

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Seluruh instrumen pertanyaan valid dan reliabel sehingga seluruh karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen dipakai dalam penelitian.
 - a) Terdapat 22 karakteristik yang dianggap sangat penting dan mendapat bobot nilai 5 (lima), yaitu:
 - Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) yang menarik
 - Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) yang bervariasi
 - Ekstrakurikuler yang beragam
 - Tersedia makanan dan minuman yang bersih di kantin sekolah
 - Biaya Sekolah yang terjangkau
 - Biaya Ekstrakurikuler yang terjangkau
 - Wali kelas yang baik, ramah dan perhatian
 - Guru menjelaskan materi pelajaran dengan jelas
 - Guru memberikan soal Pekerjaan Rumah (PR) dan Ulangan sesuai dengan yang materi diajarkan
 - Guru yang bertanggung jawab atas perkembangan anak
 - Guru mudah ditemui oleh orang tua atau siswa
 - Staf tata usaha dan karyawan yang ramah
 - Satpam yang sigap dan cermat
 - Proses pembayaran SPP (uang sekolah) mudah
 - Proses pendaftaran siswa baru mudah
 - Diberikan kesempatan untuk mengikuti ulangan/ujian susulan jika siswa sakit
 - Penerangan di dalam ruang kelas yang cukup baik
 - Jumlah komputer di laboratorium komputer yang cukup banyak
 - Perpustakaan yang nyaman dan cukup luas

- Jumlah buku yang tersedia di perpustakaan cukup banyak
 - Kantin yang terjaga kebersihannya
 - Toilet yang terjaga kebersihannya
- b) Terdapat 3 karakteristik yang dianggap sangat penting dan mendapat bobot nilai 4 (lima), yaitu:
- Harga makanan dan minuman di kantin yang terjangkau
 - Ruang kelas yang bersih dan nyaman
 - Lapangan olahraga yang cukup luas
2. Terdapat rasa kurang puas dari orang tua siswa atas pelayanan yang diberikan oleh Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru. Hal tersebut dapat dilihat dari:
- a) Penilaian kinerja atas 10 karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen diurutkan berdasarkan nilai terkecil hingga terbesar:
- Toilet yang terjaga kebersihannya (3.13)
 - Kantin yang terjaga kebersihannya (3.53)
 - Jumlah komputer di laboratorium komputer yang cukup banyak (3.54)
 - Tersedia makanan dan minuman yang bersih di kantin sekolah (3.66)
 - Jumlah buku yang tersedia di perpustakaan cukup banyak (3.68)
 - Perpustakaan yang nyaman dan cukup luas (3.72)
 - Lapangan olahraga yang cukup luas (3.72)
 - Ruang kelas yang bersih dan nyaman (3.74)
 - Penerangan di dalam ruang kelas yang cukup baik (3.97)
 - Guru memberikan soal Pekerjaan Rumah (PR) dan Ulangan sesuai dengan yang materi diajarkan (3.97)
- b) Berikut rata-rata kesenjangan tingkat kinerja Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru terhadap harapan dari orang tua siswa:
- Toilet yang terjaga kebersihannya (-1,29)
 - Kantin yang terjaga kebersihannya(-0.89)
 - Tersedia makanan dan minuman yang bersih di kantin sekolah (-0.79)
 - Jumlah buku yang tersedia di perpustakaan cukup banyak (-0.70)
 - Penerangan di dalam ruang kelas yang cukup baik (-0.67)
 - Jumlah komputer di laboratorium komputer yang cukup banyak (-0.66)
 - Guru menjelaskan materi pelajaran dengan jelas (-0.64)

- Perpustakaan yang nyaman dan cukup luas (-0.57)
 - Ruang kelas yang bersih dan nyaman (-0.54)
 - Satpam yang sigap dan cermat (-0.54)
- c) Kesenjangan kinerja dan harapan pada setiap dimensi berdasarkan urutan
- a. Bukti Fisik (-0.71)
 - Produk (-0.46)
 - Manusia (-0.41)
 - Proses (-0.23)
 - Harga (-0.10)
3. Wawancara dilakukan untuk menentukan karakteristik teknik dari Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru. Berikut karakteristik teknik yang diberikan oleh Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru:
- Memberikan pelatihan kepada guru mengenai metode pembelajaran
 - Melakukan kegiatan pembelajaran di luar kelas
 - Menyediakan ekstrakurikuler yang dapat dipilih sesuai minat siswa
 - Bekerja sama dengan pengelola kantin yang profesional
 - Penetapan uang sekolah yang sesuai dengan kemampuan orang tua siswa
 - Mencari donatur untuk membiayai kegiatan operasional sekolah
 - Melakukan negosiasi honor dengan pengajar Ekstrakurikuler
 - Melakukan penetapan harga untuk makanan dan minuman yang murah
 - Melakukan evaluasi kinerja semua wali kelas
 - Guru diwajibkan untuk melakukan persiapan mengajar dengan baik
 - Guru memberikan PR dan soal ulangan sesuai dengan materi yang diajarkan
 - Mencari guru yang baik dan bertanggung jawab
 - Guru diminta untuk menyediakan waktu untuk orang tua setelah kegiatan belajar mengajar selesai
 - Menghimbau karyawan bersikap ramah
 - Melakukan pelatihan bagi satpam untuk tanggap terhadap lingkungan sekolah dan sekitarnya
 - Uang sekolah dapat dicicil setiap minggu
 - Menerima pembayaran secara tunai dan transfer dari bank

- Dapat melakukan cicilan pembayaran uang pangkal
 - Uang sekolah dapat dicicil setiap minggu
 - Memberikan kebijakan mengenai ulangan/ujian susulan
 - Menugaskan pekarya untuk membersihkan kelas pada akhir kegiatan belajar mengajar
 - Mengganti seluruh lampu yang rusak
 - Mengadakan komputer sesuai dengan jumlah rata-rata siswa per kelas
 - Memperluas ruang laboratorium komputer agar dapat memuat lebih banyak unit komputer
 - Melakukan penataan lapangan olah raga agar utilisasi lapangan lebih baik
 - Melakukan penataan ruang perpustakaan agar ruang perpustakaan dapat dimasuki lebih banyak siswa
 - Mencari donatur buku bacaan untuk perpustakaan
 - Menyeleksi buku bacaan agar buku di perpustakaan memiliki nilai edukasi dan/atau moral.
 - Mewajibkan pengelola untuk menjaga kebersihan ruangan dan peralatan makan di kantin.
 - Membersihkan toilet sebelum istirahat, sesudah istirahat, dan akhir kegiatan belajar mengajar.
 - Mengganti tegel dan kloset baru di toilet.
4. Berikut ini merupakan karakteristik teknik yang memiliki hubungan yang kuat dengan karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen:
- Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) yang menarik
 - Memberikan pelatihan kepada guru mengenai metode pembelajaran
 - Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) yang bervariasi
 - Melakukan kegiatan pembelajaran di luar kelas
 - Ekstrakurikuler yang beragam
 - Menyediakan ekstrakurikuler yang dapat dipilih sesuai minat siswa
 - Tersedia makanan dan minuman yang bersih di kantin sekolah
 - Bekerja sama dengan pengelola kantin yang profesional
 - Biaya Sekolah yang terjangkau

- Penetapan uang sekolah yang sesuai dengan kemampuan orang tua siswa
- Biaya Ekstrakurikuler yang terjangkau
 - Melakukan negosiasi honor dengan pengajar Ekstrakurikuler
- Harga makanan dan minuman di kantin yang terjangkau
 - Melakukan penetapan harga untuk makanan dan minuman yang murah
- Wali kelas yang baik, ramah dan perhatian
 - Melakukan evaluasi kinerja semua wali kelas
- Guru menjelaskan materi pelajaran dengan jelas
 - Guru diwajibkan untuk melakukan persiapan mengajar dengan baik
- Guru memberikan soal Pekerjaan Rumah (PR) dan Ulangan sesuai dengan yang materi diajarkan
 - Guru memberikan PR dan soal ulangan sesuai dengan materi yang diajarkan
- Guru yang bertanggung jawab atas perkembangan anak
 - Mencari guru yang baik dan bertanggung jawab
- Guru mudah ditemui oleh orang tua atau siswa
 - Guru diminta untuk menyediakan waktu untuk orang tua setelah kegiatan belajar mengajar selesai
- Staf tata usaha dan karyawan yang ramah
 - Menghimbau karyawan bersikap ramah
- Satpam yang sigap dan cermat
 - Melakukan pelatihan bagi satpam untuk tanggap terhadap lingkungan sekolah dan sekitarnya
- Proses pembayaran SPP (uang sekolah) mudah
 - Uang sekolah dapat dicicil setiap minggu
- Proses pendaftaran siswa baru mudah
 - Dapat melakukan cicilan pembayaran uang pangkal
- Diberikan kesempatan untuk mengikuti ulangan/ujian susulan jika siswa sakit
 - Memberikan kebijakan mengenai ulangan/ujian susulan

- Ruang kelas yang bersih dan nyaman
 - Menugaskan pekarya untuk membersihkan kelas pada akhir kegiatan belajar mengajar
 - Penerangan di dalam ruang kelas yang cukup baik
 - Mengganti seluruh lampu yang rusak
 - Jumlah komputer di laboratorium komputer yang cukup banyak
 - Mengadakan komputer sesuai dengan jumlah rata-rata siswa per kelas
 - Memperluas ruang laboratorium komputer agar dapat memuat lebih banyak unit komputer
 - Lapangan olahraga yang cukup luas
 - Melakukan penataan lapangan olah raga agar utilisasi lapangan lebih baik
 - Perpustakaan yang nyaman dan cukup luas
 - Melakukan penataan ruang perpustakaan agar ruang perpustakaan dapat dimasuki lebih banyak siswa
 - Jumlah buku yang tersedia di perpustakaan cukup banyak
 - Mencari donatur buku bacaan untuk perpustakaan
 - Kantin yang terjaga kebersihannya
 - Mewajibkan pengelola untuk menjaga kebersihan ruangan dan peralatan makan di kantin
 - Toilet yang terjaga kebersihannya
 - Membersihkan toilet sebelum istirahat, sesudah istirahat, dan akhir kegiatan belajar mengajar
 - Mengganti tegel dan kloset baru di toilet
5. Terdapat 5 (lima) hubungan karakteristik teknik yang memiliki korelasi positif (+), yaitu:
- Memberikan pelatihan kepada guru mengenai metode pembelajaran **dengan** Guru diwajibkan untuk melakukan persiapan mengajar dengan baik.
 - Memberikan pelatihan kepada guru mengenai metode pembelajaran **dengan** Guru memberikan PR dan soal ulangan sesuai dengan materi yang diajarkan.

- Guru diwajibkan untuk melakukan persiapan mengajar dengan baik **dengan** Guru memberikan PR dan soal ulangan sesuai dengan materi yang diajarkan.
 - Mengadakan komputer sesuai dengan jumlah rata-rata siswa per kelas **dengan** Memperluas ruang laboratorium komputer agar dapat memuat lebih banyak
 - Membersihkan toilet sebelum istirahat, sesudah istirahat, dan akhir kegiatan **dengan** Mengganti tegel dan kloset baru di toilet.
6. Berikut ini merupakan hal yang perlu menjadi prioritas utama dalam melakukan perbaikan karena hal tersebut memiliki tingkat kepentingan relatif diatas 3%:
- Memberikan pelatihan kepada guru mengenai metode pembelajaran
 - Mengganti tegel dan kloset baru di toilet
 - Membersihkan toilet sebelum istirahat, sesudah istirahat, dan akhir kegiatan belajar mengajar
 - Mewajibkan pengelola untuk menjaga kebersihan ruangan dan peralatan makan di kantin
 - Mencari donatur buku bacaan untuk perpustakaan
 - Melakukan penataan ruang perpustakaan agar ruang perpustakaan dapat dimasuki lebih banyak siswa
 - Memperluas ruang laboratorium komputer agar dapat memuat lebih banyak unit komputer
 - Mengadakan komputer sesuai dengan jumlah rata-rata siswa per kelas
 - Mengganti seluruh lampu yang rusak
 - Memberikan kebijakan mengenai ulangan/ujian susulan
 - Dapat melakukan cicilan pembayaran uang pangkal
 - Uang sekolah dapat dicicil setiap minggu
 - Melakukan pelatihan bagi satpam untuk tanggap terhadap lingkungan sekolah dan sekitarnya
 - Menghimbau karyawan bersikap ramah
 - Guru diminta untuk menyediakan waktu untuk orang tua setelah kegiatan belajar mengajar selesai
 - Mencari guru yang baik dan bertanggung jawab

- Guru memberikan PR dan soal ulangan sesuai dengan materi yang diajarkan
- Guru diwajibkan untuk melakukan persiapan mengajar dengan baik
- Melakukan evaluasi kinerja semua wali kelas
- Melakukan negosiasi honor dengan pengajar Ekstrakurikuler
- Penetapan uang sekolah yang sesuai dengan kemampuan orang tua siswa
- Bekerja sama dengan pengelola kantin yang profesional
- Menyediakan ekstrakurikuler yang dapat dipilih sesuai minat siswa
- Melakukan kegiatan pembelajaran di luar sekolah

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang didapatkan, maka saran yang dapat menjadi masukan bagi Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru agar dapat meningkatkan pelayanannya.

1. Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru sebaiknya memprioritaskan perbaikan pada hal yang dianggap sangat penting (5) terlebih dahulu agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan utama orang tua siswa
2. Dimensi "Bukti Fisik" memiliki kesenjangan terbesar diantara dimensi yang lain, yaitu sebesar (-0.71) dengan beberapa variabel didalamnya juga termasuk karakteristik yang dianggap sangat penting, yaitu :
 - Toilet yang terjaga kebersihannya (-1.29)
 - Kantin yang terjaga kebersihannya (-0.89)
 - Jumlah buku yang tersedia di perpustakaan cukup banyak (-0.70)
 - Penerangan di dalam ruang kelas yang cukup baik (-0.67)
 - Jumlah komputer di laboratorium komputer yang cukup banyak (-0.66)
3. Sekolah Dasar Hidup Baru sebaiknya memprioritaskan perbaikan pada karakteristik teknik yang memiliki nilai tidak baik (1) dan kurang baik (2) terlebih dahulu. Berikut merupakan karakteristik teknik yang memiliki nilai 1 dan 2:
 - Mengganti tegel dan kloset baru di toilet (1).
 - Mencari donatur untuk membiayai kegiatan operasional sekolah (2).
 - Mengadakan komputer sesuai dengan jumlah rata-rata siswa per kelas (2).

- Memperluas ruang laboratorium komputer agar dapat memuat lebih banyak unit komputer (2).
 - Membersihkan toilet sebelum istirahat, sesudah istirahat, dan akhir kegiatan belajar mengajar (2).
4. Dengan mengetahui hubungan antara karakteristik kebutuhan dan keinginan dengan karakteristik teknik, maka sebaiknya perbaikan diutamakan pada karakteristik yang memiliki nilai hubungan yang kuat (9), selanjutnya perbaikan pada karakteristik yang memiliki hubungan sedang (3)
 5. Karena beberapa karakteristik teknik memiliki hubungan positif (+), maka sebaiknya karakteristik diberi perhatian lebih karena perubahan positif pada karakteristik tersebut dapat memberikan perubahan positif pada karakteristik yang lain.
 6. Dalam meningkatkan kinerja dari karakteristik teknik yang dimiliki oleh Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru, tingkat kepentingan relatif dan nilai tingkat kinerja dari karakteristik teknik tersebut. Berikut adalah hal yang disarankan untuk dilakukan perbaikan:
 - a. Memberikan pelatihan kepada guru mengenai metode pembelajaran.
Kepala Sekolah mengikuti secara aktif pelatihan yang selalu diadakan oleh pemerintah dan gereja tempat Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru bernaung, karena pelatihan tersebut gratis dan selalu memberikan pengetahuan mengenai metoda pembelajaran yang terbaru
 - b. Mengganti tegel dan kloset baru di toilet.
Karena melakukan perombakan fasilitas membutuhkan biaya dan waktu, maka Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru perlu mencari bantuan donatur terlebih dahulu untuk melakukan perbaikan toiletnya. Perbaikan toilet dapat dilakukan pada pergantian semester ganjil ke genap karena terdapat libur sekolah yang panjang.
 - c. Membersihkan toilet sebelum istirahat, sesudah istirahat, dan akhir kegiatan belajar mengajar.

Menugaskan pekaryanya agar selalu membersihkan toilet sebelum bel istirahat berbunyi, setelah bel istirahat berbunyi dan saat bel pulang sekolah berbunyi.

- d. Mewajibkan pengelola untuk menjaga kebersihan ruangan dan peralatan makan di kantin.

Menegaskan kepada penjaga kantin untuk selalu membersihkan area kantin dan peralatan makannya

- e. Mencari donatur buku bacaan untuk perpustakaan.

Menghubungi taman bacaan dan produsen buku yang memiliki sisa buku yang tidak terjual untuk melakukan penawaran agar buku dapat disumbangkan ke Sekolah Dasar Kristen Hidup baru

- f. Melakukan penataan ruang perpustakaan agar ruang perpustakaan dapat dimasuki lebih banyak siswa.

Melakukan penataan ruang sesuai dengan usulan penataan meja yang telah diusulkan agar dapat dimasuki oleh lebih banyak siswa

- g. Memperluas ruang laboratorium komputer agar dapat memuat lebih banyak unit komputer.

Mencari donatur atau kontraktor yang murah agar dapat melakukan perluasan ruangan laboratorium. Perluasan ruangan laboratorium komputer dapat dilakukan pada pergantian semester ganjil ke genap karena terdapat libur sekolah yang panjang.

- h. Mengadakan komputer sesuai dengan jumlah rata-rata siswa per kelas.

Kepala Sekolah dapat mencari komputer bekas yang masih dapat dioperasikan dari kantor-kantor yang berada disekitar ataupun donasi dari gereja.

- i. Mengganti seluruh lampu yang rusak.

Selalu menyediakan persediaan 4 lampu neon yang siap pakai di tempat penyimpanan sekolah. Sehingga ketika ada lampu

neon yang tidak berfungsi, lampu tersebut dapat langsung diganti pada saat itu juga

- j. Memberikan kebijakan mengenai ulangan/ujian susulan.

Guru dihimbau agar mencari tahu alasan anak tidak masuk sekolah ketika saat ada ulangan

- k. Dapat melakukan cicilan pembayaran uang pangkal.

Melakukan pemberian jangka waktu pembayaran uang pangkal selama 4 tahun agar orang tua yang memiliki kekurangan biaya dapat memasukan anaknya ke Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru bagi orang tua yang memiliki surat keterangan tidak mampu.

- l. Uang sekolah dapat dicicil setiap minggu.

Memberikan kesempatan bagi orang tua yang kurang mampu atau yang sedang mendapatkan musibah agar dapat mencicil uang sekolahnya per minggu bagi orang tua yang memiliki surat keterangan tidak mampu

- m. Melakukan pelatihan bagi satpam untuk tanggap terhadap lingkungan sekolah dan sekitarnya.

Memberikan pelatihan dasar keamanan bagi satpam dan menghimbau kepada satpam agar mengenali orang tua yang setiap hari datang untuk menjemput anaknya

- n. Menghimbau karyawan bersikap ramah.

Pihak Kepala Sekolah dapat memberikan pemahaman kepada seluruh karyawannya agar mengetahui alasan dalam bersikap ramah. Dan juga bagaimana cara menyikapi jika ada orang tua murid yang suka mendesak pihak

- o. Guru diminta untuk menyediakan waktu untuk orang tua setelah kegiatan belajar mengajar selesai.

Memberikan pengertian terhadap guru agar guru menyediakan waktu setiap harinya selama 1 jam setelah kegiatan belajar mengajar selesai sehingga orang tua dapat langsung menemui guru di ruang guru saat kegiatan belajar mengajar selesai.

- p. Mencari guru yang baik dan bertanggung jawab.

Menekankan bahwa pekerjaan guru sekolah dasar adalah untuk membimbing anak agar tumbuh menjadi remaja yang bertanggung jawab dan tidak hanya menekankan persoalan akademis saja.

- q. Guru memberikan PR dan soal ulangan sesuai dengan materi yang diajarkan.

Guru menggunakan buku pegangan yang diberikan oleh pemerintah sebagai dasar dari pembuatan soal PR dan ulangan dan menyiapkan PR sebelum melakukan kegiatan belajar mengajar

- r. Guru diwajibkan untuk melakukan persiapan mengajar dengan baik.

Mewajibkan setiap guru untuk membuat silabus tentang mata pelajaran yang akan diajarkan setiap minggunya sesuai dengan kurikulum dan buku pegangan yang diberikan oleh pemerintah

- s. Melakukan evaluasi kinerja semua wali kelas.

Menyiapkan angket mengenai kinerja wali kelas. Terdapat 2 angket yang perlu diisi, satu untuk siswa dan satu untuk orang tua. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui perkembangan anak di kelas maupun di rumah

- t. Melakukan negosiasi honor dengan pengajar Ekstrakurikuler.

Negosiasi dengan pengajar ekstrakurikuler dilakukan dengan menawar jumlah honor sesuai dengan jumlah anak yang mendaftar untuk mengikuti ekstrakurikuler tersebut dan juga menceritakan mengenai keadaan Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru agar pengajar ekstrakurikuler mengetahui alasan terjadinya penurunan honor.

- u. Penetapan uang sekolah yang sesuai dengan kemampuan orang tua siswa.

Melakukan Negosiasi terhadap yayasan agar yayasan memperbolehkan adanya penyesuaian uang sekolah yang perlu

dibayar oleh orang tua murid, dan juga menerima penangguhan uang sekolah yang dijanjikan oleh orang tua.

- v. Bekerja sama dengan pengelola kantin yang profesional.

Melakukan wawancara dengan pengelola kantin jika terjadi pergantian kepengelolaan kantin dan bertanya alasan mengapa ingin berjualan di Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru

- w. Menyediakan ekstrakurikuler yang dapat dipilih sesuai minat siswa.

Bertanya setiap awal semester mengenai kegiatan ekstrakurikuler yang diminati oleh anak-anak dan mencari pelatih ekstrakurikuler yang bersedia untuk melayani di Sekolah Dasar Kristen Hidup Baru

- x. Melakukan kegiatan pembelajaran di luar sekolah.

Menjadwalkan kegiatan rutin di luar sekolah yang memberikan nilai pendidikan walaupun tidak terlalu mahal

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2007). Edisi 2. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Bateman, Thomas S. and Snell, Scott. (2013). *M: Management*. New York: McGraw-Hill Companies.
- Chairunnisa, Connie. (2016). *Manajemen Pendidikan: Dalam Multi Prespektif*. Jakarta: PT Rajawali Grafindo Persada
- Cohen, Lou. (1995). *Quality Function Deployment: how to make QFD work for you*. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Inc.
- Goestch, David L., and Stanley B. Davids. (2010). *Quality Management for Organizational Excellence*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2006). *Manajemen, Dasar, pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Heizer, Jay and Render, Barry. (2011). 14th Edition. *Operation Management*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary. (2012). 14th Edition. *Principles of Marketing*. Boston: Pearson Prentice Hall.
- Rmpersad, H. K. dan K. Narasimhan. (2005). *Managing Total Quality*. New Delhi: Tata McGraw-Hill
- Sekaran, Uma and Bougie, Roger. (2013). 6th. *Research methods for Business*. West Sussex: John Wiley dan Sons Ltd.
- Zeithmal, V. A., Bitner, M. J., dan D. D. Gremler. (2013). 6th Edition. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.

Referensi dari internet:

<http://www.infokemendikbud.com/2017/07/inilah-aturan-jumlah-siswa-dan-rombel.html>