

# Pengaruh Gaya Mengajar Guru dan Kepuasan Belajar Siswa Terhadap Hasil Belajar Siswa (Studi Kasus pada SMK Triyasa Surabaya)

**Tita Andira Diahvitaloka<sup>1\*</sup>, Iswati<sup>2</sup>**

<sup>1\*,2</sup> Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Manajemen, STIE IBMT, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur, Indonesia.

**Abstrak.** *Permasalahan ini mengkaji (1) Apakah gaya mengajar guru berpengaruh terhadap hasil belajar siswa di SMK Triyasa Surabaya? (2) Apakah kepuasan belajar siswa berpengaruh terhadap hasil belajar siswa di SMK Triyasa Surabaya? (3) Apakah gaya mengajar guru dan kepuasan belajar siswa berpengaruh terhadap hasil belajar siswa di SMK Triyasa Surabaya? Tujuannya untuk mengetahui pengaruh gaya mengajar guru dan kepuasan belajar siswa terhadap hasil belajar dengan penelitian korelasi. Pengumpulan data menggunakan angket/kuesioner dan dokumentasi dengan pengambilan sampel menggunakan teknik Proportionate random sampling. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Gaya mengajar pada  $t$  hitung  $0,145 \leq t$  tabel 2,016, Kepuasan belajar pada  $t$  hitung  $1,160 \leq t$  tabel 2,016, Gaya mengajar dan kepuasan belajar siswa pada  $F$  hitung  $1,086$  dan  $Sig 0,347 \geq Sig 0,05 (5\%)$ , variable – variabel yang diujikan tidak memiliki pengaruh terhadap hasil belajar siswa.*

**Kata kunci:** *Gaya Mengajar; Kepuasan Belajar; Hasil Belajar.*

**Abstract.** *This problem examines (1) Does the teacher's teaching style influence student learning outcomes at Triyasa Vocational School, Surabaya? (2) Does student learning satisfaction influence student learning outcomes at Triyasa Vocational School, Surabaya? (3) Do teachers' teaching styles and student learning satisfaction influence student learning outcomes at Triyasa Vocational School, Surabaya? The aim is to determine the influence of teacher teaching style and student learning satisfaction on learning outcomes with correlation research. Data collection uses questionnaires/questionnaires and documentation by taking samples using the Proportionate random sampling technique. Data analysis uses multiple linear regression analysis. The results of the research show that teaching style at  $t$  count  $0.145 \leq t$  table 2.016, learning satisfaction at  $t$  count  $1.160 \leq t$  table 2.016, teaching style and student learning satisfaction at  $F$  count  $1.086$  and  $Sig 0.347 \geq Sig 0.05 (5\%)$ , the variables tested have no influence on student learning outcomes.*

**Keywords:** *Teaching Style; Learning Satisfaction; Learning Outcomes.*

\* Corresponding Author. Email: [titaandira12@gmail.com](mailto:titaandira12@gmail.com) <sup>1\*</sup>.

## Pendahuluan

Interaksi antara guru dan siswa yang hadir di lingkungan sekitar, merupakan proses belajar mengajar. Seorang guru dapat menciptakan lingkungan belajar di kelas dari sudut manapun untuk membangkitkan rasa ingin tahu siswa dan mendorong partisipasi aktif dalam proses pembelajaran. Instruksi satu sisi dapat menyebabkan siswa kehilangan minat dalam belajar dan menjadi jemu. Pengertian ataupun definisi dari kepuasan itu sendiri adalah suatu sikap emosional dimana seseorang dapat mencintai dan menyayangi pekerjaannya. Berdasarkan sikap inilah tercerminlah nilai-nilai moral dalam proses belajar seperti kedisiplinan dan prestasi belajar.

Kepuasan belajar merupakan karakteristik pribadi. Jadi, tergantung sistem penilaian yang berlaku pada dirinya, niscaya setiap orang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Oleh karena itu, pengertian kesenangan belajar yang luas dapat dipandang sebagai sesuatu yang cukup menyenangkan atau tidak menyenangkan ketika siswa harus mempertimbangkan hasil pelajaran. Menurut Wibowo, jika kebutuhan

individu dapat terpenuhi maka akan tercipta kepuasan; tetapi, jika keinginan dan harapan ini tidak ditangani secara efektif, ketidakpuasan akan muncul.

Pergeseran umum dalam sikap dan perilaku adalah hasil utama dari pembelajaran siswa ini. Belajar dari pemahaman yang komprehensif mencakup ranah kognitif, emosional, dan psikomotor menuju perilaku itu sendiri. Karena itu, fungsi tujuan instruksional dalam evaluasi hasil belajar mencakup rumusan keterampilan dan perilaku yang diharapkan dimiliki siswa. Rumusan-rumusan tersebut menjadi landasan dan acuan penilaian selama proses pembelajaran berlangsung.

Tentu saja hasil belajar seorang siswa berbeda dengan siswa lainnya; beberapa memiliki keberhasilan yang sangat baik dan beberapa memiliki yang rendah. Tingkat pencapaian belajar setiap orang adalah hasil dari bagaimana kedua komponen ini digabungkan. Berikut informasi yang diperoleh dari nilai UAS SMK Triyasa Surabaya masing-masing kelas.

Tabel 1. Data Observasi Nilai UAS Siswa SMK Triyasa Surabaya 2022/2023

No	Jurusan	Kelas	Jumlah Siswa	Tuntas (Orang)	Tidak Tuntas (Orang)	Presentasi Ketuntasan
1.	Teknik Pemesinan (TPM)	X	15	7	8	46%
		XI	25	15	10	60%
		XII	25	12	13	48%
2.	Teknik Bisnis Sepeda Motor (TBSM)	X	30	10	20	33,3 %
		XI	36	18	18	50%
		XII	25	15	10	60%
3.	Multimedia (MM)	X	20	9	11	45%
		XI	25	19	6	76%
		XII	20	10	10	50%
Jumlah			221	115	106	52%

Berdasarkan data dari rata - rata nilai UAS Semester Ganjil, ternyata dari proses pembelajaran tersebut siswa masih belum mempelihkan rasa kepuasan belajar, ini dapat diamati melalui nilai siswa yang masih berada pada bawah batas Kriteria Ketuntasan Minimum (KKM) yang memiliki persyaratan yaitu 75, dimana dapat dikategorikan bahwa siswa tidak tuntas. Dari ke 3 jurusan dengan 9

kelas tersebut hanya 115 siswa atau 52% yang dinyatakan tuntas pada hasil Ujian Akhir Semester Ganjil. Berdasarkan temuan observasi dan informasi pendukung di atas, dapat dikatakan bahwa guru tidak berhasil memaksimalkan proses pembelajaran atau menciptakan lingkungan belajar mengajar yang menyenangkan. Oleh karena itu, terus berdampak pada hasil belajar siswa dan tingkat

kepuasan. Salah satu elemen kunci yang mempengaruhi hasil belajar siswa di kelas ini adalah metodologi pengajaran guru. Untuk mengetahui faktor apa saja yang masih menyebabkan hal tersebut terjadi, peneliti akan melakukan penelitian. Penelitian ini penting karena bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pendekatan pengajaran instruktur mempengaruhi hasil belajar siswa.

## Metodologi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian korelasi dengan metodologi kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini menggunakan 221 siswa dari SMK TRIYASA Surabaya. Siswa dijadikan sebagai populasi untuk penelitian selanjutnya. Tabel berikut memberikan informasi lebih lanjut tentang sampel penelitian.

Tabel 2. Data Populasi

No.	Jurusan	Kelas	Jumlah Siswa	Laki - Laki	Perempuan
1. Teknik Pemesinan (TPM)		X	15	15	-
		XI	25	25	-
		XII	25	25	-
2. Teknik Bisnis Sepeda Motor (TBSM)		X	30	30	-
		XI	36	36	-
		XII	25	25	-
3. Multimedia (MM)		X	20	11	9
		XI	25	17	8
		XII	20	13	7
Jumlah			221	197	24

Populasi sampel penelitian ini yaitu 86 siswa dari kelas XI TPM, XI TBSM, dan XI MM. Proportionate random sampling ialah metode pengambilan sampel yang diterapkan pada penelitian ini yang tersebar pada 3 jurusan atau program pada setiap jenjang kelas XI. Untuk mempermudah penyebaran kuesioner, maka jumlah sampel atau 46 sampel akan ditentukan secara proporsional menurut tingkatan kelas masing-masing dengan menggunakan teknik stratified random sampling.

Tabel 3. Data Populasi dan Sampel

No.	Jurusan	Jenjang Kelas	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel
1.	TPM	XI	25	13
2.	TBSM	XI	36	20
3.	MM	XI	25	13
Jumlah			86	46

Dalam penelitian ini alat yang dipergunakan dalam mendapatkan data terhadap Pengaruh Gaya Mengajar Guru Dan Kepuasan Belajar Siswa Terhadap Hasil Belajar Siswa Di SMK Triyasa Surabaya 2022/2023 yaitu menggunakan alat pengumpulan data dalam bentuk kuesioner (angket). Proses validasi kuesioner penelitian akan dijelaskan pada

bagian ini. Peneliti akan memberikan uji coba kuesioner penelitian kepada 46 partisipan yang menjadi sampel penelitian validitas dengan menggunakan formula korelasi produk moment dari Person, serta perhitungannya menggunakan bantuan suatu program yaitu SPSS. Untuk menentukan variabel penelitian yang akan diamati dan dinilai, definisi operasional memberikan gambaran yang lebih menyeluruh tentang definisi operasional dan konseptual. Variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Variabel X1 (variabel bebas 1), gaya mengajar guru terdiri dari mengajar teknologis, gaya mengajar klasik, gaya mengajar interaksional, dan gaya mengajar personalisasi.
- 2) Variabel X2 (variabel bebas 2), kepuasan belajar siswa meliputi daya tangkap, empati, kepastian, berwujud dan juga keandalan.
- 3) Variabel Y (variabel terikat), hasil belajar siswa meliputi nilai yang diperoleh siswa dari nilai rata – rata UAS semester ganjil.

Selanjutnya data yang didapatkan akan di analisa menggunakan Uji Normalitas Data, Uji Linieritas, Analisis Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, dan Koefisiesien Determinasi (R<sup>2</sup>).

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil Perhitungan Uji Validitas dan Reliabilitas

Menurut hasil perhitungan uji validitas terlihat bahwasanya seluruh item pernyataan berikut menghasilkan data yang valid atau reliabel karena nilai *Corrected Item-Total Correlation* untuk variabel gaya mengajar dan variabel kepuasan belajar untuk semua item pernyataan menghasilkan nilai  $\geq 0,297$ . Hasil uji reliabilitas kemudian ditampilkan pada tabel berikut 4, bila perlu ditunjang oleh fenomena-fenomena dasar ilmiah yang memadai. Selain itu, harus dijelaskan keterkaitannya dengan konsep-konsep yang sudah ada serta perbandingannya dengan penelitian-penelitian sebelumnya, apakah hasil penelitian sesuai atau tidak, menjadi lebih baik atau tidak dan aspek lainnya.

Tabel 4. Hasil Perhitungan Uji Reliabel

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Gaya Mengajar	0,754	Reliabel
Guru		
Kepuasan Belajar Siswa	0,730	Reliabel

Berdasarkan tabel di atas, instrumen yang diterapkan guna pengukuran gaya mengajar guru memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar  $0,754 \geq 0,6$  yang berarti dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Variabel kepuasan belajar siswa adalah  $0,730 \geq 0,6$  yang menunjukkan bahwa instrumen kepuasan belajar siswa dianggap dapat dipercaya atau diandalkan.

### Uji Normalitas

Pengujian normalitas data yang dilaksanakan di dalam penelitian ini menggunakan analisis uji Kolmogorov-Smirnov yang bertujuan mengtahui hasil normalitas dari residual regresi.

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

N	46
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	
Mean	.0000000
Std. Deviation	3.01769133
Most Extreme Differences	
Absolute	.077
Positive	.069
Negative	-.077
Test Statistic	.077
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Tabel 6. Hasil Uji Linieritas  
ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Belajar * Between Gaya Mengajar Groups	(Combined)	303.277	15	20.218	2.227	.030
	Linearity	165.861	1	165.861	18.268	.000
	Deviation from Linearity	137.416	14	9.815	1.081	.411
	Within Groups	272.375	30	9.079		
	Total	575.652	45			

Pengujian linieritas data dalam penelitian ini menyatakan bahwa adanya hubungan positif antara variabel gaya mengajar guru dengan variabel kepuasan belajar siswa, hal ini dapat kita lihat berdasarkan hasil deviation from

linearity yang dihasilkan sebesar  $0,411 > 0,05$  itu berarti asumsi linieritas pada penelitian ini terpenuhi.

## Uji Hipotesis

Analisis regresi linier berganda dierapkan guna menguji hipotesis dalam penelitian ini dengan bantuan software SPSS guna mengetahui secara simultan dan parsial pengaruh gaya mengajar guru (X1) dan kepuasan belajar siswa (X2) terhadap hasil belajar siswa (Y). Tabel berikut menampilkan hasil komputasi:

Tabel 7. Nilai R Square

Model	R	R Square	Adjusted R	Std. Error of	F	Sig.
			Square	the Estimate		
1	.219 <sup>a</sup>	.048	.004	2.831		

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Belajar, Gaya Mengajar

b. Dependent Variable: Hasil Belajar

Berdasarkan tabel 7 di atas terlihat nilai R sebesar 0,219 yang menunjukkan bahwa terdapat sedikit korelasi antara pendekatan pembelajaran dengan hasil belajar siswa. Nilai R Square kemudian sama dengan 0,048 atau 4,8%. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun 4,8% variabel gaya mengajar dan variabel

kepuasan belajar mungkin tidak mempengaruhi hasil belajar siswa, sisanya mungkin dipengaruhi oleh variabel lain.

Tabel 8. ANOVA

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2	8.702	1.086	.347 <sup>b</sup>
	Residual	43	8.012		
	Total	45			

a. Dependent Variable: Hasil Belajar

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Belajar, Gaya Mengajar

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan nilai F sebesar 1,086 dan taraf signifikansi 0,347  $\geq 0,05$  yang menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima karena gaya mengajar dan kesenangan belajar siswa di SMK Triyasa Surabaya tidak secara bersama-sama mempengaruhi hasil belajar siswa.

Tabel 9. Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	69.382	4.002	17.339	.000
	Gaya Mengajar	.019	.128	.145	.886
	Kepuasan Belajar	.162	.140	.205	.252

a. Dependent Variable: Hasil Belajar

Berdasarkan Tabel 4.4.3 nilai t pada gaya mengajar adalah 0,145 dengan tingkat signifikansi 0,886  $\text{sig} \geq 0,05$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa metode pembelajaran hanya sedikit mempengaruhi hasil belajar siswa. Berdasarkan hasil kepuasan belajar  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak karena nilai t sebesar 1,160 dan taraf signifikansi sebesar 0,252  $\text{sig} \geq 0,05$ . Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan belajar secara parsial tidak berpengaruh terhadap prestasi belajar siswa.

## Kesimpulan

- Hasil belajar tidak dipengaruhi oleh metode pengajaran. Hal ini bisa disimpulkan dari perhitungan berdasarkan

$t$  hitung  $0,145 \leq t$  tabel 2,016 yang menunjukkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang menunjukkan bahwasanya gaya mengajar guru tidak berdampak terhadap hasil belajar siswa.

- Hasil belajar siswa tidak dipengaruhi oleh kepuasan belajar siswa. Dapat dilihat bahwa  $H_a$  disetujui dan  $H_0$  ditolak didasarkan atas hasil perhitungan pada  $t$  hitung  $1,160 \leq t$  tabel 2,016. Temuan ini menunjukkan bahwasanya hasil belajar siswa tidak dipengaruhi oleh kepuasan siswa.
- Hasil belajar dipengaruhi oleh pendekatan pengajaran dan kepuasan belajar siswa. Hal ini terlihat dari hasil perhitungan yang menunjukkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak dengan  $F$  hitung 1,086 dan  $\text{Sig} 0,347 \geq \text{Sig} 0,05 (5\%)$ . Temuan ini menunjukkan bahwa pendekatan pengajaran dan kepuasan pembelajaran tidak

secara bersama-sama mempengaruhi hasil belajar siswa.

Dari kesimpulan diatas banyaknya faktor lain yang menyebabkan hasil penelitian antara gaya mengajar guru dan kepuasan belajar siswa tidak memiliki pengaruh terhadap hasil belajar siswa dikarenakan beberapa faktor diantaranya pengisian kuisioner yang tidak sesuai, data sampel yang belum berhasil membuktikan hipotesis, dan bisa saja terjadi kesalahan input data.

## Daftar Pustaka

Ahmadi, A., & TriJoko. (2015). Strategi Belajar Mengajar. Bandung: Pusaka Setia.

Ali, M. (2012). Guru dalam Proses Belajar Mengajar. Bandung: Sinar Baru Algesindo.

Arikunto, S. (2016). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis. Jakarta: PT. RinekaCipta. Asril, Z. (2011). Micro teaching. Jakarta: PT Raja Grapindo Persada.

Daryanto. (2010). Belajar dan Mengajar. Bandung: CV. YramaWidya. Depdiknas. (2013). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Jakarta: Depdiknas.

Dian Anggi Pratiwi. (2019). Pengaruh Gaya Mengajar Guru Terhadap Motivasi Belajar Matematika Murid Sdn 166 Turucinnae Kabupaten Bone. Retrieved from [https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/6513-Full\\_Text.pdf](https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/6513-Full_Text.pdf) (Accessed March 13, 2023).

Djamarah, S. B. (2010). Guru dan Anak Didik Dalam Interaksi Edukatif. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Dwi Siswanti. (2020). Pengaruh Gaya Mengajar Guru Dan Kepuasan Belajar Siswa Terhadap Hasil Belajar Siswa Sd Negeri 120 Bengkulu Utara. Retrieved from <http://repository.iainbengkulu.ac.id/9401/1/016.%20SKRIPSI%20DUWI%20SISWANTI.pdf> (Accessed March 16, 2023).

Educannel.id. (January, 2022). Gaya Mengajar Guru. Retrieved from <https://educhannel.id/blog/artikel/gaya-mengajar-guru.html> (Accessed February 18, 2023).

Hartono, R. (2013). Ragam Model Mengajar yang Mudah Diterima Murid. Jogjakarta: DIVA Press.

Islamuddin, H. (2011). Psikologi Pendidikan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Lathifah Al Khumaero. (2017). Pengaruh Gaya Mengajar Guru, Disiplin Belajar, Dan Teman Sebaya Terhadap Prestasi Belajar. Retrieved from <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj/article/view/20281/9616> (Accessed March 15, 2023).

Mohammad Iqbal Fathoni. (2018). Pengaruh Gaya Mengajar Guru Dan Motivasi Belajar Siswa Terhadap Hasil Belajar Siswa Mata Pelajaran Pendidikan Agama Islam Di Sman 2 Trenggalek Tahun Ajaran 2017/2018. Retrieved from <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/8073/> (Accessed March 13, 2023).

Muhibbin, S. (2011). Psikologi Pendidikan dengan Pendekatan Baru. Bandung: Rosda Karya.

Nata, A. (2011). Perspektif Islam Tentang Strategi Pembelajaran. Jakarta: Kencana.

Ngalim, P. (2014). Administrasi dan Supervisi Pendidikan. Bandung: Remaja Rosda Karya.

- PGSD. (n.d.). Pengertian Pendidikan. Retrieved from <https://pgsd.upy.ac.id/index.php/8- artikel-pendidikan/11-pengertian-pendidikan> (Accessed March 13, 2023).
- Popi Sopiatin. (2010). Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Peserta didik. Bogor: Graha Indonesia.
- Ramli Ahmad. (2018). Pengaruh Gaya Mengajar Guru Terhadap Hasil Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Akidah Akhlak Kelas Xi Ma Babussalam Rungkang, Desa Merembu, Kec. Labuapi, Kab. Lombok Barat Tahun Pelajaran 2018/2019. Retrieved from <http://etheses.uinmataram.ac.id/327/1/Ramli%20Ahmad%20151141106.pdf> (Accessed March 13, 2023).
- Riduwan. (2009). Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Penelitian Pemula. Bandung: Alfabeta.
- Rumiati. (2011). Pengembangan Pendidikan Kewarganegaraan. Jakarta: Dikti.
- Sam's, R. H. (2010). Model Penelitian Tindakan Kelas Teknik Bermain Konstruktif untuk Meningkatkan Hasil Belajar Matematika. Yogyakarta: Teras.
- Sanjaya, W. (2009). Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Santoso, G. (2015). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher.
- Slameto. (2011). Belajar dan Faktor-faktor Yang Mempengaruhinya, Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Subagyo, J. (2011). Metode Penelitian dalam Teori & Praktik. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sudjana, N. (2011). Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sudjana, N., et al. (2011). Buku Kerja Pengawas Sekolah. Jakarta: Pusat Pengembangan Tenaga Kependidikan Kemdiknas.
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Suprijono, A. (2009). Cooperative Learning Teori dan Aplikasi Praktik PAIKEM. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sutisna, O. (2009). Administrasi Pendidikan: Dasar Teoritis untuk Praktek Profesional. Bandung: Angkasa.
- Syafa Lisaholit, V. H., & M. C. B. Umanailo. (2021). Pengaruh Gaya Mengajar Guru Terhadap Hasil Belajar Siswa Di Sma Negeri 1 Namlea. Retrieved from <http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI/article/view/1459> (Accessed March 13, 2023).
- Umar, H. (2009). Sumber Daya Manusia dalam Organisasi. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Usman, H. (2016). Manajemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Usman, M. U., & L. Setiawati. (2013). Upaya Optimalisasi Kegiatan Belajar Mengajar. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Venny Lieana. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dunkin' Donuts di Wilayah Kelapa Gading Jakarta Utara. Retrieved from <http://eprints.kwikkiangie.ac.id/971/3/29160320%20-20VENNY%20LIEANA%20-20bab%202.pdf> (Accessed February 23, 2023).
- Wibowo. (2017). Manajemen Kinerja. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Zuhairini, A. G., et al. (2014). Metodik Khusus pendidikan Agama. Surabaya: Usana.