

Pengaruh Keefektifan Pembelajaran Pelatihan dan Kualitas Layanan Terhadap Citra Balai Diklat Keagamaan Semarang

Luluk Masruroh^{1✉}, Achmad Slamet², Muhammad Khafid²

¹. Balai Diklat Keagamaan Semarang, Indonesia

². Universitas Negeri Semarang, Indonesia.

Info Artikel

Sejarah Artikel:
Diterima 15 Juli
2017
Disetujui 10
Oktober 2017
Dipublikasikan 20
Desember 2017

Keywords:

*Institution Image,
Satisfaction, Service
Quality.*

Abstrak

Citra merupakan salah satu harta yang bernilai tinggi bagi suatu lembaga, sehingga penting untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi citra lembaga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keefektifan pembelajaran selama pelatihan, kualitas layanan, dan kepuasan peserta terhadap citra Balai Diklat Keagamaan Semarang baik secara langsung maupun tidak langsung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausal. Hasil penelitian menunjukkan (1) secara langsung kepuasan peserta tidak dipengaruhi oleh keefektifan pembelajaran selama pelatihan, (2) terdapat pengaruh langsung kualitas layanan terhadap kepuasan peserta, (3) terdapat pengaruh langsung keefektifan pembelajaran selama pelatihan terhadap citra, (4) terdapat pengaruh langsung kualitas layanan terhadap citra, (5) terdapat pengaruh langsung kepuasan peserta terhadap citra, (6) tidak terdapat pengaruh secara tidak langsung keefektifan pembelajaran selama pelatihan terhadap citra melalui kepuasan peserta dikarenakan hasil direct effect lebih besar daripada indirect effect, dan (7) tidak terdapat pengaruh secara tidak langsung kualitas layanan terhadap citra melalui kepuasan peserta dikarenakan hasil direct effect lebih besar daripada indirect effect. Semakin tinggi keefektifan pembelajaran selama pelatihan dan kualitas layanan yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan juga akan tinggi dan membentuk citra yang tinggi.

Abstract

Image is one of the high value treasures for an institution, so it is important to know the factors that affect the image of the institution. This study aims to determine the effect of learning effectiveness during training, service quality, and participants' satisfaction on the image of Balai Diklat Keagamaan Semarang either directly or indirectly. This research uses a quantitative approach with causal design. The result of the research shows that (1) the participant's satisfaction is not directly influenced by the effectiveness of the learning during the training, (2) there is direct influence of the service quality to the participant's satisfaction, (3) there is a direct effect of learning effectiveness during the training on image, (6) there is no indirect influence of learning effectiveness during training on image through participant's satisfaction because result direct effect is greater than indirect effect, and (7) there is no indirect influence of service quality to image through participant's satisfaction because result of direct effect is bigger than indirect effect. The higher the effectiveness of learning during the training and the quality of service provided, the higher the perceived satisfaction and image form a high.

© 2017 Universitas Negeri Semarang

✉ Alamat korespondensi:
Balai Diklat Keagamaan Semarang,
Jl. Temugiring Banyumanik, Semarang 50264, Indonesia
E-mail: lulukmasruroh84@gmail.com

PENDAHULUAN

Citra sebuah lembaga merupakan salah satu harta yang bernilai tinggi bagi suatu lembaga manapun. Karena citra merupakan cara pandang atau persepsi masyarakat terhadap lembaga tersebut. Baik buruknya suatu lembaga ditentukan oleh lembaga itu sendiri. Lembaga harus membangun citra yang baik sebab citra lembaga merupakan cikal bakal harta yang harus dipertahankan dan dikembangkan. Citra lembaga yang baik dapat memberikan keuntungan atau manfaat bagi lembaga untuk mengambil keputusan penting dan mempertahankan eksistensinya.

Menurut Andreassen (1994) dalam penelitiannya mengenai orientasi pelanggan mengemukakan bahwa citra adalah sebuah faktor penting yang saling berhubungan dengan kepuasan pelanggan dan loyalitas. Pengalaman langsung mempunyai pengaruh yang kuat terhadap citra (Selnes, 1993). Pelanggan yang memperoleh pengalaman yang memenuhi harapannya dan merasa puas atas pelayanan yang diterimanya akan memiliki sikap positif terhadap sebuah produk. Sikap pelanggan ini akan menunjukkan proses pembelian di masa yang akan datang yaitu dengan melakukan konsumsi ulang atau menceritakan kepada orang lain.

Kepuasan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi karena kepuasan merupakan ungkapan perasaan pelanggan setelah melakukan perbandingan antara penampilan kinerja produk atau jasa yang didapat dengan yang diharapkan pelanggan atas produk atau jasa tersebut. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan pelanggan sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh pelanggan dari produk/jasa yang dibeli tersebut. Menurut Kotler (2009: 410) kepuasan adalah perasaan seseorang tentang rasa senang atau kecewa karena membandingkan antara kinerja anggapan produk atau hasil dalam hubungannya dengan ekspektasinya.

Oleh karena itu, untuk membentuk citra baik terhadap lembaga atau perusahaan, maka lembaga diklat selain memperhatikan kepuasan peserta juga harus terus meningkatkan kualitas layanannya. Menurut Bowen & Booms (1983) dalam Fandy Tjiptono (2008: 85), kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Sebaliknya jika jasa yang diterima melampaui harapan

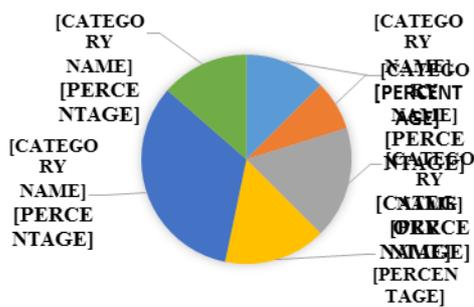
konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten.

Kepuasan peserta pelatihan merupakan sebuah misi yang harus diwujudkan oleh sebuah lembaga diklat agar dapat terus eksis, berkembang, dan dipercaya oleh masyarakat maupun pemerintah. Kepuasan peserta pelatihan terhadap sebuah lembaga diklat sangat penting karena dapat meningkatkan animo masyarakat untuk menggunakan jasa dari lembaga diklat tersebut dan meningkatkan citra dari lembaga tersebut.

Hal yang termasuk dalam kepuasan peserta diklat antara lain metode pengajar/trainer dalam memberikan pelatihan yang sesuai dengan harapan peserta, rancangan pelatihan yang sesuai dengan harapan peserta, penyajian materi pelatihan yang sesuai dengan harapan peserta, evaluasi pelatihan yang sesuai dengan harapan peserta, sarana dan prasarana pelatihan yang sesuai dengan harapan peserta, dan layanan administrasi yang sesuai dengan harapan peserta.

Pada kenyataannya, upaya memenuhi kepuasan pelanggan tidaklah mudah karena masing-masing individu memiliki kriteria kepuasannya masing-masing. Balai Diklat Keagamaan Semarang sebagai sebuah balai pendidikan pelayanan pendidikan dan pelatihan baik seluruh PNS dan non PNS di Kantor Kementerian Agama Kab./Kota se-Provinsi Jawa Tengah dan D.I Yogyakarta, tidak luput dari masalah dalam hal memuaskan para pelanggannya. Hal ini ditandai dengan adanya beberapa keluhan yang disampaikan oleh peserta diklat kepada pegawai/ penyelenggara dalam setiap periode diklat meskipun Balai Diklat Keagamaan Semarang sudah berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada peserta diklat.

Implikasi dari keluhan-keluhan peserta dapat dilihat dari rekapitulasi kritik dan saran peserta pelatihan terhadap penyelenggaraan pelatihan di Balai Diklat Keagamaan Semarang pada tahun 2016, berikut diagramnya :



Gambar 1. Rekapitulasi Saran dan Kritik Peserta Pelatihan

Sumber : Catatan Administrasi Balai Diklat
Keagamaan Semarang, 2016

Lupiyoadi (2001: 158) menyatakan bahwa terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam rangka menentukan tingkat kepuasan yang meliputi kualitas produk, kualitas pelayanan, emosi pelanggan, harga, dan biaya. Kelima faktor tersebut juga dapat digunakan oleh penyedia jasa pendidikan dalam menentukan tingkat kepuasan peserta didik atau pelanggan pendidikan yang dimiliki.

Kualitas pelayanan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi atas citra perusahaan untuk tahap pelayanan selanjutnya, sehingga konsumen merasa puas dengan pelayanan secara keseluruhan. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa citra lembaga atau perusahaan merupakan hasil yang diperoleh dari kualitas pelayanan yang maksimal, agar citra lembaga atau perusahaan menjadi lebih baik dimata publik sehingga dapat lebih meningkatkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil observasi di lapangan, ketidakpuasan peserta diklat saat mengikuti pendidikan dan pelatihan salah satunya dipengaruhi oleh kualitas layanan jasa yang diberikan.

Keefektifan pembelajaran selama pelatihan juga diduga menjadi salah satu faktor ketidakpuasan peserta diklat selama mengikuti pelatihan, seperti materi diklat yang tidak *up to date*, pengajar/trainer yang menyampaikan materi dengan terlalu cepat, dan waktu atau durasi pelatihan yang dirasa terlalu pendek sehingga tidak dapat mencakup semua bahan ajar yang direncanakan, materi diklat yang disampaikan dirasa kurang bermanfaat dan tidak sesuai dengan kebutuhan pekerjaan peserta diklat.

Slavin (1997: 301) menyatakan bahwa keefektifan suatu pembelajaran atau pelatihan ditentukan oleh empat indikator, yaitu kualitas pembelajaran, kesesuaian tingkat pembelajaran, insentif, dan waktu. Kualitas pembelajaran yaitu banyaknya informasi atau keterampilan yang disajikan. Kesesuaian tingkat pembelajaran yaitu sejauh mana pengajar/trainer memastikan tingkat kesiapan peserta diklat untuk mempelajari materi baru. Insentif yaitu seberapa besar usaha pengajar/trainer memotivasi peserta untuk mengerjakan tugas belajar dan materi belajar yang

diberikan. Waktu disini bermakna pembelajaran akan efektif jika peserta dapat menyelesaikan pelajaran dengan waktu yang ditentukan.

Wotruba dan Wright menyebutkan bahwa efektifitas suatu pembelajaran atau pelatihan dapat ditentukan melalui pengorganisasian materi yang baik, komunikasi yang efektif, penguasaan dan antusiasme terhadap materi pelajaran, sikap positif terhadap peserta, pemberian nilai yang adil, keluwesan dalam pendekatan pembelajaran, dan hasil belajar peserta yang baik (Miarso, 2004). Masalah yang dipilih dipandang layak untuk diteliti karena beberapa alasan antara lain : (1) masih rendahnya kepercayaan pengguna jasa (*stakeholders*) menandakan bahwa citra baik Balai Diklat Keagamaan Semarang masih kurang, (2) keefektifan pembelajaran selama pelatihan, kualitas layanan, dan kepuasan peserta merupakan faktor yang membuat citra lembaga menjadi rendah.

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat diambil pokok permasalahan sebagai berikut : 1) Bagaimana pengaruh keefektifan pembelajaran selama pelatihan terhadap kepuasan peserta yang mengikuti pelatihan di Balai Diklat Keagamaan Semarang? 2) Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta yang mengikuti pelatihan di Balai Diklat Keagamaan Semarang? 3) Bagaimana pengaruh keefektifan pembelajaran selama pelatihan terhadap citra Balai Diklat Keagamaan Semarang? 4) Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap citra Balai Diklat Keagamaan Semarang? 5) Bagaimana pengaruh kepuasan peserta terhadap citra Balai Diklat Keagamaan Semarang? 6) Bagaimana pengaruh keefektifan pembelajaran selama pelatihan terhadap citra Balai Diklat Keagamaan Semarang dengan kepuasan peserta sebagai variabel intervening? 7) Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap citra Balai Diklat Keagamaan Semarang dengan kepuasan peserta sebagai variabel intervening?

Tujuan penulisan artikel ini adalah 1) Menganalisis pengaruh keefektifan pembelajaran selama pelatihan terhadap kepuasan peserta yang mengikuti pelatihan di Balai Diklat Keagamaan Semarang. 2) Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta yang mengikuti pelatihan di Balai Diklat Keagamaan Semarang. 3) Menganalisis pengaruh keefektifan pembelajaran selama pelatihan terhadap citra Balai Diklat Keagamaan Semarang. 4) Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap citra Balai Diklat Keagamaan Semarang. 5) Menganalisis pengaruh kepuasan peserta terhadap citra Balai Diklat Keagamaan Semarang. 6) Menganalisis pengaruh keefektifan pembelajaran selama pelatihan terhadap citra Balai Diklat Keagamaan Semarang dengan kepuasan peserta sebagai variabel intervening. 7) Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap citra Balai Diklat Keagamaan Semarang dengan kepuasan peserta sebagai variabel intervening.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain kausal. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner angket. Teknik analisis data yang digunakan path analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Keefektifan Pembelajaran Selama Pelatihan Terhadap Kepuasan Peserta

Hasil analisis penelitian ini didapatkan bahwa secara parsial keefektifan pembelajaran selama pelatihan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan peserta yang mengikuti pelatihan di Balai Diklat Keagamaan Semarang. Hasil analisis tersebut juga dapat diartikan bahwa semakin efektif pembelajaran selama pelatihan, secara tidak signifikan dapat mereka. Sebaliknya, pelanggan akan merasa tidak puas jika para pengajar tidak dapat memfasilitasi permasalahan mereka.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta

Berdasarkan hasil analisis didapatkan bahwa secara parsial kualitas layanan yang diberikan kepada peserta berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta yang mengikuti pelatihan di Balai Diklat Keagamaan Semarang. Besaran pengaruh parsial dan langsung kualitas layanan terhadap kepuasan peserta yang mengikuti pelatihan di Balai Diklat Keagamaan Semarang adalah sebesar 0,832 atau dibulatkan menjadi 83%. Dengan demikian, puas dan tidak puasnya peserta yang mengikuti pelatihan di Balai Diklat Keagamaan Semarang dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan sebesar 83%, sedangkan sisanya 17% dipengaruhi oleh faktor lain selain kualitas layanan.

Secara empiris hasil penelitian ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Bowen & Booms (1983) dalam Fandy Tjiptono (2008: 85), kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Sebaliknya jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten.

Pengaruh Keefektifan Pembelajaran Selama Pelatihan Terhadap Citra

Berdasarkan hasil analisis didapatkan bahwa secara parsial keefektifan pembelajaran selama pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra Balai Diklat Keagamaan Semarang.

membuat peserta puas dengan pelatihan yang diselenggarakan oleh Balai Diklat Keagamaan. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian milik Kelsey dan Bond (2001) juga menemukan bahwa kepuasan berhubungan dengan keefektifan dan hal paling penting dalam keefektifan yang mempengaruhi kepuasan adalah jika permasalahan atau kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi dengan baik dan tepat waktu oleh para ahli pendidikan tersebut. Peran pengajar tidak hanya penting dalam keefektifan organisasi, tetapi juga dalam meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pusat pendidikan. Pelanggan di pusat pendidikan salah satunya akan merasa puas saat mereka mendapatkan hubungan yang positif dengan para pengajar yang merupakan ahli dalam bidang pendidikan tersebut, dimana para pengajar menunjukkan komitmen tinggi terhadap permasalahan

Besaran pengaruh parsial dan langsung keefektifan pembelajaran selama pelatihan terhadap citra Balai Diklat Keagamaan Semarang adalah sebesar 0,143 atau dibulatkan menjadi 14%. Dengan demikian, baik dan buruknya citra Balai Diklat Keagamaan Semarang dipengaruhi oleh keefektifan pembelajaran selama pelatihan diberikan sebesar 14%, sedangkan sisanya 86% dipengaruhi oleh faktor lain keefektifan pembelajaran selama pelatihan.

Keefektifan pembelajaran selama pelatihan merupakan produk atau jasa dari suatu program pelatihan. Menurut Smith (Roslina, 2009) salah satu faktor yang mempengaruhi citra perusahaan (corporate image) adalah produk atau jasa, termasuk kualitas produk dan kepedulian terhadap konsumen. Pembelajaran dikatakan efektif apabila dalam proses pembelajaran setiap elemen berfungsi secara keseluruhan, peserta merasa senang, puas dengan hasil pembelajaran, membawa kesan, sarana/fasilitas memadai, materi dan metode affordable, pengajar/trainer profesional. Tinjauan utama efektivitas pembelajaran adalah outputnya, yaitu kompetensi peserta.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Citra

Berdasarkan hasil analisis didapatkan bahwa secara parsial kualitas layanan yang diberikan kepada peserta berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra Balai Diklat Keagamaan Semarang. Besaran pengaruh parsial dan langsung kualitas layanan terhadap citra Balai Diklat Keagamaan Semarang adalah sebesar 0,516 atau dibulatkan menjadi 52%. Dengan demikian, baik dan buruknya citra Balai Diklat Keagamaan Semarang dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan sebesar 52%, sedangkan sisanya 48% dipengaruhi oleh faktor lain selain kualitas layanan.

Hasil penelitian ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Kristen et al., (2000) bahwa citra perusahaan dapat menjadi akar untuk semua pengalaman yang akan dikonsumsi konsumen, dan kualitas pelayanan adalah fungsi dari pengalaman

konsumen tersebut. Lebih jauh, persepsi konsumen mengenai kualitas pelayanan secara langsung mempengaruhi persepsi konsumen terhadap citra perusahaan. Kualitas layanan yang baik dapat mempengaruhi citra lembaga/perusahaan. Lembaga atau perusahaan akan memperoleh citra yang baik dari pelanggannya, jika dapat memberikan kualitas layanan yang memuaskan.

Pengaruh Kepuasan Peserta Terhadap Citra

Berdasarkan hasil analisis didapatkan bahwa secara parsial kepuasan peserta berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra Balai Diklat Keagamaan Semarang. Besaran pengaruh parsial dan langsung kepuasan peserta terhadap citra Balai Diklat Keagamaan Semarang adalah sebesar 0,322 atau dibulatkan menjadi 32%. Dengan demikian, baik dan buruknya citra Balai Diklat Keagamaan Semarang dipengaruhi oleh kepuasan peserta sebesar 32%, sedangkan sisanya 68% dipengaruhi oleh faktor lain selain kepuasan peserta.

Temuan penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Andreassen (1994) mengenai orientasi pelanggan mengemukakan bahwa citra adalah sebuah faktor penting yang saling berhubungan dengan kepuasan pelanggan dan loyalitas. Kepuasan peserta pelatihan merupakan sebuah misi yang harus diwujudkan oleh sebuah lembaga diklat agar dapat terus eksis, berkembang, dan dipercaya oleh masyarakat maupun pemerintah. Kepuasan peserta pelatihan terhadap sebuah lembaga diklat sangat penting karena dapat meningkatkan animo masyarakat untuk menggunakan jasa dari lembaga diklat tersebut dan meningkatkan citra dari lembaga tersebut.

Pengaruh Keefektifan Pembelajaran Selama Pelatihan Terhadap Citra Dengan Kepuasan Peserta Sebagai Variabel Intervening

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh secara tidak langsung keefektifan pembelajaran selama pelatihan terhadap citra Balai Diklat Keagamaan Semarang melalui kepuasan peserta. Hal ini disebabkan karena pengaruh langsung lebih besar dibandingkan dengan pengaruh tidak langsung. Maka kepuasan peserta dalam penelitian ini bukan sebagai variabel intervening. Sehingga keefektifan pembelajaran selama pelatihan berpengaruh langsung terhadap citra Balai Diklat Keagamaan Semarang tanpa melalui kepuasan peserta.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Citra Dengan Kepuasan Peserta Sebagai Variabel Intervening

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh secara tidak langsung kualitas layanan yang diberikan terhadap citra Balai Diklat Keagamaan Semarang melalui kepuasan peserta. Hal ini disebabkan karena pengaruh langsung lebih besar dibandingkan dengan pengaruh tidak langsung. Maka kepuasan

peserta dalam penelitian ini bukan sebagai variabel intervening. Sehingga kualitas layanan yang diberikan berpengaruh langsung terhadap citra Balai Diklat Keagamaan Semarang tanpa melalui kepuasan peserta.

SIMPULAN

Keefektifan pembelajaran selama pelatihan secara tidak signifikan dapat membuat peserta puas dengan pelatihan yang diselenggarakan oleh Balai Diklat Keagamaan Semarang. Kualitas layanan menjadi bagian terpenting dalam peningkatan kepuasan peserta. Keefektifan pembelajaran selama pelatihan sangat penting untuk mempertahankan citra Balai Diklat Keagamaan Semarang sebagai lembaga pelatihan yang akuntabel. Balai Diklat Keagamaan Semarang akan memperoleh citra yang baik dari stakeholdersnya, jika dapat memberikan kualitas layanan yang memuaskan. Kepuasan peserta pelatihan terhadap sebuah lembaga diklat sangat penting karena dapat meningkatkan citra dari lembaga tersebut. Untuk membentuk citra baik suatu lembaga atau perusahaan, Balai Diklat Keagamaan Semarang selain memperhatikan kepuasan peserta juga harus terus meningkatkan keefektifan pembelajaran selama pelatihan yang merupakan produk atau jasa dari suatu program pelatihan. Balai Diklat Keagamaan Semarang akan memperoleh citra yang baik dari stakeholdersnya, jika dapat memberikan peserta pelatihan merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andreassen, T. W. 1994, "Satisfaction, Loyalty and Reputation as Indicators of Customer Orientation in the Public Sector", *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 7, No.2, p.16-34.
- Kelsey, K. D. & Bond, J. A. 2001. "A Model for Measuring Customer Satisfaction within an Academic Center of Excellence". *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(5): 359-368.
- Kotler, P. & Keller, K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Miarso, Y. 2004. *Menyemai Benih Teknologi Pendidikan*. Jakarta: Prenada Media.
- Roslina. 2009. "Pengaruh Pengetahuan Produk dan Citra Merek terhadap Pembelian Produk". *Jurnal Bisnis & Manajemen*, (Vol. X No. 2). Hlm 200-215.
- Slavin, R. E. 1997. *Educational Psychology Theory and Practice*. Boston : Allyn and Baco.
- Selnes, F. 1993. An Examination the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty. *European Journal of Marketing*, vol. 27, no. 9, p.19-35.
- Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: PT. ANDI Offset