



*The Service Quality of Education in Primary School IAS Al-Jannah*

**Muhammad Suherlan Amel**  
Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta  
herlan1993@yahoo.co.id

**ABSTRACT**

The objective of this research is to describe the service quality by focusing to the responsiveness of service; the competency of service; and the usage of school facilities. This is qualitative research with a case study method conducted in Primary School IAS Al-Jannah, Depok, in 2019. The data was collected by conducting interviews, observation, recording, and collecting documents. The reliability of this research is confirmed by triangulation method which included sources of data, method of finding the data, and the theories. Results of this research showed that (1) teachers can actualize themselves through activities that support school programs which make them experience more self-determination, meaning, competence, and impact regarding their role in the working environment; (2) factors that caused customer's loyalty to the educational services in Primary School IAS Al-Jannah are the supportive environment; positive changes on their children's not only academically but also their behavior by implementing better daily religious practice; their children can speak English fluently; and have discipline time management. (3) Primary School IAS Al-Jannah has adequate facilities and infrastructures which support the learning process.

**Keywords:** Responsiveness, Competency, School Facilities

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan kualitas pelayanan dengan menitikberatkan pada responsivitas pelayanan; kompetensi pelayanan; dan penggunaan fasilitas sekolah. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode studi kasus yang dilaksanakan di Sekolah Dasar IAS Al-Jannah Depok tahun 2019. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, pencatatan, dan pengumpulan dokumen. Reliabilitas penelitian ini diperkuat dengan metode triangulasi yang meliputi sumber data, metode pencarian data, dan teori. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) guru dapat mengaktualisasikan diri melalui kegiatan yang mendukung program sekolah yang membuat mereka lebih merasakan kemandirian, makna, kompetensi, dan dampak terkait perannya di lingkungan kerja; (2) Faktor yang menyebabkan loyalitas pelanggan terhadap layanan pendidikan di Sekolah Dasar IAS Al-Jannah adalah lingkungan yang mendukung; perubahan positif pada anak-anak tidak hanya secara akademis tetapi juga perilaku mereka dengan menerapkan praktik keagamaan sehari-hari yang lebih baik; anak-anak mereka dapat berbicara bahasa Inggris dengan lancar; dan memiliki manajemen waktu yang disiplin. (3) Sekolah Dasar IAS Al-Jannah memiliki sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung proses pembelajaran.

**Kata Kunci:** Responsivitas, Kompetensi, Fasilitas Sekolah

## PENDAHULUAN

Pendidikan memiliki peranan penting dalam proses pembangunan suatu bangsa karena sasaran pendidikan adalah peningkatan kualitas sumber daya manusia. Sejarah pendidikan Indonesia telah membuktikan bahwa kemajuan pendidikan menjadi salah satu penentu keberhasilan pembangunan nasional. Indonesia baik dari segi ekonomi, politik, sosial, budaya, lingkungan maupun teknologi. Pengalaman tersebut mendorong pemerintah Indonesia untuk terus berupaya melaksanakan Undang-undang No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional secara efektif untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan. Tujuan dari peningkatan kualitas sumber daya manusia ini yaitu untuk mencetak generasi muda bangsa Indonesia yang mampu menjaga kelanjutan pembangunan nasional di segala bidang menuju tercapainya masyarakat yang adil dan sejahtera di masa mendatang. Untuk mewujudkan cita-cita tersebut Indonesia mengembangkan Sistem Penjaminan Mutu dan Peningkatan Mutu Pendidikan sebagai langkah untuk

menyelenggarakan pelayanan pendidikan yang berkualitas.

Kekayaan terbesar suatu bangsa terletak pada kualitas pendidikan rakyatnya. Karena itu, seperti ditegaskan pembukaan UUD 1945, salah satu tugas nasional kita adalah mencerdaskan kehidupan bangsa. Artinya, seluruh rakyat Indonesia tanpa terkecuali harus dipastikan bisa mengakses pendidikan sebaik-baiknya. Pendidikan yang baik merupakan suatu bekal untuk mencapai masa depan yang baik di dunia maupun akhirat. ALLAH SWT memberikan tiga bekal pokok bagi manusia ketika diciptakan, yaitu akal (pikiran), hati, dan fisik. Kecerdasan kognitif yang mengandalkan akal dan rasio saja tentu tidaklah lengkap tanpa disertai kecerdasan emosional yang diaplikasikan di dalam akhlaq atau sikap dan perilaku yang baik, karena tujuan dari pendidikan adalah pembangunan karakter peserta didik.

Selain dua kecerdasan di atas, peserta didik juga masih membutuhkan satu kecerdasan lagi yaitu kecerdasan spiritual. Manusia memiliki kesadaran akan dari mana ia berasal dan kemana nantinya ia akan kembali. Hidup manusia tentu tidak akan bisa terlepas dari kekuatan yang maha besar,

manusia butuh berdoa dan menyerahkan segala urusannya kepada yang maha kuasa. Manusia juga membutuhkan ibadah kepada ALLAH SWT untuk menyeimbangkan kondisi tubuh dan jiwa nya. Pemikiran inilah yang akhirnya melandasi konsep ESQ (*Emosional Spiritual Quotient*) yang digai dari kitab suci Al-Qur'an.

Berangkat dari kesadaran itu SD IAS Al-Jannah berdiri dengan dilatarbelakangi adanya sebuah cita-cita untuk membentuk generasi bangsa yang unggul dan berkualitas, sesuai dengan tuntunan Al-Qur'an dan As-Sunnah agar kelak mampu membangun sebuah peradaban manusia yang kreatif dan religius. Harapan dan cita-cita di atas, didasari dengan sebuah keyakinan bahwa setiap anak memiliki potensi yang baik dan sempurna yang dapat dikembangkan untuk memenuhi tujuan penciptaan manusia yaitu menjadi hamba ALLAH SWT dan khalifah di muka bumi.

Bagian yang sangat berpengaruh dalam proses pendidikan di sekolah adalah kegiatan pembelajaran yang dimotori oleh guru dan dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Layanan guru dalam kegiatan pembelajaran menentukan kemampuan peserta didik menyerap materi belajar. Sarana dan

prasarana yang mendukung juga akan membuat proses pembelajaran berjalan dengan lebih baik. Dua bagian tersebut akan menciptakan kualitas layanan pendidikan bagi peserta didik sesuai dengan tujuan pendidikan nasional.

## **KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN**

Kata "kualitas" merupakan kata serapan yang berasal dari Bahasa Inggris "*quality*" yang diterjemahkan sebagai "mutu, kualitas" (Salim, 1991). Dalam pengertian umum, mutu mengandung makna derajat keunggulan suatu produk atau hasil kerja, baik berupa barang atau jasa (Danim, 2009).

Produk atau hasil kerja yang dihasilkan oleh sekolah adalah dalam bentuk jasa. Bentuk usaha sekolah dengan memberikan pelayanan kepada para peserta didik. Pelayanan yang diberikan meliputi kelengkapan sarana dan prasarana pendidikan; kenyamanan suasana pembelajaran; keramahan guru serta karyawan. Sekolah yang bermutu adalah sekolah yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada peserta didik sebagai konsumennya.

Konsep kualitas didefinisikan oleh Kinicki dan Williams sebagai, "*the total ability of a product or service to meet customer needs*. (Kinicki & William,

2011)” (Kemampuan total yang dimiliki suatu produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya.

## **ASPEK-ASPEK KUALITAS LAYANAN**

Robbins dan Coulter juga menjelaskan lebih lanjut mengenai unsur-unsur dari manajemen yang berkualitas, “(1) *Intense focus on the customer*; (2) *Concern for continual improvement*; (3) *Process-focused*; (4) *Improvement in the quality of everything the organization does*; (5) *Accurate measurement*; (6) *Empowerment of employees*. (Robbins & Coulter)”

Sekolah yang berkualitas harus memiliki fokus kepada peserta didiknya untuk dapat mengetahui harapan dan kebutuhannya. Sekolah harus peduli terhadap segala perbaikan yang terus dengan fokus pada proses pemberian pelayanan kepada para peserta didik. Peningkatan kualitas ini dilakukan untuk seluruh kegiatan dalam sekolah seperti pembelajaran dan pelayanan saran dan prasarana.

## **LAYANAN RESPONSIF**

Heizer dan Render mengutip penjelasan dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menjelaskan terkait dengan *responsive*, “*responsiveness concerns the willingness or readiness of employees to provide service. It involves timeliness of*

*service*” (Heizer & Render, 2008).

Fitzimmons menjelaskan *Responsiveness* sebagai, “*the willingness to help customers and to provide prompt service*” (Fitzimmons & Fitzimmons, 2007). *Responsiveness* adalah keinginan untuk menolong pelanggan dan untuk menyediakan layanan yang tepat.

Salis menyebutkan *Time* (waktu) sebagai elemen terpenting ke dua dari kualitas layanan, menurutnya, “*service has to be delivered on time, and this is as important as their physical specification*” (Salis, 2002). Pelayanan harus dilaksanakan tepat waktu dan ini memiliki peran sepenting spesifikasi bentuk fisiknya.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disintesis bahwa yang dimaksud dengan layanan yang *responsive* adalah, adanya keinginan atau kesiapan karyawan untuk melayani pelanggan dengan waktu layanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan pelanggan dengan indikator sebagai berikut:

### **Layanan Responsif:**

1. Kesiapan guru dalam melayani.
2. Ketepatan waktu (on time)
3. Memiliki jadwal program kegiatan sekolah
4. Menolong peserta didik
5. Sesuai dengan kebutuhan peserta didik.

## **KOMPETENSI GURU DALAM MEMBERIKAN LAYANAN**

Layanan yang diberikan guru kepada murid harus diberikan secara kompeten mengacu pada standar pada peraturan menteri tersebut. Berdasarkan standar kompetensi guru tersebut, maka indikator yang dapat dibuat adalah:

### **Kompetensi Guru**

1. Kompetensi Pedagogik
2. Kompetensi kepribadian
3. Kompetensi sosial
4. Kompetensi profesional

## **PEMANFAATAN SARANA DAN PRASARANA**

Fitzimmons menjelaskan *Tangibles* sebagai, “*the appereance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials* (Fitzimmons & Fitzimmons, 2007). Maksud dari pengertian bahwa *tangibles* adalah terlihatnya fasilitas fisik, perlengkapan, personil, dan materi-materi komunikasi.

1. Alat pelajaran adalah alat yang digunakan secara langsung dalam proses belajar mengajar seperti buku, alat peraga, alat tulis, dan alat praktek.
2. Alat peraga menurut Anwar Yasin adalah alat pembantu pendidikan dan pengajaran, dapat berupa perbuatan-perbuatan atau benda-benda yang sudah member pengertian kepada anak

didik berturut-turut dari yang abstrak sampai yang kongkret.

3. Media pengajaran menurut Umar Suwito adalah sarana pendidikan yang digunakan sebagai perantara dalam proses belajar mengajar, untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam mencapai tujuan pendidikan yang terdiri dari tiga jenis, yaitu audio, visual, dan audio visual (Suryosubroto, 2010).

Dari kutipan di atas, dapat disimpulkan bahwa beberapa hal yang menyangkut pengertian sarana dan prasarana pendidikan antara lain adalah sarana dan prasarana pendidikan memiliki peran sangat penting dalam mendukung proses pembelajaran. Prasarana pendidikan yang lengkap seperti ruang kelas yang baik dan fasilitas yang lengkap akan menimbulkan kenyamanan dalam diri pesertadidik yang mendukung dalam proses pembelajaran. Kelengkapan sarana pendidikan seperti alat pelajaran, alat peraga, dan media pengajaran akan memudahkan guru dalam merancang metode pembelajaran sehingga materi pembelajaran dapat dengan mudah disampaikan dengan efektif kepada para peserta didik.

## **EFEK KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN**

Unsur dari layanan pendidikan yang berkualitas adalah fokus memberikan segala hal yang terbaik kepada peserta didik sebagai pelanggannya. Sekolah harus peduli terhadap perbaikan yang berkesinambungan. Pelayanan harus fokus kepada proses untuk mencapai target kurikulum pengajaran. Sekolah melaksanakan pemberdayaan bagi guru dan karyawan untuk meningkatkan kompetensi.

Dalam hal pelayanan sekolah memiliki tenggat waktu yang akurat dan dapat diakses dengan mudah oleh orang tua dan siswa. Seluruh guru serta karyawan berpenampilan ramah dan konsisten dalam melayani pelanggan sehingga tercipta hubungan harmonis antara murid dengan guru atau karyawan. Sekolah yang memiliki akuntabilitas, kompetitif, serta melayani dengan profesional untuk memuaskan harapan orang tua dan siswa. Sekolah melakukan pembinaan spiritual, moral, sosial dan pengembangan budaya peserta didik sehingga tidak muncul masalah dengan kondisi kejiwaan mereka.

*A biased (i.e. nonrandom) behavioral response (i.e., purchase/recommend) expressed over time by a decision-making unit with respect to one or more alternative brands out of a set of such brands that is a*

*function of psychological (decision-making, evaluative) processes (Hawkins & L. Motherbaugh, 2010).*

Peter dan Olson mendefinisikan, “*Brand Loyalty is an intrinsic commitment to repeatedly purchase a particular brand.* (Peter & C. Olson, 2010)” Loyalitas Merek adalah komitmen dalam diri untuk melakukan pembelian secara berulang terhadap merek tertentu.

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas, dapat disintesis bahwa yang dimaksud dengan loyalitas pelanggan terhadap suatu merek barang atau jasa adalah komitmen dalam diri pelanggan untuk melakukan pembelian secara berulang terhadap merek tertentu dengan mempertimbangkan satu atau beberapa merek alternatif dari sejumlah produk yang sejenis.

## **METODE PENELITIAN**

Berdasarkan topik yang diteliti, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, Menurut Bogdan dan Biklen, pendekatan kualitatif adalah, “*An approach to social science research that emphasize understanding the subject point of view.* (Bogdan & Biklen, 2007)”.

Definisi penelitian kualitatif menurut Lexy J. Moleong:

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena

tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. Secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2009).

Basrowi dan Suwandi mendefinisikan penelitian kualitatif, “sebagai penelitian yang diangkat dari inkuiri naturalistik yang temuannya tidak diperoleh dari prosedur perhitungan secara statistik. (Basrowi & Suwandi, 2008)”

Dari berbagai pengertian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli, Bogdan dan Biklen mendefinisikan studi kasus sebagai “*a case study as a detailed examination of one setting, or a single subject, a single depository of documents, or one particular event (Meriam, 1988; Yin, 1989, Stake, 1994)*” (Bogdan & Biklen, 2011).

Studi kasus adalah pengamatan yang mendetail tentang keadaan tertentu, sebuah subjek tertentu, sebuah dokumen tertentu, atau satu kejadian khusus.

Basrowi dan Suwandi menjelaskan mengenai metode studi kasus: Studi kasus mengacu pada penamaan berdasarkan fokus kajian yang merujuk

pada kajian mendalam tentang ciri aspek, komponen, unsur, dan hubungan antara unsur dari suatu kelompok, lembaga, hubungan antar individu, maupun individu pada lokal tertentu (Basrowi & Suwandi, 2008).

Moh.Nazir menjelaskan tujuan studi kasus berikut ini:

Tujuan studi kasus adalah untuk memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat-sifat serta karakter-karakter yang khas dari kasus, ataupun status dari individu, yang kemudian dari sifat-sifat khas di atas akan dijadikan suatu hal yang bersifat umum (Nazir, 2005).

Berdasarkan definisi-definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa metode studi kasus adalah pengamatan yang mendetail tentang keadaan tertentu, sebuah subjek tertentu, sebuah dokumen tertentu, atau satu kejadian khusus untuk memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat-sifat serta karakter-karakter yang khas dari kasus, ataupun status dari individu untuk dijadikan suatu hal yang bersifat umum.

Lebih lanjut lagi, penelitian yang akan dilakukan ini merupakan jenis penelitian *Observational Case Studies* yang dijelaskan oleh Bogdan & Biklen sebagai berikut:

*In these studies (Observational Case Studies) the major data gathering technique is participant observation (supplemented with formal dan informal interviews and review of documents) and the focus of the study is on a particular organization (school, rehabilitation center) or some aspect of the organization (Bogdan & Biklen, 2011).*

Studi Kasus Observasional merupakan suatu teknik pengumpulan data yang sebagian besar dilakukan melalui observasi partisipatif yang dilengkapi dengan wawancara resmi maupun tidak resmi dan dokumen-dokumen. Fokus dari penelitian ini adalah pada sebuah organisasi tertentu (sekolah, pusat rehabilitasi) atau beberapa aspek dari organisasi.

Prosedur pengumpulan data meliputi:

1. Observasi: Peneliti mengamati langsung bentuk layanan responsif, peningkatan kompetensi guru, dan pemanfaatan sarana dan prasarana pendidikan di lapangan dengan membuat catatan dan mengambil beberapa foto yang mendukung kegiatan observasi.
2. Wawancara: Peneliti akan melakukan wawancara mendalam dengan direktur sekolah, kepala sekolah, guru, peserta

didik, dan orang tua peserta didik terkait dengan fokus penelitian.

3. Dokumen: Peneliti akan mengumpulkan dokumen-dokumen yang terkait dengan objek penelitian, seperti:
  - a. Dokumen pelaksanaan kegiatan pendidikan (kurikulum, jadwal kegiatan harian, kalender akademik)
  - b. Dokumen-dokumen sarana dan prasarana (inventaris sekolah, denah sekolah, denah kelas, formulir perbaikan sarana, dan sebagainya)
  - c. Dokumen-dokumen pengelolaan sekolah (struktur organisasi, *job description*)
  - d. Dokumen-dokumen laporan pelaksanaan kegiatan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN KESIAPAN GURU DALAM MELAYANI**

Wali kelas beserta guru kelas ditempatkan stand by dikelas sepanjang waktu belajar guna mengawasi perilaku siswa dikelas dan segera mengambil tindakan cepat jika dibutuhkan.

Setiap kelas di SD IAS Al-Jannah diorganisir oleh seorang Wali kelas dan seorang Guru kelas yang membantu dalam membimbing anak-anak dikelasnya. Wali kelas dan guru kelas selalu stand by dikelas bersama anak-anak sehingga guru

kelas dapat mengawasi sikap dan perilaku anak-anak sampai jam pulang sekolah.

### **KETEPATAN WAKTU PELAYANAN (ON TIME)**

Bel masuk selalu dibunyikan pukul 07.30 WIB.

Ketika jam bidang olahraga peserta didik dibawa oleh guru olahraga kelapangan sekolah.

### **MEMBERIKAN PERTOLONGAN**

Selain didalam kelas guru juga memberikan layanan diluar jam belajar. Peserta didik dapat menemui guru untuk berkonsultasi.

Setelah pulang sekolah, orang tua menghubungi guru melalui telepon untuk berkonsultasi tentang pelajaran atau masalah lain yang terkait dengan kegiatan pembelajaran

### **SESUAI DENGAN KEBUTUHAN PELANGGAN**

Sekolah melibatkan peserta didik dalam kegiatan: Masa Pengenalan Lingkungan Sekolah.

### **PENUTUP**

Guru-guru di SD IAS Al-Jannah selain aktivitas mengajar disekolah juga diberikan kesempatan untuk mengaktualisasikan diri didalam berbagai kegiatan untuk meningkatkan kompetensi. Beberapa jenis kegiatan pengembangan kompetensi yang rutin dilakukan adalah pelatihan yang rutin dilaksanakan setiap

juma'at siang, kepanitiaan segala kegiatan disekolah.

Langkah yang dilakukan oleh SD IAS Al-Jannah untuk menerapkan layanan responsive dalam rangka memenuhi kebutuhan dari komsumennya adalah dengan melaksanakan beberapa program. Diawal tahun ajaran baru diadakan MPLS (Masa pengenalan Lingkungan Sekolah) untuk para siswa dan pertemuan orang tua murid dengan pihak sekolah. Komunikasi antara sekolah dan orang tua dilaksanakan melalui surat (jika ada undangan kegiatan dan pemberitahuan), telpon, dan grup whatsapp perkelas. Orang tua selalu di infokan dan diundang dalam kegiatan-kegiatan seperti *parenting*, *graduation day*, wisuda tahfidz, Pekan budaya dan kegiatan lainnya yang dilaksanakan sekolah

SD IAS Al-Jannah memiliki sarana dan prasarana sekolah yang lengkap. Sarana yang terdapat didalam kelas sudah memuaskan orang tua murid. Hanya ada kekurangan yaitu jika jam perpulangan siswa terjadi kemacetan dan lumayan menyita waktu untuk keluar dari lingkungan sekolah. Pemeliharaan sarana dan prasarana sekolah dilakukan oleh tim supporting yang dipimpin oleh seorang kepala supporting. Berdasarkan *job description* nya divisi supporting secara umum bertugas dan bertanggung jawab

mengurusi, melaksanakan, menyediakan dan mengawasi berbagai keperluan sekolah, keamanan dan kebersihan sekolah, antar jemput, pemeliharaan gedung beserta fasilitasnya. Secara structural supporting berada langsung dibawah direktur, sejajar dengan kepala sekolah. Berbeda dengan sekolah lain pada umumnya, dimana dalam pengelolaannya berada dibawah tanggung jawab kepala sekolah. Hal ini terjadi karena TK, SD, SMP, SMA Al-Jannah berada dalam satu lingkungan dan supporting mengurus seluruh tingkat pendidikan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- A.Zeitaml, V., Bitner, M. J., & D.Gremler, D. (2009). *Services Marketing, Integrating Customer Focus Across the Firm*. New Yori: McGraw-Hill.
- Basrowi, & Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Bogdan, C. R., & Biklen, S. K. (2011).
- Bogdan, C. R., & Biklen, S. K. (2007). *Qualitative Research For Education, An Introduction to Theories and Methods*. Boston: Pearson Education.
- Danim, S. (2009). *Visi Baru Manajemen Pedidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Daryanto. (2010). *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Emzir. (2010). *Analisis Data: Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Press.
- Fitzimmons, J. A., & Fitzimmons, M. J. (2007). *Service Management, Operation, Strategy, Information Technology*. New York : McGraw-Hill Education.
- Gyrna, F. M., C.H.Chua, R., & A.DeFeo, J. (2007). *Juran's Quality Planning and Analysisist For Enterprise Quality*. New York: Hill Education.
- Hawkins, D. A., & L.MotherBaugh, D. (2010). *Consumer Behavior, Building Marketing Strategy*. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Heijer, J., & Render, B. (2008). *Principles of operations*. New Jersey: Pearson Education.
- Kinicki, A., & William, B. K. (2011). *Management: a practical introduction*. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Moleong, L. J. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyasa. (2009). *Manajemen Berbasis Sekolah*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nazir, M. (2005). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Peter, J., & C.Olson, J. (2010). *Consumer Behavior & Marketing Strategy*. New York: McGraw-Hill.
- Robbins, S. P., & Coulter, M.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2012). *Management 11*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2007). *Management*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Sailis, E. (2002). *Total Quality Management in Education*. London: Kogan Page Ltd.
- Salim, P. (1991). *The Contemporary English - Indonesia Dictionary*. Jakarta: Modern English Press.
- Suryosubroto, S. (2010). *Manajemen Pendidikan di Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta.