

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *REFERENCE GROUP*, DAN PROGRAM BIMBINGAN TERHADAP KEPUTUSAN IKUT BIMBINGAN BELAJAR (Studi Empiris Pada Orang Tua Siswa Kumon Sawo Barat Madiun)

Inneke Karoline Dewayani¹⁾, Hari Purwanto²⁾

¹Universitas PGRI Madiun

innekekarolinnd@gmail.com

²Universitas PGRI Madiun

hari88purwanto@unipma.ac.id

Abstract

Kumon Tutoring is a tutoring institution that is well known in Indonesia. In this study, the population was the parents of 125 students of Kumon Sawo Barat Madiun. Data collection techniques through questionnaires. Data analysis using linear regression, t test, F test and the coefficient of determination. The objectives of this study were (1) to determine the effect of service quality on the decision to take part in tutoring at the Kumon Branch of Sawo Barat Madiun; (2) To determine the effect of the reference group on the decision to take part in tutoring at the Kumon Branch of Sawo Barat Madiun; (3) To find out the effect of the guidance program on the decision to take tutoring at the Kumon Branch of Sawo Barat Madiun; and (4) to find out the quality of service, reference groups and guidance programs influence the decision to take tutoring at Kumon Branch Sawo Barat Madiun.

Keywords: *Quality of Service, Reference Group, Guidance Program, Decision to Join Tutoring.*

Abstrak

Bimbingan belajar Kumon merupakan Lembaga bimbingan belajar yang sudah sangat dikenal di Indonesia. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah orang tua siswa Kumon Sawo Barat Madiun sebanyak 125 siswa. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Analisa data menggunakan regresi linier, uji t, uji F dan koefisien determinasi. Tujuan dalam penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan ikutbimbingan belajar pada Kumon Cabang Sawo Barat Madiun; (2) Untuk mengetahui pengaruh *reference group* terhadap keputusan ikutbimbingan belajar pada Kumon Cabang Sawo Barat Madiun; (3) Untuk mengetahui pengaruh program bimbingan terhadap keputusan ikut bimbingan belajar pada Kumon Cabang Sawo Barat Madiun; dan (4) Untuk mengetahui kualitas pelayanan, *reference group* dan program bimbingan berpengaruh terhadap keputusan ikut bimbingan belajar pada Kumon Cabang Sawo Barat Madiun.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Reference Group, Program Bimbingan,Keputusan Ikut Bimbingan Belajar.*

PENDAHULUAN

Dunia pendidikan merupakan salah satu aspek penting dalam pembangunan sebuah negara. Saat ini pendidikan sangatlah penting dan sudah menjadi sebuah kebutuhan, tetapi sebagian orang juga berpendapat bahwa pendidikan itu tidak penting dan memilih untuk tidak sekolah. Negara Indonesia merupakan salah satu negara yang cukup peduli pada pentingnya pendidikan bagi anak bangsa dengan menerapkan wajib belajar 12 tahun yaitu dimulai dari jenjang Sekolah Dasar hingga Sekolah Menengah Atas. Program belajar wajib awalnya hanya diperuntukkan bagi siswa SD sampai SMP saja. Peraturan Pemerintah Nomor 47 tahun 2008, adanya wajib belajar yang merupakan implementasi dari undang-undang sisdiknas tahun 2003.

Bimbingan belajar Kumon juga menjadi salah satu bimbel yang memperhatikan kualitas pendidikan dengan adanya berbagai macam produklayanan jasa yang ditawarkan bagi para konsumen. Perbedaan bimbingan belajar Kumon dengan bimbingan belajar yang lain seperti Primagama, Neutron dan Ganesha *Operation*. Primagama merupakan Bimbel yang berdiri sejak 1982 memberikan pendidikan ekstra untuk siswa untuk meraih keberhasilan akademik.

Didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Andri Yusuf Nurzaman (2021) tentang “Pengaruh Program Bimbingan Belajar dalam Upaya Pengurangan Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Pendidikan di Kampung Cibanteng” menunjukkan program Bimbingan Belajar ini dapat meningkatkan minat belajar siswa dan membantu orang tua siswa yang mengalami kesulitan dalam mendampingi proses pembelajaran anak. Pengalaman mengikuti bimbingan di Kumon memiliki spesifikasi mata pelajaran yang khusus matematika dan Bahasa Inggris dan menyesuaikan dengan kemampuan anak dan pembelajaran melalui penyelesaian soal-soal yang diberikan kepada siswa untuk dikerjakan.

KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kualitas Pelayanan

Menurut Keloay et al., (2019) kualitas pelayanan merupakan upayaaktivitas untuk membantu konsumen dalam memenuhi kebutuhannya. Kualitas pelayanan

yang baik akan menimbulkan perasaan senang dibenak konsumen dan timbullah rasa kepuasan dihati konsumen (Ariella, 2018). Kemudian menurut Kotler (2012), kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi.

Reference Group

Menurut Amir (2005), kelompok referensi adalah orang-orang di sekeliling individu, baik secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi sikap dan perilaku individu. Bisa teman, saudara, tetangga, artis pujaan, pemimpin agama, atau figur-figur politik seperti artis dan pimpinan perusahaan yang terkemuka. Menurut Sumarwan (2003:250) Kelompok Acuan (*reference group*) adalah seorang individu atau sekelompok orang yang secara nyata mempengaruhi perilaku seseorang. Dharmmesta dan Handoko (2005) menjelaskan bahwa kelompok acuan (*reference group*) adalah kelompok sosial yang menjadi ukuran seseorang untuk membentuk kepribadian dan perilakunya.

Program Bimbingan Belajar

Program merupakan pernyataan yang berisi kesimpulan dari beberapa harapan atau tujuan yang saling bergantung dan saling terkait, untuk mencapai suatu sasaran yang sama. Biasanya suatu program mencakup seluruh kegiatan yang berada di bawah unit administrasi yang sama, atau sasaran-sasaran yang saling bergantung. Bimbingan belajar menurut Hamalik (2014) adalah bimbingan yang ditujukan kepada siswa untuk mendapat pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan, bakat, minat, kemampuannya dan membantu siswa untuk menentukan cara-cara yang efektif dan efisien dalam mengatasi masalah belajar yang dialami oleh siswa.

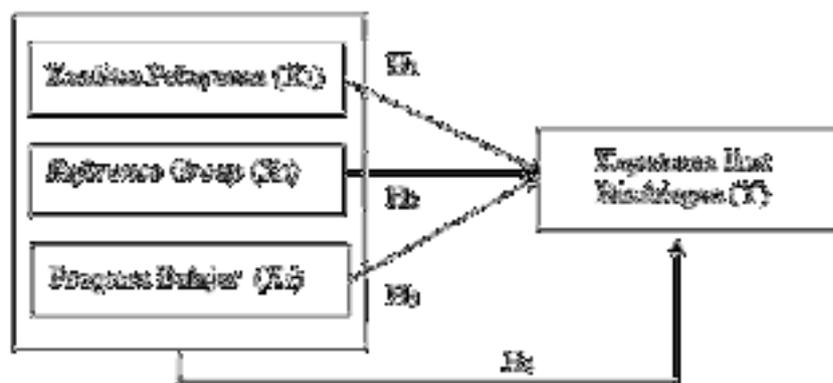
Keputusan Ikut Bimbingan Belajar

Menurut Alma (2011), keputusan pembelian adalah suatu keputusan konsumen yang dipengaruhi oleh ekonomi keuangan, teknologi, politik, budaya,

produk, harga, lokasi, promosi, physical evidence, people dan process, sehingga membentuk suatu sikap pada konsumen untuk mengolah segala informasi dan mengambil kesimpulan berupa respon yang muncul produk apa yang akan dibeli. Dan Seperti yang diungkapkan oleh Sangadji dan Sopiah, (2016) bahwa keputusan adalah pemilihan suatu tindakan dari dua pilihan alternatif atau lebih.

Kerangka Berpikir

Kerangka konsep menurut (Sugiyono, 2014) merupakan hubungan antarvariabel independen dengan variabel dependen yang akan digunakan sebagai bahan penelitian.



Gambar1. Kerangka Berpikir

Hipotesis

- H₁** : Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan ikut bimbingan belajar pada Kumon Sawo Barat Madiun.
- H₂** : Pengaruh *reference group* terhadap keputusan ikut bimbingan belajar pada Kumon Sawo Barat Madiun.
- H₃** : Pengaruh program belajar terhadap keputusan ikut bimbingan belajar pada Kumon Sawo Barat Madiun.
- H₄** : Pengaruh kualitas pelayanan, *reference group* dan program belajar terhadap keputusan ikut bimbingan belajar pada Kumon.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian penelitian survey. Menurut Sugiyono (2018) metode survey adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologi dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu. Teknik pengambilan sampel yang digunakan teknik sampel jenuh, yaitu jumlah populasi digunakan sebagai sampel penelitian.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X_1), *Reference Group* (X_2), dan Program Bimbingan (X_3). Sedangkan Variabel dependen pada penelitian ini adalah Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Keputusan Pembelian (Y).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil penelitian tersebut dianalisis dengan menggunakan teknik analisa regresi linier berganda dan diolah menggunakan program *statistic computer SPSS*.

Model		Unstandardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error		
1	(Constant)	-.762	.306	-2.487	.014
	kualitas pelayanan	.387	.130	2.970	.004
	reference group	.295	.109	2.696	.008
	program bimbingan	.464	.130	3.573	.001

Source: data : Output SPSS (Langkah 14)

Tabel 1. Coefficients

Berdasarkan tabel 1, maka model persamaan regresi linier yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah:

$$Y = -0,762 + 0,387X_1 + 0,295X_2 + 0,464X_3$$

- Nilai konstanta sebesar -0,762, nilai konstanta sebesar -0,762 menunjukkan bahwa apabila variabel Kualitas Pelayanan (X_1), variabel

Reference Group (X_2) dan Program Bimbingan (X_3) diabaikan dalam analisis, maka Keputusan Ikut Bimbingan di Kumon Sawo Barat Madiun (Y) sebesar 0,762.

- Nilai b_1 sebesar 0,387, Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X_1) diketahui sebesar 0,387 artinya apabila Kualitas Pelayanan meningkat 1 kali, maka Keputusan Ikut Bimbingan di Kumon Sawo Barat Madiun akan meningkat pula sebesar 0,387 dengan catatan variabel X_2 dan X_3 tetap.
- Nilai b_2 sebesar 0,295, Koefisien regresi variabel *Reference Group* (X_2) diketahui sebesar 0,295 artinya apabila *Reference Group* naik 1 kali maka Keputusan Ikut Bimbingan di Kumon Sawo Barat Madiun akan meningkat sebesar 0,484 lebih baik dengan catatan variabel X_1 dan X_3 tetap.
- Nilai b_3 sebesar 0,307, Koefisien regresi variabel Program Bimbingan (X_3) diketahui sebesar 0,307 artinya apabila Program Bimbingan meningkat 1 kali, maka Keputusan Ikut Bimbingan di Kumon Sawo Barat Madiun akan meningkat pula sebesar 0,307 satuan, dengan catatan variabel X_1 dan X_2 tetap.

Uji t

Pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai dari t hitung dengan t -tabel. Jika t hitung $<$ t tabel maka H_0 ditolak sedangkan jika t hitung $>$ t tabel maka H_0 diterima. Nilai t tabel sebesar 1,979.

- Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap keputusan mengikuti bimbingan (Y), Hasil dari data uji t menunjukkan bahwa variabel *promotion* mempunyai nilai t hitung sebesar 2,970 dengan nilai t tabel sebesar 1,979 sehingga dapat diketahui jika t hitung $2,970 >$ t tabel 1,979 dengan nilai signifikansi yang didapat sebesar $0,004 <$ $0,05$. Dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan dapat meningkatkan keputusan mengikuti bimbingan.
- *Reference Group* (X_2) terhadap keputusan mengikuti bimbingan (Y), Dapat diartikan bahwa *reference group* yang dilakukan dapat meningkatkan keputusan mengikuti bimbingan. Disimpulkan bahwa *reference group*

berpengaruh signifikan terhadap keputusan mengikuti bimbingan.

- Program Bimbingan (X_3) terhadap keputusan mengikuti bimbingan (Y), Hasil dari data uji t menunjukkan bahwa variabel Program Bimbingan mempunyai nilai t hitung sebesar 3,558 dengan nilai t tabel sebesar 1,979 sehingga dapat diketahui jika $t \text{ hitung } 3,558 > t \text{ tabel } 1,979$ dengan nilai signifikansi yang didapat sebesar $0,001 < 0,05$. Dapat diartikan bahwa program bimbingan yang dilakukan dapat meningkatkan keputusan mengikuti bimbingan.

Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan.

Model	F	Sig.
1. Regresion	111.414	.000*
Residual		
Total		

Tabel 2. Hasil Uji F

Dari tabel 2 dapat diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 111.414 sedangkan nilai F tabel sebesar 2,679 sedangkan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Hasil nilai F hitung seluruh variabel sebesar $111.414 > F \text{ tabel } 2,679$. Berarti bahwa variabel kualitas pelayanan, *reference group*, program bimbingan memiliki pengaruh secara simultan terhadap keputusan mengikuti bimbingan belajar Di Kumon Sawo Barat Madiun.

Analisis Koefisien Determinasi

Sedangkan hasil analisis determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Model	R ²	R. Signifikan	Adjusted R. Signifikan	Std. Error of the Estimate
1	0,728	0,734	0,728	0,28570

Tabel 4. Koefisien Determinasi

Berdasarkan tabel 4 di atas, dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh adalah 0,728. Artinya bahwa variasi dan ketiga variabel bebas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa program bimbingan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan ikut bimbingan di Kumon Sawo Barat Madiun. Dengan demikian Program bimbingan di Kumon merupakan bimbingan belajar yang melayani siswa untuk meningkatkan kemampuan belajar khususnya matematika dan Bahasa Inggris. Dan Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis diterima. Variabel kualitas pelayanan, *reference group*, dan program bimbingan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan ikut bimbingan dengan nilai signifikan.

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk memperoleh informasi khususnya dalam memilih bimbingan belajar yang memiliki kualitas pelayanan yang baik, *reference group* dan bimbingan program belajar yang positif di bimbingan belajar Kumon Sawo Barat madiun. Dan Hendaknya ada penelitian selanjutnya yang akan menyempurnakan penelitian ini. Penelitian ini berpengaruh sebesar 72,8% terhadap keputusan pembelian, hal ini disebabkan adanya keterbatasan waktu dan kemampuan peneliti, sehingga masih terdapat 27,2% dipengaruhi variabel bebas lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar. 2018. Manajemen Pemasaran. Bandung : Alfabeta
 Alma, Buchari. 2011, Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Bandung: Alfabeta
 Amir, M. Taufiq, 2005, Dinamika Pemasaran: Jelajahi & Rasakan,

- Jakarta: Raja Grafindo. Persada.
- Andri Yusuf Nurzaman. 2021. Pengaruh Program Bimbingan Belajar dalam Upaya Pengurangan Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Pendidikan di Kampung Cibanteng. *Jurnal Proceedings*. UIN Sun Jati Bandung.
- Anindya Rachma Andanawari. 2019. *Effect Of Service Quality To Purchasing Decision Through Brand Trust And Brand Image (Study In Gracia Skin Clinic At Semarang City)*. *Jurnal Undip*. Semarang. Vol.1.No.3.
- Arafah Rianti, 2022. Strategi Bimbingan Belajar Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Peserta Didik Di Primagama Kemang Pratama Bekasi. Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Aris Ariyanto, dkk. 2021. *The Influence of Service Quality and Product Quality toward Purchase Decision of Honda Motorcycle at AHM Bintaro*. *Journal IcoGent*. Universitas Pamulang Banten. Vol.1.No.1.
- Assauri. 2014, Manajemen Pemasaran, Jakarta: Rajawali Pers
- Derry Bagja Umbara. 2018. *Pengaruh Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Northwood Cafe Bandung*. Skripsi Universitas Parahyangan.
- Dewi Puspitasari. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pemilihan Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Cabang Benculuk Banyuwangi*. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
- Dharmmesta, B.S., Irawan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Dharmmesta, Basu Swastha dan Hani Handoko 2000; *Manajemen Pemasaran : Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta : Liberty.
- Ilmu Keluarga dan Konsumen. Fakultas Ekologi Manusia, Institut Pertanian Bogor. Vol.13.No.1.
- Elif Setiawan, 2022. Pengaruh *Service Quality* dan *Reference Group* terhadap keputusan pembelian nasi warteg Kantin Biru: Studi kasus di Pondok Pesantren Almsyahadah. Skripsi. UIN Sunan Gunung Jati.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hamalik, Oemar. 2010. *Proses Belajar Mengajar*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hamalik, Oemar. 2014. *Kurikulum dan Pembelajaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hari Rori, dkk. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Ananda di Ciledug Kota Tangerang. *Jurnal Perkusi*. Universitas Pamulang. Tangerang Selatan. Vol.2.No.3.
- Hera Septiani dan Dian Candra. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Ukm Mart Kartika Widya Utama. *Jurnal MEA. Politeknik Ganesha Bandung*. Vol.5.No.3.
- Iman Nur Fadilah, dkk..2020. Pengaruh *Reference Group* Dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian (Suatu Studi pada Konsumen Minuman Isotonik Merek Pocari Sweat di Toserba Gunasalma Kawali). *Business management and entrepreneur*. Universitas Galuh. Vol.4.No.4.
- Indrianto dan Supono. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan*

- Manajemen. Yogyakarta: FEB Universitas Gajah Mada.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Keloay et al., 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Raja Oci Manado.
- Universitas Sam Ratulangi.
- Kotler dan Armstrong. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 15. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran Edisi 13*, Bahasa Indonesia Jilid 1 dan 3 Cetakan. Jakarta: Rajawali.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran edisi 12* Jilid 1. & 2. Jakarta: PT. Indeks
- Kotler.,et.al, 2016. *Manajemen Pemasaran edisi 12* Jilid 1. & 2.Jakarta: PT. Indeks.
- Mangkunegara. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan Kedua. Bandung: PT. Remaja Rosda karya Offside
- Mauludin Hanif. 2013. *Marketing Research : Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi*. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Moleong, 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Mudasir, 2012, *Desain Pembelajaran*, Indragiri Hulu : STAI Nurul FalahMuhaimin, et.all, 2019. *Manajemen Pendidikan*, Jakarta: Kencana.
- Muhammad Bakrie, dkk. 2019. “*The Influence of Service Quality, Institutional Reputation, Students’ Satisfaction on Students’ Loyalty in Higher Education Institution*. *Jurnal Ijevs*. Universitas Negeri Jakarta. Vol.1.No.5.
- Muhibbin Syah, *Psikologi Pendidikan dengan Pendekatan Baru*, Bandung : Remaja RosdaKarya.
- Mulyadi, 2010. *Sistem Akuntansi*. Jakarta : Salemba Empat
- Mulyasa. 2007. *Standar Kompetensi dan Sertifikasi Guru*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. Rani Anggelina.2020. Pengaruh Kelompok Referensi,Gaya Hidup Dan Sikap Terhadap Keputusan Pembelian Produk Oriflame Pada Masyarakat Kota Pekanbaru. UIN Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Ratna Puspitaningsih,Shafira Setiapuspita. 2020. Pengaruh *Reference Group Terhadap Keputusan Pembelian Telepon Pintar Di Kota Bandung Reference Group TerhadapKeputusan Pembelian Telepon Pintar Di Kota Bandung*. *Jurnal Institut Teknologi Nasional Bandung*. Vol.9. No.1.
- Riko Hartantyo. 2019. Pengaruh Kelompok Referensi Dan Keluarga Terhadap Keputusan Siswa Dalam Menggunakan Program Intensif Sbmtptn Pada Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Jl. Ronggo WarsitoNo.17 Malang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*. Universitas Brawijaya. Vol.2.No.2.
- Ryan Kuirniawan, Riki Matahari. 2022. Pengaruh *service quality dan reference group* terhadap keputusan konsumen dalam berbelanja diLotte Mart. *JurnalFair Value*. Universitas Widyatama. Vol.4.No.9.
- Sangadji dan Sopiah, 2016. *Salesmanship (Kepenjualan)*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Schiffman Leon, & Kanuk, Leslie Lazar. 2007. *Consumer Behaviour 7 th*.

Edition.

(Perilaku Konsumen). Jakarta: PT. Indeks.

Supardin, dkk..2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Pendidikan, Dan Kelompok Referensi Terhadap Keputusan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Memilih Pada Program Studi Pendidikan Ekonomi. Jurnal Riset Pendidikan

Ekonomi. Universitas Kanjuruhan Malang. Vol.4.No.2

Suwithi. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
Tatik Suryani. 2013. Perilaku Konsumen di Era Internet, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Tjiptono, Fandy. 2012, Strategi Pemasaran, ed. 3, Yogyakarta: Andi.
Tjiptono, Fandy. 2016. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta : Andi

Tjiptono, Fandy. 2020. Pemasaran Strategik Dominan, Determinan, Dinamika, Yogyakarta: ANDI

Vita Junivanka Tarwiah. 2016. Pengaruh Bimbingan Belajar Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Peserta Didik Kelas VIII MTs Negeri Godean, Sleman, Yogyakarta. Skripsi. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. www.kajianpustaka.com. Diakses 24 Mei 2023 jam 10.45 wib.

Wyckof. 2012. Principle of Service Marketing and management, Second Edition, Prentice Hall: Person Education International, Inc