

## STUDENTS' SATISFACTION ON THE MANAGEMENT OF SMART GANESHA BIMBEL PEKANBARU.

**Olvi Sepko Pani Sari<sup>1</sup>, Daeng Ayub Natuna<sup>2</sup>, Titi Maemunaty<sup>3</sup>**

Email: Olvi sepko pani sari@gmail.com<sup>1</sup>, No HP: 085355364766, Daengayubnatuna@gmail.com<sup>2</sup>,  
Titimaemunaty@gmail.com<sup>3</sup>

PRODI PENDIDIKAN LUAR SEKOLAH  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
JURUSAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS RIAU

**Abstract:** *The problems of this study is how high the students' satisfaction on the management of the Smart Ganesha Bimbel Pekanbaru. The purpose of this study was to determine the level of students' satisfaction toward the management of Smart Ganesha Bimbel Pekanbaru. The benefits of this research are to increase the satisfaction of students' taking course in Bimbel Smart Ganesha. This is a descriptive study with a quantitative approach. The population is 130 people. The samples in this study using stratified random sampling technique. The instrument used in this study was a questionnaire containing 50 items in the statement of students' satisfaction taking course at Smart Ganesha Bimbel Pekanbaru, with indicator 1) feelings of pleasure, 2) a feeling of relief, and 3) a feeling of happy. Alternative answers each item has a statement strongly agree categories (SS) was scored 5, agrees (S) was given a score of 4, less amenable (KS) was given a score of 3, disagree (TS) was given a score of 2, and strongly disagree (STS) given a score of 1. The survey results revealed that the satisfaction of the students' taking course in Smart Ganesha Bimbel Pekanbaru was very high. This evidenced are from the exposure data summary that are: (1) Feeling pleased with the choice of answers strongly agree (SS) and agree (s) obtained percentage score of 99.44%, (2) Relief with a choice of answers strongly agree (SS) and agree (S) obtained scores percentage of 87.94%, (3) feeling happy with the choice of answers strongly agree (SS) and agree (s) obtained percentage score of 85.81%. This means that managers of Smart Ganesha Bimbel Pekanbaru have served students' to learn well and as expected.*

**Key words:** *Satisfaction, students', Bimbel.*

## KEPUASAN WARGA BELAJAR TERHADAP PENGELOLAAN BIMBEL SMART GANESHA PEKANBARU

**Olvi Sepko Pani Sari<sup>1</sup>, Daeng Ayub Natuna<sup>2</sup>, Titi Maemunaty<sup>3</sup>**

Email: Olvi sepko pani sari@gmail.com<sup>1</sup>, No HP: 085355364766, Daengayubnatuna@gmail.com<sup>2</sup>,  
Titimaemunaty@gmail.com<sup>3</sup>

PRODI PENDIDIKAN LUAR SEKOLAH  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
JURUSAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS RIAU

**Abstract:** Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah seberapa tinggi kepuasan warga belajar terhadap pengelolaan Bimbel Smart Ganesha Pekanbaru. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan warga belajar terhadap pengelolaan Bimbel Smart Ganesha pekanbaru. Manfaat penelitian ini dapat dapat meningkatkan kepuasan warga belajar dalam mengikuti kursus di Bimbel Smart Ganesha. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah 130 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik stratified random sampling. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket yang berisikan 50 item pernyataan kepuasan warga belajar dalam mengikuti kursus di Bimbel Smart Ganesha Kota Pekanbaru, dengan indicator 1) perasaan senang, 2) perasaan lega, dan 3) perasaan gembira. Alternative jawaban setiap butir pernyataan mempunyai kategori sangat setuju (SS) diberi skor 5, setuju (S) diberi skor 4, kurang setuju (KS) diberi skor 3, tidak setuju (TS) diberi skor 2, dan sangat tidak setuju (STS) diberi skor 1. Dari hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan warga belajar dalam mengikuti kursus di Bimbel Smart Ganesha Kota Pekanbaru sangat tinggi. Hal ini dibuktikan dari pemaparan rekapitulasi data yaitu: (1) Perasaan senang dengan pilihan jawaban sangat setuju (SS) dan setuju (S) diperoleh skor persentase 99,44%, (2) Perasaan lega dengan pilihan jawaban sangat setuju (SS) dan setuju (S) diperoleh skor persentase 87,94%, (3) Perasaan gembira dengan pilihan jawaban sangat setuju (SS) dan setuju (S) diperoleh skor persentase 85,81%. Artinya pengelola Bimbel Smart Ganesha Kota Pekanbaru telah melayani warga belajar dengan baik dan sesuai dengan yang diharapkan.

**Kata Kunci:** *Kepuasan, Warga Belajar, Bimbel.*

## PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Bab VI pasal 26 ayat 1 yang menyatakan bahwa pendidikan non-formal diperlukan untuk menambah dan melengkapi pendidikan formal. Kalau diperhatikan dengan saksama, pemerintah memang mengakui keberadaan pendidikan secara nonformal. Seperti halnya pada undang-undang SISDIKNAS tahun 2009 bagian kelima mengenai pendidikan nonformal pasal 26 ayat 1 “pendidikan nonformal diselenggarakan bagi warga masyarakat yang memerlukan layanan pendidikan yang berfungsi sebagai pengganti, penambah, dan/ atau pelengkap pendidikan formal dalam rangka mendukung pendidikan sepanjang hayat. Ayat tersebut secara jelas mengakui keberadaan pendidikan nonformal, oleh karena itu pendidikan nonformal sangat dibutuhkan dalam meningkatkan sumber daya manusia.

Pada era globalisasi dan kompetisi yang semakin ketat seperti saat ini, tantangan yang dihadapi setiap negara juga semakin kompleks. Tantangan tersebut pada dasarnya merupakan tantangan terhadap kesiapan sumber daya manusia. Keadaan tersebut harus diantisipasi sejak dini, melalui penyiapan sumber daya manusia berkualitas yang akan merupakan modal dan sekaligus kunci keberhasilan menghadapi globalisasi tersebut.

Menyadari tentang arti pentingnya sumber daya manusia, pendidikan merupakan suatu kelembagaan yang berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia. Kelembagaan pendidikan merupakan struktur yang berjenjang dan terkait satu dengan yang lainnya dalam suatu kesatuan yang utuh. Dengan demikian maka dapat dibayangkan bahwa upaya untuk merencanakan pendidikan merupakan kegiatan yang rumit dan kompleks.

Segala daya telah dilakukan oleh pemerintah untuk menyusun suatu sistem pendidikan yang benar-benar bisa menjawab tantangan di masa-masa mendatang. Dengan adanya undang-undang tersebut memberikan peluang kepada masyarakat untuk mendirikan atau menyelenggarakan pendidikan. Keadaan ini ditunjukkan oleh pertumbuhan jumlah lembaga-lembaga pendidikan non formal. Wujudnya sangat beragam salah satunya bimbel—sebagai wadah peserta didik untuk menambah pengetahuan yang mereka terima di sekolah formal.

Bimbingan belajar dimaksud untuk mengatasi masalah-masalah yang berhubungan dengan kegiatan belajar baik di sekolah maupun diluar sekolah. Dalam bidang bimbingan belajar, membantu siswa mengembangkan diri, sikap, dan kebiasaan belajar yang baik untuk menguasai pengetahuan dan keterampilan serta menyiapkannya melanjutkan pendidikan pada tingkat yang lebih tinggi.

Lembaga pendidikan adalah suatu lembaga yang memberikan/ menyelenggarakan pelayanan pendidikan kepada pelanggannya (siswa) untuk meningkatkan kualitas hidup melalui pendidikan yang diselenggarakan dengan cara yang sistematis dan konsisten. Lembaga pendidikan diyakini mempunyai tugas yang sangat penting yaitu menyiapkan sumber daya manusia agar mampu bertindak sebagai agen perubahan dalam transformasi sosial menuju terciptanya masyarakat yang positif serta lebih baik. Kualitas dalam bidang pendidikan sama pentingnya dengan kualitas dalam bidang bisnis.

Permasalahan kualitas dalam bidang pendidikan mempunyai arti yang sangat penting dalam rangka memberikan kualitas belajar mengajar yang sesuai dengan kurikulum dan harapan siswa yang nantinya akan menghasilkan SDM yang memiliki intelektual dan kualitas. Kebutuhan masyarakat akan pendidikan berkualitas ini menjadi tantangan bagi institusi pendidikan. Beragam status pun dikejar, mulai dari akreditasi,

sistem manajemen, hingga membuka kelas akselerasi dan internasional untuk menunjukkan kualitas suatu instansi pendidikan.

Akhirnya kualitas pendidikan menjadi komoditi bisnis, padahal salah satu cara mengetahui kualitas pendidikan adalah dengan mengukur kualitas layanannya. Dan itu artinya kualitas pendidikan ditentukan oleh pelanggan, bukan pihak penjual status. Kualitas suatu lembaga tidak diukur dari luasnya area, megahnya bangunan. Kualitas lembaga lebih ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan salah satu proses identifikasinya dapat dilakukan melalui pengukuran kepuasan pelanggan, dalam hal ini para peserta didik (warga belajar).

Berdasarkan hasil pengamatan terhadap Bimbel Smart Ganesha Pekanbaru ditemukan fenomena-fenomena sebagai berikut:

1. Lembaga Bimbel Smart Ganesha Pekanbaru mempunyai ruangan belajar yang nyaman, full AC, free wifi.
2. Bagi warga belajar yang tidak naik kelas dan gagal UN, uang dikembalikan 100%.
3. Bagi warga belajar yang ada PR, ingin mempersiapkan ulangan dan tugas sekolah dilayani setiap hari di luar jam belajar, tanpa dipungut biaya (gratis).
4. Jam belajar kelas sore jam 16.00-17.30 WIB dan kelas malam jam 19.00-20.30 WIB (Waktu belajar boleh dipilih sesuai kesepakatan).
5. Memiliki kelas khusus motivasi untuk meningkatkan prestasi warga belajar.
6. Seminggu menjelang UN/ Kenaikan kelas, masuk setiap hari.

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan. Bila pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan, dinilai pelayanan itu memuaskan. Pengukuran mutu pelayanan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Oleh karena itu, mutu pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan akan pelayanan dan berakhir pada persepsi pelanggan akan mutu pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu seberapa tinggi kepuasan warga belajar terhadap pengelolaan Bimbel Smart Ganesha Pekanbaru?

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan warga belajar terhadap pengelolaan Bimbel Smart Ganesha Pekanbaru.

Berdasarkan tujuan penelitian di atas adapun manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan sebagai langkah awal dalam mengaplikasikan semua ilmu yang telah diperoleh selama duduk dibangku perkuliahan, dan menambah pengetahuan dan wawasan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan tingkat kepuasan warga belajar terhadap pengelola Bimbel.

2. Bagi Pengelola

Diharapkan pengelola dapat meningkatkan pelayanannya kepada warga belajar sesuai dengan yang diinginkan.

## METODE PENELITIAN

Tempat penelitian ini dilaksanakan di Bimbingan Belajar Smart Ganesha Pekanbaru dan waktu penelitian ini direncanakan sekitar 6 bulan mulai dari bulan Februari – Juni 2015 yaitu semenjak proposal penelitian ini disetujui untuk diteruskan sampai ujian sarjana.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Menurut Hidayat Syah (2007: 28), bahwa penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menemukan pengetahuan yang seluas-luasnya terhadap objek penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu variable atau tema, gejala atau keadaan yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Untuk pendekatannya diambil pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2013: 6), bahwa metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012: 61). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah warga belajar di Bimbel Smart Ganesha yang berjumlah 130 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2013: 82). Peneliti menggunakan *teknik stratified random sampling*, yaitu teknik penentuan sampel biasa digunakan pada populasi yang mempunyai susunan bertingkat atau berlapis-lapis (Margono, 2005: 126). Penentuan jumlah sampel dari populasi yang dikembangkan dari Isaac dan Michael untuk tingkat kesalahan 5 % (Sugiyono, 2013: 87).

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah, observasi, wawancara, dan penyebaran kusioner (angket). Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah tipe penelitian dengan pendekatan kualitatif, sehingga nantinya peneliti dapat mendeskripsikan informasi dan data yang diperoleh dalam penelitian, dimana pengelolaan data dilakukan secara manual data dilakukan dari hasil kusioner kemudian ditabulasi dalam bentuk distribusi frekuensi dan kemudiam dianalisis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan dari hasil pengolahan data keseluruhan indikator, dapat dirangkum dengan tabel berikut ini:

**Tabel 1.** Rekapitulasi Tafsiran Persentase kepuasan warga belajar maka ditetapkan tingkat tinggi dan rendahnya kepuasan warga belajar terhadap pengelola Bimbel Smart Ganesha Pekanbaru.

No.	Indikator	Perolehan (%)	Tafsiran
1.	Perasaan Senang	99,44	Tinggi
		6,94	Sedang
		6,68	Rendah
2.	Perasaan Lega	87,94	Tinggi
		5,75	Sedang
		6,13	Rendah
3.	Perasaan Gembira	85,81	Tinggi
		6,59	Sedang
		7,44	Rendah
	Rata-rata	<b>91,06</b>	<b>Tinggi</b>
		<b>6,42</b>	<b>Sedang</b>
		<b>6,75</b>	<b>Rendah</b>

Berdasarkan table 1 di atas, dapat dijelaskan bahwa tingkat kepuasan warga belajar terhadap pengelola Bimbel Smart Ganesha Pekanbaru berdasarkan hasil analisis data dengan persentase tinggi adalah dengan rata-rata 91,06%, sedangkan persentase sedang dengan rata-rata 6,42% dan persentase rendah adalah dengan rata-rata 6,75%. Hasilnya adalah untuk indikator perasaan senang dengan tafsiran tinggi sebesar 99,44%, dan tafsiran sedang 6,94% sedangkan untuk tafsiran rendah 6,68%. Seterusnya indikator perasaan lega tafsiran tinggi 87,94%, dan tafsiran sedang 5,75% sedangkan untuk tafsiran rendah 6,13%. Sementara itu, Indikator perasaan gembira dengan tafsiran yang tinggi adalah 85,81%, dan tafsiran sedang 6,59% sedangkan untuk tafsiran yang rendah 7,44%.

Berdasarkan hasil analisis data mengenai kepuasan warga belajar terhadap pengelola Bimbel Smart Ganesha diperoleh skor persentase tinggi adalah 79,34%, yang sudah berada pada kategori tafsiran tinggi. Demikian juga mean yang diperoleh adalah sebesar 4,25 dan SD 0,62 yang juga berada pada tafsiran sangat tinggi. Artinya kepuasan warga belajar terhadap pengelola Bimbel Smart Ganesha sangatlah tinggi.

Perasaan senang sebagai belajar terhadap pengelola Bimbel Smart Ganesha adalah pada kategori sangat tinggi. Baik dilihat dari nilai mean dan skor persentase yaitu (mean 4,20 dan SD 0,01 dengan skor persentase tertinggi 99,4,0%).

Hasil analisis data menemukan, bahwa tingkat kepuasan dilihat dari perasaan lega warga belajar terhadap pengelola Bimbel Smart Ganesha adalah pada kategori sangat

tinggi. Baik dilihat dari nilai mean dan skor persentase yaitu (mean 4,29 dan SD 0,90 dengan skor persentase tertinggi 87,94,0%).

Tingkat kepuasan dilihat dari perasaan gembira warga belajar terhadap pengelola Bimbel Smart Ganesha adalah pada kategori sangat tinggi. Baik dilihat dari nilai mean dan skor persentase yaitu (mean 4,25 dan SD 0,97 dengan skor persentase tertinggi 85,81%).

Kepuasan warga belajar terhadap pengelola Bimbel Smart Ganesha Pekanbaru telah diperoleh skor persentase sangat tinggi dengan nilai mean dan standar deviasi yang tergolong tinggi juga. Hasil temuan penelitian ini menunjukkan bahwa warga belajar telah merasa puas terhadap pengelola Bimbel Smart Ganesha. Hal ini, sesuai dengan pendapat Hasan (2005) bahwa seseorang yang dikatakan puas jika telah merasakan senang, lega dan gembira. Terhadap 3 macam perasaan menurut Hasan (2005) semuanya berada pada kategori sangat tinggi.

Pada indikator perasaan senang berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini sesuai dengan pendapat Menurut Hasan (2005), bahwa perasaan senang merupakan gambaran rasa senang yang dialami seseorang yang terdiri dari bermacam-macam bentuk, misalnya riang, suka, sayang, takjub, kagum, damai dan cinta.

Sementara itu pada indikator perasaan lega berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini sesuai dengan pendapat Menurut Hasan (2005), bahwa perasaan lega identik dengan perasaan bahagia, terbebas dari kecewa, tidak merasa hampa dan tidak frustrasi.

Indikator perasaan gembira berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini sangat berkaitan dengan pendapat Hasan (2005), bahwa perasaan gembira merupakan manifestasi kepuasan seseorang yang diwujudkan dengan cara-cara yang riil seperti tersenyum, tertawa, merasa tidak ragu-ragu, dan tidak merasa gelisah.

Dari hasil temuan penelitian diatas dapat diketahui bahwa kepuasan warga belajar sangat tinggi terhadap pengelola Bimbel Smart Ganesha. Setelah peneliti memperoleh jawaban responden tentang kepuasan warga belajar sangat tinggi terhadap pengelola Bimbel, jika dilihat dari 3 indikator tentang kepuasan indikator yang paling tinggi adalah perasaan lega.

Hal ini dapat di lihat dari pengelola yang memberi senyuman, fasilitas yang diberikan pengelola sesuai dengan keinginan warga belajar, kondisi setiap bangunan terawat dengan baik, dan pengelola Bimbel yang ramah. Dengan demikian warga belajar merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pengelola.

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan. Bila pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan, dinilai pelayanan itu memuaskan. Pengukuran mutu pelayanan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Oleh karena itu, mutu pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan akan pelayanan dan berakhir pada persepsi pelanggan akan mutu pelayanan yang diberikan.

Bimbel merupakan salah satu program pendidikan luar sekolah, oleh sebab itu perlu program kegiatan untuk pembinaan pengelola Bimbel agar semua Bimbel dapat terkelola dengan baik sesuai dengan kebutuhan warga belajar. Sehingga warga belajar dapat mempunyai kepuasan belajar selain memperoleh hasil belajar yang baik.

## **SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **Simpulan**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan warga belajar terhadap pengelola Bimbel Smart Ganesha Pekanbaru. Setelah dilakukan penelitian dan pengolahan dan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kepuasan warga belajar yang tinggi, dapat ditinjau berdasarkan:

1. Kepuasan warga belajar dilihat dari perasaan senang tergolong sangat tinggi. Artinya warga belajar sudah merasa senang mengikuti pembelajaran di Bimbel Smart Ganesha.
2. Kepuasan warga belajar dari segi perasaan lega tergolong sangat tinggi. Artinya warga belajar sudah sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pengelola Bimbel Smart Ganesha yang dituangkan dalam perasaan bahagia, terbebas dari kecewa, tidak merasa hampa, dan tidak frustasi.
3. Kepuasan warga belajar dari segi perasaan gembira tergolong sangat tinggi. Karena warga belajar telah merasa puas dengan apa yang telah diberikan oleh pengelola Bimbel Smart Ganesha yang diwujudkan dengan cara-cara seperti tersenyum, tertawa, merasa tidak ragu-ragu, dan tidak merasa gelisah.

### **A. Rekomendasi**

1. Bagi pengelola Bimbel diharapkan dapat memenuhi keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan.
2. Bagi warga belajar diharapkan untuk mengikuti proses pembelajaran dengan kerelaan hati sendiri tanpa dipaksa oleh orang lain dan menjaga sarana dan prasarana yang telah disediakan
3. Bagi masyarakat khusus orang tua diharapkan dapat memotivasi anak agar tetap rajin dan semangat belajar.
4. Bagi tenaga pendidikan luar sekolah agar dapat melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui factor-faktor yang membuat kepuasan warga belajar sangat tinggi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Hasan Alwi dkk. 2005. *Konsep Kepuasan Belajar*. Jakarta. Bumi aksara.
- Dadang dkk. 2010. *Manajmen Pendiidkan*. Bandung. Alfabeta.
- Irawan Handi. 2008. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia
- Irawan Faried. 1997. *Pemasaran Prinsip dan Kasus Edisi kedua*. Yogyakarta:BPFE.
- Kotler. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Miilenium Satu*. Jakarta. Prenhallindo.
- Mamet Mulyadi. 2012. *Kepuasan Belajar*. (<http://wikimediafoundation.org/>. diakses tanggal 7 Maret 2015).
- Gunawan. 2004. Perbedaan rasa suka dan sayang. (<http://indonesian-lifestyle.blogspot.com>. diakses tanggal 12 Maret 2015).
- Rangkuty Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama
- Lopiyoadi. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba.
- Suryani, Tatik, 2008, *Perilaku Konsumen*, Graha Ilmu Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. (1993). *Manajemen Penelitian*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Nanang Fattah. 2004. *Konsep manajemen berbasis sekolah (MBS) dan dewan sekolah*, Bandung. Pustaka Bani Quraisy.
- Miftha Thoha. 1983. *Prilaku Organisasi*. Jakarta. CV Rajawali
- Kartono Kartini. 1994. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta. Raja Grafindo Persada.
- Wilton. 1988. *Manajemen Publik*. Jakarta. Grasindo
- Moenir. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta. PT Bumi Aksara
- Sugiyono. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Hodgkinsons, L. 1991. *SMILE Therapy. How Smiling and Laughter Can Change Your Life*. London. Macdonald & Co. (Publihers) Ltd.
- Eko Endarmoko. 2009. *Tesaurus Bahasa Indonesia*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Irwan Wicaksono. 2009. *Psikologi Perkembangan*. Jakarta. Raja Grafindo Persada.
- AL- Hajjar. 2003. *Negeri para pecinta*. Jakarta. Pustaka Hidayah.
- Ath- Thahir. 2007. *Biarkan cinta bersemi*. Jakarta. Magfirah Pustaka.
- Deri Setiawan. 2010. *Suluh Pendidikan*. Jakarta. Grasindo.
- Mawardi. 2010. *Dunis Pendidikan Indonesia*. Surabaya. ASA Press.

- Zulfan Saam. 2009. *Psikologi Perkembangan*. Pekanbaru. Pusat Pengembangan Pendidikan Universitas Riau.
- Hidayat Syah. 2007. *Metodologi Penelitian*. Pekanbaru. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sulthan Syarif Kasim Riau.
- Margono. 2005. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta. Bandung.
- Daeng Ayub Natuna. 2007. *Konsep Pelaksanaan Pendidikan Luar Sekolah*. Universitas Riau. Pekanbaru.