

PERSEPSI, EKSPEKTASI DAN KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP PENDIDIKAN AGAMA ISLAM ERA PEMBELAJARAN TATAP MUKA TERBATAS DI SDIT ANIC BANJARBARU

Norjannah

Program Studi Pendidikan Agama Islam
Pascasarjana UIN Antasari Banjarmasin
E-mail: nurjanah.app123@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi, ekspektasi dan kepuasan orang tua terhadap pendidikan agama islam era Pembelajaran Tatap Muka Terbatas di SDIT ANIC Banjarbaru. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Lokasi penelitian adalah SDIT ANIC Banjarbaru. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah orang tua, guru, kepala sekolah dan siswa. Dengan informan utama adalah orang tua, sedangkan informan pendukung adalah guru, kepala sekolah dan siswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi orang tua terhadap proses pendidikan agama islam di era Pembelajaran Tatap Muka Terbatas tergolong baik. Adapun ekspektasi orang tua adalah sekolah tidak hanya menekankan proses pembelajaran ranah kognitif saja, melainkan pada ranah afektif dan psikomotorik, mengingat tujuan pendidikan agama islam lebih ditekankan pada ranah afektif maupun psikomotorik. Adapun kepuasan orang tua terhadap proses pendidikan agama islam dapat dikatakan puas.

Keyword: Persepsi; Ekspektasi; Kepuasan Orang Tua

Abstract: This study aims to determine the perceptions, expectations and satisfaction of parents on Islamic religious education in the era of Limited Face-to-face Learning at SDIT ANIC Banjarbaru. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. The research location is SDIT ANIC Banjarbaru. The subjects in this study were parents, teachers, headmasters and students. The main informants are parents, while the supporting informants are teachers, school principals and students. The results showed that parents' perceptions of the Islamic religious education process in the Limited Face-to-face Learning era were classified as good. The expectations of parents are that schools do not only emphasize the learning process in the cognitive domain, but also in the affective and psychomotor domains, considering that the purpose of Islamic religious education is more emphasized in the affective and psychomotor domains. The satisfaction of parents with the process of Islamic religious education can be said to be satisfied.

Keyword: Perceptions; Expectations; Satisfactions of Parents

PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 memberikan dampak yang sangat luar biasa terhadap pendidikan di Indonesia, salah satunya adalah penurunan kualitas pendidikan. Penurunan kualitas pendidikan ini dikarenakan perubahan sistem pembelajaran dari tatap muka menjadi Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ). Pembelajaran jarak jauh ini tentu sangat membutuhkan keterlibatan orang tua. Kurniati menyatakan peran orang tua dalam mendampingi anak di masa Pandemi Covid cukup signifikan, hal ini dikarenakan peran orang tua bukan hanya sebagai pemantau perkembangan sosio-emosional anak tetapi juga

sebagai pembimbing, pendidik, penjaga, pengembang dan pengawas anak.¹ Begitu kompleksnya peran orang tua pada masa Pembelajaran Jarak Jauh pada akhirnya memunculkan berbagai problem terhadap pendidikan anak. Pada tahun 2021 Bank Dunia memperkirakan bahwa siswa-siswi di Indonesia kehilangan pelajaran selama 1,2 tahun. Selanjutnya Setyorini dalam penelitiannya menyatakan bahwa problematika pelaksanaan Pembelajaran Jarak Jauh dikarenakan kurangnya penguasaan teknologi, penambahan biaya internet, adanya tambahan pekerjaan bagi orang tua, dan kurangnya interaksi antara guru dan orang tua pada jam-jam kerja.

Banyaknya problem pada sistem pembelajaran jarak jauh akhirnya mengharuskan pemerintah untuk mengubah sistem pembelajaran menjadi Pembelajaran Tatap Muka Terbatas dengan berbagai ketentuan. Perubahan ini dilakukan karena dianggap mampu memantau perkembangan akademik dan sosio-emosional siswa secara seksama. Berdasarkan hasil penelitian Nurhayati diketahui bahwa 85,7% orang tua setuju dengan kebijakan Pembelajaran Tatap Muka Terbatas.² Selanjutnya CIPS melakukan survei pada bulan Maret khususnya terkait pengambilan keputusan orang tua tentang Pembelajaran Tatap Muka Terbatas yang dikumpulkan dari total 326 orang tua dari seluruh jenis kelamin, tingkat sekolah, wilayah dan pendapatan rumah tangga. Hasil survei mengungkap bahwa mayoritas responden merasa agak puas dengan kebijakan pembelajaran tatap muka terbatas.³ Hal ini dikarenakan penerapannya dianggap masih belum sesuai harapan.

Sebagaimana pembelajaran jarak jauh, pada pembelajaran tatap muka terbatas juga sangat memerlukan keterlibatan orang tua. Beberapa studi telah menunjukkan bahwa semakin tinggi keterlibatan orang tua dalam sekolah, semakin baik capaian sekolah.⁴ Demikian juga keterlibatan orang tua pada pembelajaran tatap muka terbatas mengingat pembelajaran tatap muka terbatas hanya dapat diterapkan dengan beberapa skema diantaranya kapasitas peserta didik yang hanya 50% dan dengan waktu yang sedikit. Jika sekolah ingin melaksanakan pembelajaran tatap muka dengan kapasitas penuh, maka dapat menawarkan model pembelajaran campuran (*hybrid learning*). Artinya, ketika siswa tidak masuk secara tatap muka maka mereka dapat belajar secara daring. Dengan demikian jika

¹ Euis Kurniati, "Analisis Peran Orang Tua dalam Mendampingi Anak di Masa Pandemi Covid-19," *Jurnal Obsesi: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini* 5, no. 1 (2021): h. 241.

² Sovi Endah Nurhayati dan Nani Ratnaningsih, "Persepsi Orang Tua, Guru, dan Siswa Terhadap Pembelajaran Tatap Muka (PTM) Terbatas Covid 19," *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan* 4 (t.t.): h. 821.

³ Latasha Safira, "Persepsi Orang Tua terhadap pembelajaran Tatap Muka," *Center for Indonesian Policy Studies (CIPS)*, 2022, h. 4.

⁴ Blimpo M.P, Blimpo, M, dan Lahire, N, "Parental Human Capital and Effective School Management: Evidence From the Gambia," *Word Bank Policy Research Working Paper*, 2015, h. 24.

pembelajaran campuran di lakukan, maka siswa yang mendapat jadwal pembelajaran daring juga tidak lepas dari keterlibatan orang tua. Berdasarkan hasil penelitian Hilma Rusyada tentang efektifitas penerapan *Hybrid learning* pasca pandemic covid-19 di Sekolah Dasar menunjukkan terdapat keefektifan proses pembelajaran dan terjadi peningkatan hasil belajar.⁵

Sebagaiman sekolah pada umumnya, pelaksanaan pembelajaran tatap muka terbatas juga terjadi di SDIT ANIC Banjarbaru. Sebagaimana skema yang telah ditetapkan pemerintah untuk pembelajaran tatap muka di sekolah bahwa diperbolehkan tatap muka penuh namun waktu terbatas. Artinya, jika biasanya sekolah islam terpadu melaksanakan pembelajaran sistem *full-day* yakni dari pukul 07.00 sampai 16.00, maka ketika pembelajaran tatap muka terbatas waktu belajar hanya sampai pukul 12.00. Hal ini menunjukkan bahwa pembelajaran tatap muka terbatas menyebabkan berkurangnya waktu pembelajaran di kelas berkurang.

Sekolah islam terpadu merupakan sekolah dengan ciri khas pembelajaran agamanya. Kurikulum agama yang ada dalam sekolah ini diintegrasikan kedalam seluruh komponen, termasuk diantaranya lingkungan sosial. Artinya pendidikan agama islam di sekolah islam terpadu bukan hanya pemberian pengetahuan, tetapi lebih kepada pengamalan ajaran agama ditambah dengan lingkungan sosial yang mendukung. Sebagaimana penelitian Raudlatul yang menyatakan bahwa salah satu upaya meningkatkan keberhasilan Pendidikan Agama Islam adalah dengan terciptanya lingkungan yang religious di sekolah.⁶ Jika pada sebelum covid-19 siswa melaksanakan shalat dhuha, zuhur dan ashar di sekolah, maka pada pembelajaran tatap muka terbatas yang dilaksanakan di sekolah hanya shalat dhuha. Begitu juga dengan jumlah jam pelajaran pendidikan agama islam sudah pasti juga berkurang.

Berdasarkan wawancara awal penulis dengan orang tua siswa di SDIT ANIC diketahui bahwa orang tua sangat setuju dengan keputusan sekolah melaksanakan pembelajaran tatap muka terbatas. Hal ini dikarenakan menurut mereka kembalinya anak mereka ke sekolah tentu akan sedikit memudahkan orang tua di rumah. orang tua juga beralasan lingkungan sekolah lebih kondusif dibandingkan dengan lingkungan rumah. Orang tua juga tidak bertanggung jawab penuh terhadap akademik siswa karena sudah

⁵ Hilma Rusyada dan Muhammad Nasir, "Efektifitas Penerapan Hybrid Learning Pasca Pandemi Covid-19 di Sekolah Dasar," *Jurnal Basicedu*, 2022, h. 1722.

⁶ Raudlatul Jannah, "Upaya Meningkatkan Keberhasilan Pembelajaran Pendidikan Agama Islam," *Madrosatuna: Journal Of Islamic Elementary School*, 2022, h. 55.

diserahkan kembali ke sekolah. Orang tua jua beralasan pembiasaan beragama anak lebih bisa dilaksanakan di sekolah, mengingat lingkungan sosial pada sekolah islam terpadu yang sudah agamis dan pembiasaan shalat lima waktu bisa terus dilaksanakan. Sementara jika di rumah anak lebih banyak tidak mendengarkan perintah orang tua, khususnya dalam melaksanakan shalat lima waktu.

Dilain pihak orang tua juga sedikit khawatir terhadap pembelajaran pendidikan agama islam pada era pembelajaran tatap muka terbatas ini, orang tua merasa sekolah terlalu sering memberi tugas yang mengarah pada penguasaan pengetahuan dan minim pengamalan. Padahal idealnya dalam pendidikan agama islam pengamalan merupakan point penting yang harus ada pada diri siswa. Berdasarkan hasil wawancara awal orang tua merasa sekolah terlalu sering memberikan tugas pada anak yang mengakibatkan hilangnya waktu bermain anak karena terlalu banyak tugas.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini, mengingat pentingnya pendidikan agama islam terhadap perkembangan moral anak. Penelitian ini berjudul, **“Persepsi, Ekspektasi dan Kepuasan Orang Tua terhadap Pendidikan Agama Islam Era Pembelajaran Tatap Muka Terbatas di SDIT ANIC Banjarbaru.**

METODE PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian adalah SDIT ANIC Kota Banjarbaru. Sumber data dalam penelitian ini informan utama dan informan pendukung. Informan utama adalah orang tua siswa di SDIT ANIC Kota Banjarbaru. Sedangkan informan pendukung dalam penelitian ini adalah siswa, guru, dan kepala sekolah di SDIT ANIC Kota Banjarbaru.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan analisis data yang digunakan adalah model interaktif Miles and Huberman. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.⁷ Teknik analisis data Miles dan Huberman ini meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Sedangkan pengecekan keabsahan data dilakukan dengan teknik *triangulasi*

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabata, 2014), h. 246.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi, ekspektasi dan kepuasan orang tua terhadap Pendidikan Agama Islam Era Pembelajaran Tatap Muka Terbatas. Untuk mempermudah pembahasan kajian ini, maka penulis akan merincikannya kedalam sub-bab:

A. Persepsi Orang Tua terhadap Pendidikan Agama Islam Era Pembelajaran Tatap Muka Terbatas

Menurut Robbins persepsi merupakan proses individu mengorganisasikan dan menginterpretasikan kesan sensoris yang memberikan pengertian pada lingkungannya.⁸ Sementara persepsi secara fisiologis yang berarti proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat reseptor sehingga individu menyadari apa yang ia lihat, apa yang didengar dan sebagainya.⁹ Dari pengertian ini dapat diketahui bahwa dalam proses persepsi sendiri mencakup kegiatan pengorganisasian yang dilakukan oleh indera dan proses penginterpretasian yang dilakukan oleh otak. Proses persepsi sendiri terjadi ketika panca inderanya mendapatkan rangsangan dari luar dan rangsangan itu kemudian diteruskan oleh otak dan kemudian diberi arti. Dengan demikian proses persepsi sendiri terjadi ketika seseorang mengetahui objek yang dipersepsi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan lima orang tua dari SDIT ANIC Banjarbaru, penulis berkesimpulan orang tua memiliki persepsi yang baik terhadap proses Pendidikan Agama Islam era Pembelajaran Tatap Muka Terbatas. Berdasarkan hasil wawancara dengan seluruh informan diperoleh data bahwa orang tua banyak mengetahui tentang proses Pendidikan Agama Islam di SDIT ANIC. Menurut beliau proses Pendidikan Agama Islam di SDIT ANIC berbentuk pembelajaran intrakurikulum maupun pada ekstrakurikuler. Muatan pendidikan agama islam di sekolah meliputi baca tulis alqur'an, tahfizul qur'an, Bahasa Arab, Aqidah Akhlak dan Fiqih. Menurut beliau semua mata pelajaran tersebut tetap diajarkan walaupun pada masa Pembelajaran Tatap Muka Terbatas. Walaupun dengan waktu yang sedikit terbatas, namun hal tersebut bisa dioptimalkan guru dengan memberikan tugas

⁸ Stephen P Robbins dan Timothy A Judge, *Organization Behavior*, trans. oleh Ratna Saraswati dan Febriella Sirait (Jakarta: Salemba Empat, 2015), h. 103.

⁹ Alizamar dan Nasbahry Couto, *Psikologi Persepsi & Desain Informasi: Sebuah Kajian Psikologi Persepsi dan Prinsip Kognitif untuk Kependidikan dan Desain Komunikasi Visual* (Yogyakarta: Media Akademi, 2016), h. 34.

tambahan di rumah. Menurutnya lagi ini lebih baik daripada anak tinggal seharian di rumah tanpa berinteraksi dengan orang lain.

Dari informan lain juga diperoleh data bahwa proses pendidikan agama islam juga dilakukan pada pembelajaran ekstrakurikuler dimana sekolah menyediakan waktu tertentu dan diperuntukan untuk siswa yang berbakat dan berminat. Ekstrakurikuler tersebut dilaksanakan dengan setiap akhir pekan yakni *tilawah* Al-qur'an. Pelaksanaan ekstrakurikuler ini menurutnya sangat bermanfaat untuk siswa-siswa yang memiliki bakat. Selain bentuk pembelajaran intrakurikuler dan ekstrakurikuler proses pendidikan agama islam di sekolah juga didukung dengan lingkungan yang islami. Menurut beliau ketika memasuki kompleks sekolah orang tua sudah merasakan nuansa islami, yakni disambut oleh guru-guru yang ramah dan selalu memberikan salam kepada siswa maupun orang tua. Hal ini menurutnya sangat jarang ditemui di tempat lain. Selain itu nuansa kelas yang islami seperti dinding kelas yang ditempel poster-poster islami, seperti kalimat-kalimat *thoyyibah*. Inilah yang membuat orang tua merasa proses pendidikan agama islam di sekolah sudah baik walaupun masih dalam pembelajaran tatap muka terbatas.

B. Ekspektasi Orang Tua terhadap pendidikan Agama Islam Era Pembelajaran Tatap Muka Terbatas

Dalam mengumpulkan data tentang ekspektasi orang tua terhadap pendidikan agama islam era Pembelajaran Tatap Muka Terbatas ini penulis menggali melalui tiga indikator sebagaimana yang dikemukakan Victor Vroom yang menyatakan bahwa ekpektasi seseorang dapat dilihat dari tiga indikator, yakni *effort performance*, *performa outcome* dan *value*. Ketiga indikator tersebut yang datanya akan digali.

Berdasarkan hasil wawancara dengan lima orang tua diperoleh data bahwa harapan orang tua terhadap proses pendidikan agama islam di sekolah bukan hanya menekankan segi kognitif saja, melainkan segi afektif maupun psikomotorik anak. Proses pembelajaran intrakurikulum yang diberikan bukan hanya menjejali peserta didik dengan pengetahuan. Orang tua berharap dalam proses pembelajaran di kelas siswa tidak hanya dijadikan objek pembelajaran namun juga subjek pembelajaran. Proses pembelajaran bukan hanya tentang si-penerima dan pemberi pengetahuan namun peserta didik bisa dijadikan sipemberi dan penerima. Guru tidak hanya memberikan tugas rumah yang bersifat tes tulis, namun juga berupa proyek.

Selain *effort performance*, indikator harapan orang tua adalah *performa outcome*. Berdasarkan hasil wawancara dengan kelima orang tua diperoleh data bahwa harapan orang tua tentang hasil pendidikan agama islam yang diperoleh anak mereka senada dengan harapan *effort performance* yakni menekankan seluruh aspek pada diri anak yakni aspek kognitif, afektif dan psikomotorik anak. Mayoritas orang tua berharap anak mereka bukan hanya mengetahui pengetahuan agama saja, namun mampu mengamalkan ajaran agama dalam kehidupan mereka, seperti di rumah dan lingkungan sekitar rumah.

Indikator yang terakhir adalah harapan terkait *value*. Berdasarkan hasil wawancara diperoleh data mayoritas orang tua berharap anak-anak mereka mampu mengamalkan nilai-nilai yang diajarkan dalam proses pendidikan agama islam. Orang tua berharap anak-anak mereka mengamalkan nilai-nilai disiplin, jujur, kerja keras, maupun nilai-nilai lain yang diperoleh di sekolah.

C. Kepuasan Orang Tua terhadap Pendidikan Agama Islam Era Pembelajaran Tatap Muka Terbatas

Berdasarkan hasil wawancara dengan lima orang guru, diperoleh data bahwa mayoritas orang tua puas dengan proses pendidikan agama islam pada era Pembelajaran Tatap Muka terbatas. Kepuasan sendiri merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya.¹⁰ Jadi kepuasan orang tua dapat diketahui ketika hasil yang ada sesuai dengan ekspektasi. Kepuasan orang tua ini dapat dilihat dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*.

Tangible merupakan indikator kepuasan yang berhubungan dengan penampilan fisik penyedia jasa. Dalam hubungan proses pendidikan agama islam maka *tangible* yang dimaksud berupa tersedianya fasilitas yang mendukung dalam proses pendidikan agama islam, seperti tersedianya masjid atau *musholla* sebagai pusat kegiatan keagamaan maupun keadaan lingkungan kelas yang agamis. Pada SDIT ANIC Banjarbaru nampak dilihat sekolah sudah menyediakan *musholla* sebagai penunjang kegiatan belajar maupun keagamaan. Selain itu lingkungan sosial sekolah juga mempengaruhi kehidupan beragama.

¹⁰ Philip Kotler dkk., *Marketing Management An Asian Perspective*, trans. oleh Andi Tjiptono, vol. 1, 1 (Yogyakarta: ANDI, 1999), h. 55.

Reliability merupakan kemampuan pelanggan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Berdasarkan hasil wawancara dengan orang tua diperoleh data bahwa dalam proses pendidikan agama islam sekolah sudah sesuai dengan yang diharapkan orang tua. Diantaranya, sekolah sudah menyediakan berbagai mata pelajaran yang mendukung dalam proses pendidikan agama islam anak.

Responsiveness merupakan sikap tanggap guru dalam menyelesaikan persoalan yang berkaitan dengan proses pendidikan agama islam. Berdasarkan hasil wawancara diperoleh data bahwa dalam proses pembelajaran guru sangat komunikatif. Jika disekolah terjadi permasalahan, maka sikap guru secara cepat menyelesaikan permasalahan tersebut. Begitu juga dengan perkembangan peserta didik, maka guru secepat mungkin mengkomunikasikan pada orang tua.

Assurance merupakan kemampuan penyedia jasa dalam menumbuhkan rasa percaya pelanggan. Dalam kaitan dengan proses pendidikan agama islam berhubungan dengan latar belakang pendidikan agama guru yang sesuai dengan mata pelajaran yang diampu, serta menguasai pengetahuan tentang mata pelajaran yang diampu. Dengan demikian sekolah mampu memberikan layanan yang terbaik terhadap pengguna jasa yakni orang tua.

Empathy merupakan indikator yang berhubungan dengan kemampuan penyedia jasa dalam memberi perhatian dan bersikap baik kepada pengguna jasa. Berdasarkan hasil wawancara dengan orang tua diketahui bahwa guru bersikap sangat ramah baik kepada peserta didik maupun kepada orang tua. Sikap ramah ini akan menimbulkan kenyamanan bagi peserta didik dalam mengikuti proses pembelajaran di sekolah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari paparan di atas, maka penulis berkesimpulan bahwa persepsi orang tua terhadap proses pendidikan agama islam era Pembelajaran Tatap Muka Terbatas tergolong baik. Kesimpulan ini di dasari dari pengetahuan, pandangan dan keyakinan orang tua terhadap proses pendidikan agama islam di sekolah. Sedangkan ekspektasi orang tua terhadap pendidikan agama islam pada era Pembelajaran Tatap Muka terbatas adalah orang tua berharap agar guru tidak hanya menekankan domain kognitif namun juga domain afektif dan psikomotorik. Sementara kepuasan orang tua terhadap proses pendidikan

agama islam era Pembelajaran Tatap Muka Terbatas termasuk dalam kategori puas dengan pengukuran kepuasan melalui lima indikator yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

DAFTAR PUSTAKA

- Alizamar dan Nasbahry Couto, 2022, Psikologi Persepsi & Desain Informasi: Sebuah Kajian Psikologi Persepsi dan Prinsip Kognitif untuk Kependidikan dan Desain Komunikasi Visual, Yogyakarta: Media Akademi,
- Blimpo M.P, Blimpo, M, dan Lahire, N, 2015, "Parental Human Capital and Effective School Management: Evidence From the Gambia," Word Bank Policy Research Working Paper
- Euis Kurniati, 2022, "Analisis Peran Orang Tua dalam Mendampingi Anak di Masa Pandemi Covid-19," *Jurnal Obsesi: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini* 5, no. 1, : h. 241.
- Hilma Rusyada dan Muhammad Nasir, 2022, "Efektifitas Penerapan Hybrid Learning Pasca Pandemi Covid-19 di Sekolah Dasar," *Jurnal Basicedu*, h. 1722
- Latasha Safira, 2022, "Persepsi Orang Tua terhadap pembelajaran Tatap Muka," Center for Indonesian Policy Studies (CIPS), h. 4
- Raudlatul Jannah, 2022, "Upaya Meningkatkan Keberhasilan Pembelajaran Pendidikan Agama Islam," *Madrosatuna: Journal Of Islamic Elementary School*, h. 55.
- Sovi Endah Nurhayati dan Nani Ratnaningsih, 2021, "Persepsi Orang Tua, Guru, dan Siswa Terhadap Pembelajaran Tatap Muka (PTM) Terbatas Covid 19," *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan* 4, h. 821.
- Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabata, h. 246.
- Stephen P Robbins dan Timothy A Judge, 2015, *Organization Behavior*, trans. oleh Ratna Saraswati dan Febriella Sirait, Jakarta: Salemba Empat, h. 103.
- Philip Kotler dkk., 1999, *Marketing Management An Asian Perspective*, trans. oleh Andi Tjiptono, vol. 1, 1 Yogyakarta: ANDI, h. 55.