

Pengaruh religiusitas, citra sekolah, dan program unggulan terhadap keputusan orang tua memilih madrasah ibtidaiyah (mi) untuk anaknya

Judi Suharsono¹, Mutinda Teguh Widayanto², Mufid Andrianata³, M Novan Fithrianto⁴, Nur Ahmad Luthfi⁵

Prodi Ilmu Ekonomi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Panca Marga, Indonesia

ARTICLE INFO	ABSTRACT
Article history: Received April 13, 2023 Revised Mei 20, 2023 Accepted Juni 11, 2023 Keywords: Citra Sekolah; Keputusan Memilih; Program Unggulan; Religiusitas.	Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh Religiusitas, Citra Sekolah, Dan Program Unggulan Terhadap Keputusan Orang Tua Memilih Madrasah Ibtidaiyah (MI) Kahasri Kota Probolinggo Untuk Anaknya baik secara simultan, parsial, dan dominan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan analisis asosiatif kasual, dengan variabel bebas yang digunakan adalah Religiusitas, Citra Sekolah, dan Program unggulan. Sedangkan variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Keputusan Memilih. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 52 wali murid dari jumlah populasi 104 orang tua yang mendaftarkan anaknya di MI Kahasri Kota Probolinggo pada tahun ajaran 2021/2022. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode simple random sampling. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa religiusitas, citra sekolah, dan program unggulan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan memilih. ABSTRAK This research was conducted with the aim of knowing the effect of religiosity, school image, and superior programs on parents' decisions to choose Madrasah Ibtidaiyah (MI) Kahasri Probolinggo City for their children either simultaneously, partially, and dominantly. The type of research used is quantitative research with casual associative analysis, with the independent variables used being Religiosity, School Image, and Featured Programs. While the dependent variable used in this study is the decision to choose. The sample in this study were 52 student guardians from a total population of 104 student guardians during the 2021/2022 school year. Sampling was done by simple random sampling method. The analysis technique used in this research is descriptive with a quantitative approach. The results showed that religiosity, school image, and flagship programs partially significantly influence the decision to choose. <i>This is an open access article under the CC BY-NC license.</i> 

Corresponding Author:

Judi Suharsono,
Prodi Ilmu Ekonomi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis,
Universitas Panca Marga, Indonesia,
66QP+FWF, Jl. Raya Dringu, Kota Probolinggo, Jawa Timur 67216, Indonesia.
Email: judisuharsono@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan suatu kebutuhan pokok yang diperlukan bagi setiap manusia dalam memperoleh ilmu dan wawasan. Pendidikan formal maupun nonformal merupakan sarana untuk membentuk karakter kepribadian anak. Oleh karena itu, pendidikan dalam sekolah maupun

lingkungan keluarga merupakan salah satu aset terpenting bagi setiap anak, yang nantinya diharapkan mampu membentuk pola perilaku dan wawasan anak.

Ketika zaman terus berkembang, maka orang tua pun semakin dituntut untuk menjadi orang tua masa kini yang harus memiliki strategi khusus bagi masa depan anak-anaknya. Orang tua ingin melihat anak-anaknya menjadi pribadi yang mandiri dan sukses bagi orang terdekatnya, Aischa (2010). Oleh karena itu, penting bagi orang tua untuk merencanakan pendidikan anaknya.

Orang tua bertanggung jawab atas pendidikan putra-putrinya. Pendidikan anak pertama kali dimulai dari keluarga. Lingkungan pertama dan terdekat, keluarga memikul tanggung jawab utama dalam pendidikan nilai pada anak, Lestari (2012). Keluarga sebagai tempat dimana anak dilahirkan merupakan referensi pertama mengenai nilai-nilai, norma-norma, dan kebiasaan menjadi acuan untuk mengevaluasi perilaku, Lestari (2012). Orang tua tidak hanya bertanggung jawab atas pendidikan dalam keluarga, akan tetapi orang tua juga bertanggung jawab atas pendidikan di luar keluarga, yaitu dengan memilih sekolah yang tepat untuk mengembangkan segala potensi yang dimiliki anak sehingga memiliki masa depan yang lebih baik.

Besarnya harapan dan keinginan para orangtua akan kecerdasan anaknya, melahirkan antusiasme dan kepedulian terhadap setiap kegiatan percerdasan yang diperlukan bagi anak-anaknya, Samsudin (2020). Proses belajar mengajar di sekolah berbasis Agama Islam atau Madrasah di setiap harinya disajikan rumpun mata pelajaran Agama Islam (Al-Qur'an Hadist, Fiqih, Aqidah Akhlak, dan Sejarah Kebudayaan Islam) dan pembelajaran umum, ketika pembelajaran umum menyampaikan materinya ditekankan pada penyisipan nilai-nilai keIslaman kepada siswa yang berkaitan dengan kehidupan siswa sehari-hari, karena Madrasah merupakan lembaga pendidikan formal yang mempunyai ciri keIslaman serta mempunyai kurikulum pendidikan agama Islam yang lebih lengkap. Madrasah adalah lembaga pendidikan yang menjadikan mata pelajaran agama Islam sebagai mata pelajaran dasar yang diberikan sekurang-kurangnya 30% disamping mata pelajaran umum.

Citra sebagai persepsi dari suatu organisasi penyedia layanan pendidikan berupa sekolah yang dicerminkan dalam benak peserta didik, dimana hal tersebut dapat membedakan sekolah tersebut dengan sekolah pesaing lainnya, Louisrianda dan Tabrani (2017). Sebagai sebuah produk, citra sekolah juga dapat dibentuk melalui pemasaran yang efektif. Pemasaran mungkin memang masih asing di dalam dunia pendidikan, namun seiring berkembangnya zaman, pemasaran adalah hal yang wajib dilakukan oleh lembaga pendidikan/sekolah. Pemasaran dalam dunia pendidikan menjadi sebuah keharusan mengingat sekolah sebagai suatu produk yang terus bersaing di pasar serta untuk selalu meningkatkan kualitas produk dan jumlah konsumennya, dalam hal ini adalah citra sekolah dan jumlah siswa yang masuk setiap tahunnya.

Orang tua harus selektif dalam memilih sekolah untuk putra-putrinya. Memilih sekolah yang tepat membutuhkan banyak pertimbangan, mulai dari lingkungan sekolah, kurikulum yang digunakan, kondisi sarana dan prasarana yang ada, sampai pada kegiatan harian yang dilaksanakan dalam sekolah. Berkaitan dengan hal tersebut, MI Kahasri Kota Probolinggo menawarkan berbagai fasilitas dan program unggulan yang berkualitas guna mengatasi kekhawatiran para orang tua. Dari gambaran diatas maka Rumusan Masalah sebagai berikut Adakah Pengaruh Religiusitas, Citra Sekolah, dan Program Unggulan secara parsial Terhadap Keputusan Orang Tua Memilih MI Kahasri Kota Probolinggo Untuk Anaknya.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Penelitian kuantitatif berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik Sugiyono (2014) sedangkan pendekatan asosiatif kausal adalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih, hubungan yang bersifat sebab akibat Sugiyono (2014). Jadi disini ada variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (dipengaruhi). Digunakan untuk mengetahui Religiusitas, Citra Sekolah, dan Program Unggulan terhadap keputusan orang tua memilih Madrasah Ibtidaiyah (MI) Kahasri Kota Probolinggo untuk anaknya dan besar pengaruhnya secara parsial. Peneliti menjadikan populasi dalam penelitian ini adalah orang tua yang mendaftarkan anaknya di Madrasah Ibtidaiyah (MI) Kahasri Tahun Ajaran 2021/2022 sebanyak 104 orang dan mengambil sampel jumlah sebanyak 52 wali murid atau 50% dari jumlah populasi, karena jumlah populasi melebihi 100. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik simple random sampling. Untuk menganalisis data yang diperoleh dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis deskriptif dengan

pendekatan secara kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer. Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini melalui penyebaran kuesioner tentang pengaruh religiusitas, citra sekolah, dan program unggulan terhadap keputusan orang tua memilih MI Kahasri Kota Probolinggo untuk anaknya. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis data menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, analisis determinasi (R Square), pengujian hipotesis yang terdiri dari uji t..

3. HASIL DAN DISKUSI

Hasil Penelitian

Tabel 1 Hasil Uji Normalitas

Model	Asymp. Sig. (2-tailed)	Ketentuan	Keterangan
1	0,200	> 0,05	Berdistribusi Normal

Dari hasil pengujian normalitas dengan melihat di atas menunjukkan bahwa Asymp Sig (2-tailed) menunjukkan angka 0,200 yang berarti lebih besar dari 0,05 atau $0,200 > 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal.

Tabel 2 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	VIF	Ketentuan	Keterangan
Religiusitas	1,614	> 10	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Citra Sekolah	1,016	> 10	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Program Unggulan	1,614	> 10	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Dari hasil di atas dapat diketahui nilai Variance Inflation Factor (VIF) ketiga variabel, yaitu Religius dengan VIF 1.614, Citra Sekolah dengan VIF 1.016 dan Program Unggulan dengan VIF 1.614 menggunakan besaran Tolerance (α) dan Variance Inflation Factor (VIF). Dengan menggunakan alpha atau tolerance = 10% atau 0,1 maka VIF = 10. Dari output besar VIF hitung (VIF Religius = $1.614 < VIF 10$, VIF Citra Sekolah = $1.016 < VIF 10$, VIF Program unggulan = $1.614 < VIF 10$) dan semua Tolerance variabel bebas, (Religius = 0,619 atau 61,9% Citra Sekolah = 0,984 atau 98,4% dan Program Unggulan = 0,620 atau 62%) diatas 10% atau 0,1. Maka dapat disimpulkan bahwa antar variabel bebas tidak terjadi multikolonieritas.

Tabel 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig	Ketentuan	Keterangan
Religiusitas	0,294	> 0,05	Tidak Heteroskedastisitas
Citra Sekolah	0,532	> 0,05	Tidak Heteroskedastisitas
Program Unggulan	0,166	> 0,05	Tidak Heteroskedastisitas

Analisis hasil output SPSS uji glejser di atas didapatkan nilai sig lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan, bahwa variabel bebas di atas tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4 Hasil Uji Autokorelasi

Model	Durbin-Watson	Ketentuan	Keterangan
1	1,936	$1,936 > 4-1,6913$	Tidak Autokorelasi

Dari hasil uji autokorelasi pada gambar di atas, diperoleh angka DW 1,891 dengan jumlah N = 52 dan jumlah variabel (k) = 3 serta $\alpha = 5\%$ diperoleh angka DL = 1,433 dan DU = 1,676 sehingga diperoleh $4-DL = 4-1,433 = 2,567$ dan $DU = 4-DU = 4-1,676 = 2,324$. Karena nilai DW = 1,891 terletak antara $DU < DW < 4-DU$ atau $1,676 < 1,891 < 2,324$ maka pada model persamaan regresi yang diajukan tidak terdapat autokorelasi.

Tabel 5 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients B	Keterangan
	3,383	
Religiusitas	0,330	Hubungan Positif
Citra Sekolah	0,407	Hubungan Positif
Program Unggulan	0,551	Hubungan Positif

Nilai konstanta Keputusan Memilih (Y) sebesar 0,606 yang menyatakan jika variabel X₁, X₂, X₃ sama dengan nol yaitu Religiusitas, Citra Sekolah, Program Unggulan maka nilai Keputusan Memilih sebesar 0,606. Koefisien regresi variabel Religiusitas (X₁) sebesar 0,330 yang

artinya jika Religiusitas meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan tingkat Religius sebesar 0,33. Koefisien X2 sebesar 0,407 yang artinya jika Citra Sekolah meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan tingkat Citra Sekolah sebesar 0,407. Koefisien X3 sebesar 0,551 yang artinya jika Program Unggulan meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan tingkat Program Unggulan sebesar 0,551. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa religiusitas, citra sekolah, program unggulan berpengaruh terhadap keputusan memilih.

Tabel 6 Analisis Adjusted R Square

Model	R Square	Keterangan
1	0,477	47,7% berpengaruh

Dari tabel di atas diketahui nilai R Square adalah sebesar 0,477 Hal ini berarti 47,7% Keputusan memilih dapat dijelaskan oleh variabel Religiusitas, Citra sekolah dan Program Unggulan, sedangkan sisanya yaitu 52,3% (100%- 47,7%) Keputusan Memilih dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 7 Hasil Uji Parsial

Variabel	Sig.	Ketentuan sig.	Keterangan
Religiusitas	0,023	< 0,05	Berpengaruh
Citra Sekolah	0,001	< 0,05	Berpengaruh
Program Unggulan	0,005	< 0,05	Berpengaruh

Berdasarkan tabel 8 di atas diperoleh nilai thitung variabel Religiusitas sebesar 2,340, nilai thitung variabel Citra Sekolah sebesar 3,433 dan nilai thitung variabel Program unggulan sebesar 2,980. Dibandingkan dengan nilai ttabel yaitu sebesar 2,011 dari sini menunjukkan bahwa nilai thitung (variabel Religiusitas, Citra Sekolah, dan Program Unggulan) lebih besar dari nilai ttabel. Dilihat dari nilai signifikan, pada hasil olahan SPSS nilai signifikan variabel Religiusitas yaitu sebesar $0,023 < 0,05$, nilai signifikan variabel Citra Sekolah yaitu sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai signifikan variabel Program Unggulan yaitu sebesar $0,005 < 0,05$. Maka dari perbandingan thitung dan ttabel serta dilihat dari nilai signifikan dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh antara variabel Religiusitas, Citra Sekolah, Program Unggulan secara parsial terhadap Keputusan Memilih Madrasah Ibtidaiyah (MI) Kahasri Probolinggo.

Hasil Pembahasan

Pengaruh Religiusitas Terhadap Keputusan Orang Tua Memilih MI Kahasri Untuk Anaknya

Pada dasarnya, penerapan ajaran religius dari setiap agama selalu mengajarkan kebaikan bagi pemeluknya sehingga jika terjadi peningkatan terhadap variabel Religiusitas terhadap Keputusan Memilih pada Madrasah Ibtidaiyah (MI) Kahasri Probolinggo, Keputusan Memilih juga mengalami peningkatan. Hal tersebut diperkuat oleh hasil analisis yang telah dilakukan yaitu melalui uji t, menghasilkan nilai untuk thitung = 2,340. Hal tersebut menunjukkan bahwa thitung > ttabel dengan besarnya nilai ttabel 2,011 ($2,340 > 2,011$). Perhitungan yang diperoleh tersebut berarti H_a diterima dan H_0 ditolak, sehingga hipotesis yang diajukan oleh peneliti sesuai dengan hasil penelitian, yaitu Religiusitas berpengaruh positif terhadap Keputusan Memilih Madrasah Ibtidaiyah (MI) Kahasri Probolinggo.

Pengaruh Citra Sekolah Terhadap Keputusan Orang Tua Memilih MI Kahasri Untuk Anaknya

Dari penelitian yang Citra Sekolah pada Madrasah Ibtidaiyah (MI) Kahasri Probolinggo bisa dikatakan Bagus karena dilihat dari hasil kuesioner mereka tentang bagaimana Citra sekolah yang ada pada Sekolah tersebut kebanyakan Wali Murid disana merasa nyaman dan terpenuhi akan segala fasilitas yang diperlukan anak-anaknya, tentu saja hal itu menjadi tolak ukur tentang bagaimana Citra sekolah bisa meningkat ketika fasilitas dan Lingkungan Sekolah yang Murid rasakan dalam kesehariannya dirasa Nyaman. Hal tersebut diperkuat oleh hasil analisis yang telah dilakukan yaitu melalui uji t, menghasilkan nilai untuk thitung = 3,433. Hal tersebut menunjukkan bahwa thitung > ttabel dengan besarnya nilai ttabel 2,011 ($3,433 > 2,011$). Perhitungan yang diperoleh tersebut berarti H_a diterima dan H_0 ditolak, sehingga hipotesis yang diajukan oleh peneliti sesuai dengan hasil penelitian, yaitu Citra Sekolah berpengaruh positif terhadap Keputusan Memilih pada Madrasah Ibtidaiyah (MI) Kahasri Probolinggo. Penelitian terdahulu oleh (Ramadhani, 2020) Hasil penelitian menunjukkan nilai Citra Sekolah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Siswa Memilih pada SMK Tritech Informatika Medan memiliki nilai thitung lebih besar dari ttabel ($14,629 > 1,967903$).

Pengaruh Program Unggulan Terhadap Keputusan Orang Tua Memilih MI Kahasri Untuk Anaknya

Pada penelitian ini Program Unggulan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Memilih hal ini berarti ketika variabel Program Unggulan mengalami peningkatan, variabel Keputusan memilih akan dengan otomatis ikut mengalami peningkatan. Hal tersebut diperkuat oleh hasil analisis yang telah dilakukan yaitu melalui uji t, menghasilkan nilai untuk thitung = 2,980. Hal tersebut menunjukkan bahwa thitung > ttabel dengan besarnya nilai ttabel 2,011 (2,980 > 2,029). Perhitungan yang diperoleh tersebut berarti H_a diterima dan H_o ditolak, sehingga hipotesis yang diajukan oleh peneliti sesuai dengan hasil penelitian, yaitu Program Unggulan berpengaruh positif terhadap Keputusan Orang Tua Memilih Madrasah Ibtidiyah (MI) Kahasri Probolinggo Untuk Anaknya.

4. KESIMPULAN

Bahwa ada Pengaruh Religiusitas, Citra Sekolah, dan Program Unggulan secara parsial terhadap Keputusan Memilih Madrasah Ibtidaiyah (MI) Kota Probolinggo. Adapun beberapa saran peneliti adalah sebagai berikut: sebaiknya pihak Madrasah memperhatikan faktor-faktor lain yang memengaruhi keputusan memilih supaya Madrasah Ibtidiyah selalu memberikan citra yang terbaik kepada masyarakat di masa mendatang. Selain itu, sekolah harus mengadakan pelatihan yang berhubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan pendidikan dan citra sekolah, sehingga para guru dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan optimal kepada pelanggan, dalam hal ini yang dimaksud pelanggan adalah orang tua, murid dan masyarakat. Adapun saran bagi peneliti selanjutnya, diharapkan menjadikan penelitian ini sebagai referensi dan bahan pustaka bagi pengembangan program akademis dan meneliti lebih lanjut terkait tema yang sejenis serta dapat menambah variabel lain yang berpengaruh terhadap keputusan orang tua memilih MI Kahasri Kota Probolinggo untuk anaknya.

REFERENSI

- Ahidin, U. (2020). Pengaruh Citra Sekolah Dan Biaya Pendidikan Terhadap Keputusan Siswa Untuk Melanjutkan Pendidikan Ke SMK. JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia), 7, 181–190. Retrieved from <https://jurnal.iicet.org/index.php/jppi/article/view/1138>
- Aischa, R. (2010). Memilih Sekolah untuk Anak. Jakarta Timur: Inti Medina.
- Baharuddin, J. (2021). Pengaruh Religiusitas dan Perilaku Terencana Terhadap Minat Menggunakan Cashless Pada Masyarakat Kota Jayapura Dimasa Covid-19. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 7, 1306–1312. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v7i3.3353>
- Fauzi, A. (2018). Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan, Citra Sekolah Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Orang Tua Menyekolahkan Anaknya Di SMPIT Al-Mumtaz Pontianak. Jurnal Manajemen Update, 7. Retrieved from <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/ejmfe/article/view/28465/0>
- Haryanti, A. T., Suryani, N., & Rozi, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, Dan Emosional Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas Xi Di Smk Taman Siswa Banjarnegara. Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang,
- Herlambang, S. (2014). Basic Marketing (Dasar-dasar Pemasaran). Yogyakarta: Pustakabaru.
- Isa, M., Lubis, H. A., & Lubis, I. S. (2020). Pengaruh Religiusitas dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Rahmat Syariah Swalayan City Walk Padangsidimpuan. Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah, 3(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.123>
- Lestari, S. (2012). Psikologi Keluarga. Jakarta: Kencana Predana Media Group.
- Meliani, A., Kosim, A. M., & Hakiem, H. (2021). Pengaruh Religiusitas, Gaya Hidup, dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Produk Busana Muslim di Marketplace. El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam, 2, 174–186. <https://doi.org/https://doi.org/10.47467/elmal.v2i3.535>
- Nadhifah, I. (2022). Pengaruh Lokasi dan Citra Sekolah Terhadap Keputusan Siswa Memilih Sekolah di Sekolah Menengah Atas Negeri Achmad Krisbiyanto 1. Academicus: Journal of Teaching and Learning, 1(1), 20–31.
- Rahmadani, S. (2020). Pengaruh Lokasi Dan Citra Sekolah Terhadap Keputusan Siswa Memilih Sekolah Di Smk Tritech Informatika Medan. Retrieved from http://digilib.unimed.ac.id/41164/1/1.NIM_7161210039_COVER.pdf
- Ramadhani, M. (2020). Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan, Kualitas Layanan Website Shopee Terhadap Keputusan Pembelian Online (Studi Pada Mahasiswa Universitas Stikubank Semarang). Proceeding Sendiu, 1(1), 978–979.
- Sagita, D. D., Fauzi, D. M., Mori, J., & Tuasikal, S. (2021). Analisis Tingkat Religiusitas pada Mahasiswa yang Mengikuti Organisasi. PEDAGOGIKA, 12(Nomor 2), 201–216.
- Samsudin. (2020). Motivasi Orangtua Memilih Sekolah Berbasis Agama Islam DI MTS MA'ARIF 11 Seputih Banyak Lampung Tengah.

Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: ALFABETA.
Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa. Yogyakarta: CV. Andi Offset.