



Kepuasan Siswa Atas Layanan Bimbingan dan Konseling Ditinjau dari Gaya Kepemimpinan Konselor

Fransisca Mudjijanti

Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, Indonesia

E-mail: fransiscamudjijanti@gmail.com

Article Info	Abstract
<p>Article History Received: 2022-08-11 Revised: 2022-09-22 Published: 2022-11-04</p> <p>Keywords: <i>Leadership Style; Level of Satisfaction; Guidance and Counseling Service.</i></p>	<p>The purpose of this study was to determine: 1) The leadership style of the counselor at SMAN 6 Madiun, 2) The level of student satisfaction on Guidance and Counseling services at SMAN 6 Madiun. 3) The magnitude of the influence of the counselor's leadership style on student satisfaction on the guidance and counseling services at SMAN 6 Madiun. The population of this study were all students of class X and XI of SMA Negeri 6 Madiun in the 2018/2019 Academic Year. The research sample taken with cluster random sampling technique obtained from 144 students. The data collection technique was a psychological scale. The data analysis technique were descriptive statistical and simple linear regression. The results of the analysis, showed that: 1) The leadership style of the counselor at SMA Negeri 6 Madiun tends to be participative; 2) The level of student satisfaction on Guidance and Counseling services at SMAN 6 Madiun is high; 3) The magnitude of the influence of the counselor's leadership style on student satisfaction on counseling services at SMA Negeri 6 Madiun is 52.5%. Hypothesis testing proves that the counselor's leadership style has a significant effect on student satisfaction on Guidance and Counseling services at SMA Negeri 6 Madiun (p value < 0.05).</p>
Artikel Info	Abstrak
<p>Sejarah Artikel Diterima: 2022-08-11 Direvisi: 2022-09-22 Dipublikasi: 2022-11-04</p> <p>Kata kunci: <i>Gaya Kepemimpinan; Tingkat Kepuasan; Layanan Bimbingan dan Konseling;</i></p>	<p>Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) Gaya kepemimpinan konselor di SMAN 6 Kota Madiun, 2) Tingkat kepuasan siswa atas layanan Bimbingan dan Konseling di SMAN 6 Kota Madiun. 3) Besarnya pengaruh gaya kepemimpinan konselor terhadap kepuasan siswa atas layanan bimbingan dan konseling di SMAN 6 Kota Madiun. Populasi penelitian adalah siswa kelas X dan XI SMA Negeri 6 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2018/2019. Sampel penelitian dengan teknik <i>cluster random sampling</i> diperoleh sampel sebanyak 144 orang. Teknik pengumpulan data dengan skala psikologi. Analisis data menggunakan teknik statistik deskriptif dan regresi linear sederhana. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa: 1) Gaya kepemimpinan konselor di SMA Negeri 6 Kota Madiun cenderung partisipasi (<i>participating</i>); 2) Tingkat kepuasan siswa atas layanan BK di SMA Negeri 6 Kota Madiun adalah tinggi (memuaskan); 3) Besarnya pengaruh gaya kepemimpinan konselor terhadap kepuasan siswa atas layanan BK di SMA Negeri 6 Kota Madiun sebesar 52.5%. Uji hipotesis membuktikan bahwa Gaya kepemimpinan konselor berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa atas layanan Bimbingan dan Konseling di SMA Negeri 6 Kota Madiun (p value < 0.05).</p>

I. PENDAHULUAN

Tujuan pendidikan nasional Indonesia seperti diamanatkan dalam UU Nomor 20/2003 bab II Pasal 3 menyebutkan bahwa setiap individu perlu mengembangkan kemampuan dan membentuk watak, mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman, bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, kreatif, mandiri, yang membawa peserta didik menuju kehidupan yang baik dan bahagia. Sesuai dengan tujuan pendidikan di atas jelas bahwa yang menjadi tujuan inti pendidikan adalah perkembangan kepribadian secara optimal dari setiap anak didik sebagai pribadi. Dengan demikian setiap kegiatan proses pendidikan diarahkan

pada tercapainya pribadi-pribadi yang berkembang optimal sesuai potensi masing-masing. Di dalam proses pendidikan di sekolah para siswa sebagai subjek didik merupakan pribadi-pribadi yang unik dengan segala karakteristiknya. Tujuan pendidikan nasional tidak dapat dipisahkan dari pelaksanaan bimbingan dan konseling, karena layanan bimbingan dan konseling merupakan bagian integral dari sistem pendidikan yang harus berorientasi pada tujuan pendidikan nasional.

Penyelenggaraan pendidikan di sekolah menengah mencakup kegiatan: 1) manajemen atau supervisi, 2) pengajaran 3) bimbingan dan konseling. Ketiganya disebut tiga pilar pendidikan. Masing-masing bidang dalam tiga pilar pen-

didikan tersebut mempunyai tugas dan peran tersendiri, tetapi dalam pelaksanaan ketiga bidang mempunyai keterkaitan (Nurihsan dan Sudianto, 2005). Secara eksplisit disebutkan bahwa bimbingan dan konseling sebagai salah satu bentuk upaya pendidikan. Oleh karena itu segenap pembahasan tentang bimbingan dan konseling tidak boleh dilepaskan dari pengertian pendidikan sehingga dalam pelayanan bimbingan dan konseling harus terkandung komponen-komponen sebagai berikut: 1) merupakan usaha sadar; 2) menyiapkan peserta didik (dalam hal ini konseli); 3) untuk perannya di masa datang yang dalam hal ini diwujudkan melalui tujuan-tujuan bimbingan dan konseling.

Menurut Winkel dan Hastuti (2007) tujuan pelayanan bimbingan dan konseling adalah supaya manusia mengatur hidupnya sendiri, menjamin perkembangan dirinya sendiri secara optimal, memikul tanggung jawab sepenuhnya atas arah hidupnya sendiri, menggunakan kebebasan sebagai manusia secara dewasa dengan pedoman pada cita-cita yang mewujudkan semua potensi yang baik padanya, dan menyelesaikan semua tugas yang dihadapinya dalam kehidupan ini secara memuaskan. Tujuan ini sangat luas, karena menjangkau seluruh medan hidup seseorang. Suherman (2008) menjelaskan bahwa secara umum, tujuan pelayanan bimbingan dan konseling yaitu berupaya membantu konseli konseli dapat: (1) merencanakan kegiatan penyelesaian studi, perkembangan karir serta kehidupannya di masa yang akan datang; (2) mengembangkan seluruh potensi dan kekuatan yang dimilikinya seoptimal mungkin; (3) menyesuaikan diri dengan lingkungan pendidikan, lingkungan masyarakat serta lingkungan kerjanya; (4) mengatasi hambatan dan kesulitan yang dihadapi dalam studi, penyesuaian dengan lingkungan pendidikan, masyarakat, maupun lingkungan kerja.

Untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut, mereka harus mendapatkan kesempatan untuk: (1) mengenal dan memahami potensi, kekuatan, dan tugas-tugas perkembangannya, (2) mengenal dan memahami potensi atau peluang yang ada di lingkungannya, (3) mengenal dan menentukan tujuan dan rencana hidupnya serta rencana pencapaian tujuan tersebut, (4) memahami dan mengatasi kesulitan-kesulitan sendiri (5) menggunakan kemampuannya untuk kepentingan dirinya, kepentingan lembaga tempat bekerja dan masyarakat, (6) menyesuaikan diri dengan ke-adaan dan tuntutan dari lingkungannya; dan (7) mengembangkan segala potensi dan keku-

tan yang dimilikinya secara optimal. Secara khusus bimbingan dan konseling bertujuan untuk membantu konseli agar dapat mencapai tugas-tugas perkembangannya yang meliputi aspek pribadi-sosial, belajar (akademik), dan karir. Berdasarkan pengertian dari para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan adalah salah satu cara yang dipergunakan oleh seorang pemimpin dalam mempengaruhi, mengarahkan dan mengendalikan perilaku orang lain untuk mencapai suatu tujuan. Gaya kepemimpinan merupakan aspek penting untuk mencapai dan meningkatkan keberhasilan kepemimpinan seseorang dalam suatu organisasi. Gaya kepemimpinan pada dasarnya mengandung pengertian sebagai suatu perwujudan tingkah laku dari seorang pemimpin. Perwujudan tersebut biasanya membentuk suatu pola tertentu.

II. METODE PENELITIAN

Sesuai dengan tujuan penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian korelasional yaitu penelitian yang digunakan untuk menyelidiki sejauhmana variabel berkaitan dengan variabel lain berdasarkan koefisien korelasi (Azwar, 2013). Penelitian korelasional memiliki tujuan untuk menentukan ada atau tidaknya hubungan antara dua variabel atau lebih, kearah manakah hubungan tersebut positif atau negatif, dan seberapa jauh hubungan yang ada antara dua variabel atau lebih yang dapat diukur dengan regresi linear sederhana peneliti akan mengetahui seberapa besar pengaruh antar variabel. Besarnya pengaruh variable dapat dilihat dari besarnya koefisien regresi. Secara garis besar langkah-langkah penelitian korelasional adalah: 1) Menentukan masalah yang akan diteliti; 2) Mencari referensi atau landasan teori untuk penelitian; 3) Menentukan metode penelitian yang digunakan; 4) Pengumpulan data; 5) Analisis data; 6) Kesimpulan.

1. Populasi, Sampel, Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa kelas X dan XI SMA Negeri 6 Kota Madiun Tahun Pelajaran 2018/2019 yang berjumlah 576 siswa. Besar sampel penelitian adalah 144 siswa ditentukan dengan mengacu pendapat Arikunto (2017) yaitu sebesar 25% dari populasi. Teknik sampling menggunakan *simple random sampling* yaitu teknik pengambilan sample dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2018).

2. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini ada 2 jenis yaitu variabel bebas (X) adalah gaya kepemimpinan konselor dan variabel terikat (Y) adalah kepuasan siswa atas layanan BK. Kepuasan siswa atas layanan bimbingan dan konseling adalah perasaan puas, senang, lega yang timbul setelah siswa memanfaatkan layanan Bimbingan dan Konseling yang mencakup 4 bidang layanan bimbingan yaitu belajar, karir, pribadi dan social. Gaya kepemimpinan konselor adalah pola tindakan/metode yang digunakan konselor dalam melaksanakan program layanan bimbingan dan konseling berdasarkan aspek-aspek gaya kepemimpinan yang meliputi *telling, selling, participating, dan delegating*.

3. Metode Pengumpulan data

Metode pengumpulan data menggunakan angket. Instrumen pengumpulan data menggunakan skala psikologi untuk mendapatkan data tentang gaya kepemimpinan konselor dan kepuasan siswa atas layanan bimbingan dan konseling di SMA Negeri 6 Kota Madiun. Skala penelitian dikembangkan menggunakan model skala Likert dengan empat alternatif jawaban yaitu SS (Sangat Sesuai/Sangat Setuju), S (Sesuai/Setuju), TS (Tidak Sesuai/Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Sesuai/Sangat Tidak Setuju).

4. Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan instrumen. Suatu Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan suatu instrumen dapat dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat (Arikunto, 2020). Penelitian ini menggunakan korelasi *Product Moment* untuk mengukur kesahihan butir alat ukur. Setiap butir soal alat ukur dikatakan valid jika nilai r hitung \geq nilai r tabel pada taraf signifikansi 5%. Sebaliknya jika nilai r hitung $<$ nilai r tabel maka butir soal alat ukur dikatakan tidak valid (Arikunto, 2017). Uji Reliabilitas. Tujuan dari uji reliabilitas adalah agar instrumen dapat mengungkap data yang dapat dipercaya dan tidak bersifat tendensius untuk mengarahkan responden dalam memilih dan menjawab (Arikunto, 2017). Untuk mengetahui tingkat reliabilitas digunakan formula Alpha Cronbach. Kriteria reliabilitas menggunakan nilai r Alpha Cronbach dengan taraf signifikansi 5%. Dengan ketentuan

harga r yang diperoleh paling tidak mencapai 0.60 (Nurgiyantoro, 2017).

5. Teknik Analisis Data

Berdasarkan data yang diperoleh, peneliti menganalisis data dengan metode statistik parametrik, sehingga dapat dibuktikan apakah hipotesis diterima atau ditolak dan untuk mengambil kesimpulan sebagai hasil penelitian. Analisis data menggunakan teknik statistik regresi linear sederhana, untuk mengetahui arah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat, dan untuk memprediksi nilai variabel terikat apabila nilai variabel bebas mengalami penurunan atau kenaikan. Model regresi linear dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi asumsi linearitas, normalitas dan data terbebas dari asumsi-asumsi klasik statistik seperti autokorelasi, heteroskedastisitas dan multikolinearitas. Selain itu juga dilakukan analisis data dengan statistik deskriptif untuk memperoleh gambaran tentang tingkat kepuasan siswa atas layanan bimbingan dan konseling dengan kriteria standar yang diadaptasi dari pendapat Sugiyono (2017) seperti pada tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1. Kategori Jawaban Responden

No	Rentang Skor Jawaban	Kriteria/Kategori
1	137 - 160	Sangat Puas
2	113 - 136	Puas
3	89 - 112	Cukup Puas
4	65 - 88	Tidak Puas
5	40 - 64	Sangat Tidak Puas

6. Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah kesimpulan pada sampel dapat berlaku untuk populasi atau dapat digeneralisasi. Uji hipotesis penelitian menggunakan uji t untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y), dengan kriteria:

- H_0 diterima jika p value ≥ 0.05
- H_0 ditolak jika p value < 0.05

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Analisis Deskriptif Gaya Kepemimpinan Konselor

Dari analisis *mean score* terhadap keempat gaya kepemimpinan konselor di

SMA Negeri 6 Kota Madiun diperoleh hasil se-perti pada tabel 2 di bawah ini:

Tabel 2. Mean Score Gaya Kepemimpinan Konselor

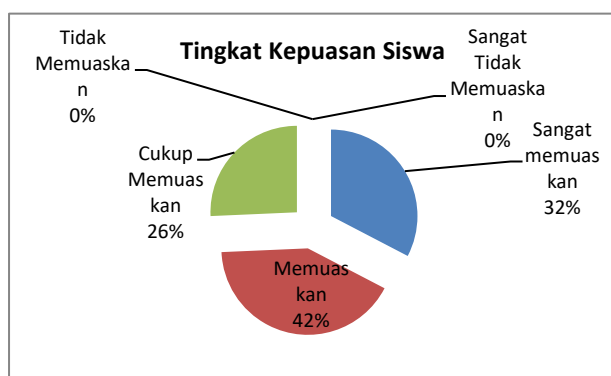
No	Type Gaya Kepemimpinan Konselor	Mean Score
1	Gaya <i>Telling</i>	33.125
2	Gaya <i>Selling</i>	41.99
3	Gaya <i>Partisipating</i>	57.653
4	Gaya <i>Delegating</i>	33.69

2. Analisis Deskriptif Kepuasan Siswa atas Layanan Bimbingan dan Konseling

Berdasarkan hasil sebaran data terhadap 144 responden diperoleh data seperti pada tabel 2 dan gambar 1 di bawah ini:

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Siswa atas Layanan BK

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi (f)	(%)
Sangat Memuaskan	137 - 160	47	32.6%
Memuaskan	113-136	60	41.7%
Cukup Memuaskan	89 - 112	37	25.7%
Tidak Memuaskan	65 - 88	0	0
Sangat Tidak Memuaskan	40 - 64	0	0
Jumlah		144	100%



Gambar 1. Tingkat Kepuasan Siswa

3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk mendapatkan data penelitian yang berkualitas instrumen pengumpulan data sebelum digunakan untuk penelitian perlu diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil uji validitas dan reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4 di bawah ini.

Tabel 4. Hasil uji validitas dan reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Nilai Alpha Cronbach hitung	Jumlah Item Tidak Valid	Ket.
Kepuasan Siswa atas Layanan BK	40	0.836	6	dipertahankan dengan perbaikan
Gaya Kepemimpinan Konselor	45	0.884	9	dipertahankan dengan perbaikan

4. Hasil uji normalitas

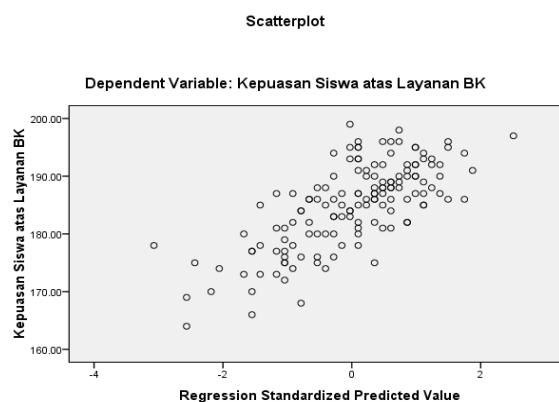
Tabel 5. Uji Normalitas Data Kolmogorov Smirnov Tes

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Gaya kepemimpinan Konselor	Kepuasan Siswa atas Layanan BK
N		144	144
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	149.0417	148.4931
	Std. Deviation	6.23758	5.58845
Most Extreme Differences	Absolute	.113	.075
	Positive	.113	.074
	Negative	-.066	-.075
Kolmogorov-Smirnov Z		1.351	.903
Asymp. Sig. (2-tailed)		.052	.389

a. Test distribution is Normal.
a. Calculated from data.

5. Uji Linearitas

Uji linearitas dapat dilakukan dengan cara melihat diagram pencar (*Scatter Plot*) seperti pada gambar 2 dibawah ini:



Gambar 2. Uji Linearitas data kepuasan Siswa

6. Uji regresi linear sederhana dengan bantuan program SPSS versi 17 di-peroleh hasil seperti pada tabel 6 dan 7

Tabel 6. Model Summary⁶

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.724 ^a	.525	.521	5.07242	.901

a. Predictors: (Constant), Gaya Kepemimpinan Konselor
b. Dependent Variable: Kepuasan Siswa atas Layanan BK

Tabel 7. Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	60.918	9.917		6.143	.000
Gaya Kepemimpinan Konselor	.673	.054	.724	12.522	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa atas Layanan BK

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa:

1. Dari hasil analisis *mean score* terhadap keempat gaya kepemimpinan seperti pada tabel 2 diketahui bahwa kecenderungan gaya kepemimpinan konselor di SMA Negeri 6 Kota Madiun adalah *gaya participating* yaitu gaya kepemimpinan yang banyak memberikan dukungan dan sedikit dalam pengarahan. Komunikasi dua arah ditingkatkan dan peranan pemimpin secara aktif mendengarkan. Menurut Hersey dan Blanchard (2013) gaya kepemimpinan *selling* dan *participating* adalah gaya kepemimpinan yang secara teoritis mampu mengembangkan kreativitas bawahan, karena gaya kepemimpinan tersebut lebih berorientasi pada hubungan. Konselor yang cenderung menggunakan gaya tersebut akan berusaha memberikan rasa aman secara psikologis kepada siswa, memperhatikan perasaan dan kebutuhan siswa.
2. Hasil analisis deskriptif kepuasan siswa atas layanan Bimbingan dan Konseling seperti pada tabel 3 dan gambar 1 dapat diketahui bahwa 25.7% responden menjawab cukup memuaskan, 41.7% menjawab memuaskan, dan 32.6% sangat memuaskan.

kan. Hal ini menggambarkan bahwa layanan Bimbingan dan Konseling kepada siswa SMA Negeri 6 Kota Madiun secara garis besar masuk dalam kategori memuaskan siswa dan telah memenuhi kebutuhan siswa.

3. Hasil uji validitas dan reliabilitas seperti tercantum pada tabel 4 menunjukkan bahwa ada 6 item pada variabel tingkat kepuasan siswa atas pelayanan bimbingan dan konseling dan 9 item pada variabel gaya kepemimpinan konselor tidak valid karena memiliki nilai r hitung lebih kecil dari nilai r tabel tetap dipertahankan dengan perbaikan sehingga semua item dapat dipergunakan dalam penelitian. Instrumen penelitian ini juga telah memenuhi syarat reliabilitas karena memiliki nilai Alpha Cronbach hitung di atas 0.6.
4. Uji asumsi klasik. Tujuan uji asumsi klasik untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak bias dan konsisten. Uji asumsi klasik yang akan dilakukan adalah uji normalitas dan uji linearitas. Tabel 5 Uji normalitas dengan Kolmogorov Smirnov Tes menunjukkan bahwa asumsi normalitas data terpenuhi karena memiliki nilai Sig. ≥ 0.05 . Gambar 2 Uji Linearitas dengan Scatterplot menunjukkan bahwa syarat linearitas telah terpenuhi. Hal itu terlihat dari grafik antara harga-harga prediksi dan harga-harga residual tidak membentuk pola-pola tertentu (parabola, kubik, dan sebagainya).
5. Data pada tabel 6 menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0.724 yang berarti bahwa antara variabel bebas gaya kepemimpinan konselor dan variabel terikat kepuasan siswa atas layanan BK memiliki keeratan kuat.
6. Berdasarkan data pada tabel 7 dapat disusun persamaan garis regresi sebagai berikut:

$$Y = 60.918 + 0.673 X.$$

Dari persamaan itu menunjukkan adanya pengaruh secara positif dalam hubungan antara kedua variabel. Hasil analisis regresi linear sederhana membuktikan bahwa gaya kepemimpinan konselor berpengaruh pada kepuasan siswa atas layanan BK di SMA Negeri 6 Kota Madiun. Makna dari persamaan garis regresi itu adalah:

- a) Konstanta sebesar 60.918 berarti jika tidak ada gaya kepemimpinan konselor

maka kepuasan siswa atas layanan BK sebesar 60.918.

- b) Koefisien regresi sebesar 0.673 berarti bahwa setiap kenaikan satu satuan skor gaya kepemimpinan konselor akan diikuti kenaikan skor kepuasan siswa atas layanan BK sebesar 0.673.

7. Uji Hipotesis. Berdasarkan tabel 7, diperoleh nilai p value/nilai sig = $0.000 < 0.05$ yang berarti H_0 ditolak. Artinya gaya kepemimpinan konselor berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa atas layanan Bimbingan dan Konseling di SMA Negeri 6 Kota Madiun.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan konselor di SMA Negeri 6 Kota Madiun cenderung partisipasi (*participating*). Tingkat kepuasan siswa SMA Negeri 6 Kota Madiun terhadap layanan Bimbingan dan Konseling adalah tinggi/memuaskan. Besarnya pengaruh gaya kepemimpinan konselor terhadap kepuasan siswa atas layanan Bimbingan dan Konseling di SMA Negeri 6 Kota Madiun sebesar 52.5%.

B. Saran

Saran yang dapat disampaikan berdasarkan hasil penelitian ini, yaitu (1) konselor memberikan layanan Bimbingan dan Konseling secara teratur/terjadwal sehingga ada kepastian; (2) konselor lebih proaktif dalam memberikan layanan Bimbingan dan Konseling dengan sistem "jemput bola" bukan "menunggu bola"; (3) konselor tetap mempertahankan gaya kepemimpinan partisipatif karena gaya kepemimpinan tersebut lebih berorientasi pada hubungan. Konselor yang cenderung menggunakan gaya tersebut akan berusaha memberikan rasa aman secara psikologis kepada siswa, memperhatikan perasaan dan kebutuhan siswa.

DAFTAR RUJUKAN

A.M, Sardiman. 2012. *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Arikunto, Suharsimi. 2017. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Azwar, Saifuddin. 2013. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Fitzsimmons, James A. dan Mona J. Fitzsimmons, 1994. *Services Management For Competitive Advantage*. New York: Mc. Graw Hill International Edition

Heidjrachman, Ranupandjojo dan Suad Husnan. 2002, *Manajemen Personalialia*, Edisi IV, Jogjakarta: BPFE UGM,

Hersey, Paul & Kenneth. H. Blanchard. *Kepemimpinan Birokrasi*, Terjemahaan Harbani Pasolong, 2013. Bandung : Alfabeta .

Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Bahasa Indonesia Jilid 1 dan 3. Jakarta: Rajawali

Nurgiyantoro, Burhan, dkk. 2017. *Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Nurihsan, A Juntika & Akur Sudianto, 2005. *Manajemen Bimbingan Konseling dan Konseling di SMA*. Jakarta: PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia

Rivai, Veithzal. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta :PT Rajagrafindo Persada.

Romlah, Tatiek. 2006. *Teori dan Praktek Bimbingan Kelompok*. Malang: Universitas Negeri Malang

Stonner, James A.F. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Prenhallindo.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Suherman. 2008. *Konsep dan Aplikasi Bimbingan dan Konseling*. Bandung: Jurusan Psikologi Pendidikan dan Bimbingan . Bandung : Universitas Pendidikan Indonesia

Thoha ,Miftah. 2013. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Implikasinya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo

Tjiptono, Fandy. 2010. *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta : Andi

Winkel, W.S &M.M. Sri Hastuti. 2006. *Bimbingan dan Konseling di Institusi Pendidikan*. Yogyakarta: Media Abadi