat adalah perbedaan antara negara-negara komunis dengan demokrasi barat dalam mengatur cara terbaik untuk masyarakatnya. Komunis menitikberatkan kekuasaan otoriter terpusat di bawah kekuasaan minoritas, sedangkan demokrasi barat menganjurkan peran serta

seluruh golongan masyarakat bebas dalam membangun diri mereka sendiri (David C. McClelland 1961:9). Hasil studi itu menegaskan pentingnya sekolah mengembangkan kebiasaan, keyakinan, dan motif berprestasi melalui perilaku yang tidak terlepas dari pengalaman hidup sehari-hari di sekolah dalam hal pelayanan pendidikan berbasis prestasi. Prestasi disini merupakan hasil usaha yang dicapai lembaga yang terlebih dalam melakukan kegiatan dari segi-segi yang menyangkut dengan pelayanan pendidikan. Dari latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Pelayanan pendidikan berbasis prestasi di SMP Negeri 1 Bangkalan dan SMP 2 Bangkalan".

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan jenis penelitian studi kasus. Dalam penelitian kualitatif manusia adalah sebagai sumber data utama dan hasil penelitiannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya atau alamiah. Hal ini sesuai dengan pendapat Denzin dan Lincoln (2006), yang mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.

Pendekatan Kualitatif adalah penelitian yang mengumpulkan data pada suatu latar alamiah dengan menggunakan metode ilmiah dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah (Moleong, 2007).

Studi kasus sendiri dapat diartikan sebagai: *an intensive, holistic description*

*analysis of a single instance, phenomenon, or social unit* (Ozbarlas, 2008). Pengertian tersebut memberikan penjelasan bahwa pada dasarnya studi kasus merupakan suatu strategi penelitian yang mengkaji secara rinci atas suatu latar atau satu orang subjek atau satu peristiwa tertentu. Berdasarkan dari teori analisis data tersebut, maka analisis data penelitian ini mengikuti analisis Huberman yang meliputi: 1) reduksi data, 2) menyajikan data, dan 3) penarikan kesimpulan dan verifikasi.

#### 1.Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Reduksi data ini dimulai sejak awal pengumpulan data sampai penyusunan laporan.

#### 2.Penyajian Data

Penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dilakukan dengan cara menganalisis data hasil reduksi dalam bentuk naratif yang memungkinkan untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Sajian data selanjutnya kemudian ditafsirkan dan dievaluasi untuk merencanakan tindakan selanjutnya.

#### 3.Kesimpulan dan Verifikasi

Menarik kesimpulan adalah kegiatan memberi kesimpulan terhadap hasil penafsiran dan evaluasi. Kesimpulan ini meliputi pencairan makna data dan penjelasannya, dan makna-makna yang muncul dari data tersebut diuji kebenarannya, kekokohnya dan kecocokannya dari data yang diperoleh di

lapangan untuk menarik kesimpulan yang tepat dan benar.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### **A. Konsep pendidikan berbasis prestasi di sekolah**

Masalah kualitas pendidikan merupakan masalah yang tidak berdiri sendiri dan dipengaruhi oleh berbagai faktor. Salah satu faktor yang memiliki andil besar adalah sumber daya manusia pendidikan. Sumber daya manusia dalam dunia pendidikan sangatlah penting dan menjadi hal utama yang harus mendapat perhatian serius dari semua pemangku kepentingan (*stake holder*). Artinya, jika mutu pendidikan ingin mencapai tingkat pencapaian terbaik maka sumber daya manusia pun harus ditingkatkan.

Seiring dengan semakin tajamnya persaingan akibat perkembangan teknologi dan lingkungan yang begitu drastis pada seluruh aspek kehidupan manusia, maka setiap organisasi termasuk dalam bidang pendidikan- membutuhkan sumber daya manusia yang berkompeten agar dapat memberikan pelayanan yang prima dan bernilai. Dengan kata lain organisasi tidak hanya mampu memberikan pelayanan yang memuaskan (*customer satisfaction*) tetapi juga berorientasi pada nilai (*customer value*). Sehingga organisasi tidak semata-mata mengejar pencapaian produktivitas kerja yang tinggi tetapi lebih pada kinerja dalam pencapaiannya. Kinerja setiap kegiatan dan individu merupakan kunci pencapaian produktivitas, karena kinerja adalah hasil di mana orang-orang dan sumber daya lain yang ada dalam organisasi bersama-sama membawa hasil akhir yang didasarkan pada tingkat mutu

dan standar yang telah ditetapkan (Setyowati, 2010).

## **B. Pelayanan Pendidikan Berbasis Prestasi Di SMP Negeri 1 Bangkalan**

Sistem pendidikan di Indonesia sangat lemah dalam proses belajar mengajar, ini bisa dilihat adanya pergantian menteri maka berganti pula sistem pendidikan yang diterapkan. Tidak bakunya standar pendidikan kita juga menyebabkan ketidapastian dalam usaha peningkatan kualitas pendidikan. Bahkan untuk menetapkan standar kelulusan pun Indonesia masih sering kebingungan. Tidak hanya sekedar masalah kurikulum, kualitas pengajar pun bisa dibilang tidak sesuai dengan standar yang seharusnya. Kebanyakan para guru yang ditugaskan oleh tiap sekolah untuk memberikan transfer ilmu seperti kebingungan dalam mengajar. Entah karena bingung dengan standar pendidikan yang selalu berubah atau karena memang tidak ahli dalam bidang yang diajarkan. Kualitas pelayanan pendidikan pun bisa sangat memprihatinkan. Masih banyaknya bangunan sekolah yang sangat buruk kondisinya. Sekolah-sekolah yang beratapkan langit pun sering kita temui. Lantainya pun terbuat langsung dari tanah, serta tidak cukupnya buku-buku yang seharusnya didapatkan oleh setiap siswa.

## **C. Pelayanan Pendidikan Berbasis Prestasi Di SMP 2 Bangkalan**

Kepala sekolah SMP 2 Bangkalan menilai pendidikan memiliki peranan yang sangat vital serta merupakan suatu wadah yang sangat tepat di dalam upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia serta harus menjadi

prioritas secara optimal dan berkesinambungan, agar kualitas peserta didik pada jenjang pendidikan dasar yang merupakan pondasi untuk jenjang pendidikan SMP benar-benar berkualitas serta memiliki kompetensi yang tinggal mematangkan setelah peserta didik yang bersangkutan pada jenjang pendidikan berikutnya, sehingga terlihat dengan jelas ada kesinambungan antara jenjang pendidikan tingkat sekolah dasar dengan tingkat pendidikan sekolah menengah pertama.

## **Simpulan dan Saran**

### **1. Konsep pendidikan berbasis prestasi di sekolah**

Sumber daya manusia dalam dunia pendidikan sangatlah penting dan menjadi hal utama yang harus mendapat perhatian serius dari semua pemangku kepentingan (*stake holder*). Artinya, jika mutu pendidikan ingin mencapai tingkat pencapaian prestasi terbaik maka sumber daya manusia pun harus ditingkatkan.

### **2. Pelayanan Pendidikan Berbasis Prestasi Di SMP Negeri 1 Bangkalan**

Sistem pendidikan di Indonesia sangat lemah dalam proses belajar mengajar, ini bisa dilihat adanya pergantian menteri maka berganti pula sistem pendidikan yang diterapkan. Tidak bakunya standar pendidikan kita juga menyebabkan ketidapastian dalam usaha peningkatan kualitas pendidikan. Bahkan untuk menetapkan standar kelulusan pun Indonesia masih sering kebingungan.

### **3. Pelayanan Pendidikan Berbasis Prestasi Di SMP 2 Bangkalan**

Kepala sekolah SMP 2 Bangkalan menilai pendidikan memiliki peranan yang sangat vital serta merupakan suatu wadah yang sangat tepat di dalam upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia serta harus menjadi prioritas secara optimal dan berkesinambungan, agar kualitas peserta didik pada jenjang pendidikan dasar yang merupakan pondasi untuk jenjang pendidikan SMP benar-benar berkualitas serta memiliki kompetensi yang tinggal mematangkan setelah peserta didik yang bersangkutan pada jenjang pendidikan berikutnya, sehingga terlihat dengan jelas ada kesinambungan antara jenjang pendidikan tingkat sekolah dasar dengan tingkat pendidikan sekolah menengah pertama.

#### **Saran**

1. Sekolah seharusnya selalu meningkatkan kualitas pelayanan, karena merupakan suatu kegiatan atau tindakan yang menghasilkan manfaat bagi penerima layanan (masyarakat), melalui pelayanan prima "excellent service" maka akan tercipta pelayanan terbaik atau sangat baik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan.
2. Guru mempunyai tanggung jawab untuk melihat segala sesuatu yang terjadi dalam kelas untuk membantu proses perkembangan siswa. Penyampaian materi pelajaran hanyalah merupakan salah satu dari berbagai kegiatan dalam belajar sebagai suatu proses yang dinamis dalam segala fase dan proses perkembangan.
3. Keberhasilan pengajaran dalam proses pelaksanaan pengajaran yang baik, sangat

dipengaruhi oleh kompetensi guru. Sehingga keefektifan dan keefisien proses pelaksanaan pengajaran dibutuhkan sebuah perencanaan yang tersusun secara baik dan sistematis merupakan suatu proses yang mengandung serangkaian perbuatan guru dan siswa atas dasar hubungan timbale balik yang berlangsung dalam situasi edukatif untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Eduktif untuk mencapai suatu tujuan tertentu komponen-komponen umum dari suatu set bahan instruksional dan prosedur-prosedur yang akan digunakan bersama bahan-bahan tersebut untuk menghasilkan proses pembelajaran yang baik pada siswa.

#### **Daftar Pustaka**

- Aedi, 2016. *Manajemen Pendidik & Tenaga Pendidikan*. Yogyakarta : Gosyen Publishing.
- Arifin, Zainal. 2012. *Evaluasi Pembelajaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Alma, 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta, Bandung.
- Beck, 2014. *Teori - Teori Belajar*. Jakarta : Erlangga.
- David C. McClelland, 1961. *Cross-cultural psychology : research and applications*. New York : Cambridge University Press.
- Denzin dan Lincoln, 2006. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasan Abdul Qohar, 2000. *Pola Komunikasi Orang Tua dan Anak Dalam Keluarga*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Hadi Irawan, 2002. *10 Prinsip Kepuasan Konsumen, PT Elex Media Komputindo*, Jakarta.

