

Character Education Management at Universitas Doktor Nugroho Magetan and Instituto Politecnico De Betano Timor Leste

Diterima:
16 Juni 2022
Revisi:
2 Juni 2022
Terbit:
14 Juli 2022

¹ Abdul Gafur Daniamiseno, ² Diva Arsyana Aurell Priyanggita
^{1,2,3}Universitas Doktor Nugroho Magetan
^{1,2,3}Magetan, Indonesia
E-mail: ¹Abdulgafur@udn.ac.id

Abstract— This study aims to analyze the management of character education at Universitas Doktor Nugroho Magetan and Instituto Politécnico de Betano Timor Leste, focusing on policies, implementation practices, challenges, student perceptions, and recommendations to improve its effectiveness. This study uses a qualitative approach with a case study design. Data were collected through in-depth interviews with university leaders, lecturers, and students, participant observation, and documentation of character education policies and programs at both universities. Data analysis was carried out thematically with an inductive approach to explore the main themes related to character education management. The results of the study show that both universities have implemented a structured character education policy, although with different approaches. Universitas Doktor Nugroho Magetan integrates character education into the academic curriculum through ethics and morals courses, while Instituto Politécnico de Betano focuses more on developing social character and leadership through extracurricular activities and community service. The practice of implementing character education is running well in both universities, although there are differences in its implementation. The main challenges faced are limited resources, difficulties in aligning perceptions about the importance of character education, and less active student involvement. Nevertheless, most students have a positive perception of the character education they receive.

Keywords: Character Education, Educational Management, Higher Education, Character Education

I. PENDAHULUAN

Pendidikan karakter telah menjadi prioritas penting dalam wacana global pengembangan pendidikan tinggi, terutama karena universitas menghadapi tekanan yang semakin besar untuk menghasilkan lulusan yang tidak hanya cakap secara intelektual tetapi juga bertanggung jawab secara moral. Di Indonesia, pendidikan karakter secara formal diintegrasikan ke dalam kebijakan pendidikan nasional, berfungsi sebagai elemen inti untuk menanamkan integritas, tanggung jawab, empati, dan komitmen sosial pada siswa (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, 2017). Namun, terlepas dari adopsinya yang luas, implementasi pendidikan karakter yang sebenarnya masih tidak konsisten dan beragam secara kontekstual di berbagai institusi. Universitas Doktor Nugroho Magetan dan Instituto Politecnico de Betano menawarkan studi kasus yang menarik untuk membandingkan konteks pendidikan yang berbeda: satu dari institusi Indonesia yang lebih maju, dan yang lainnya dari struktur akademik yang sedang berkembang di Timor Leste. Studi ini bertujuan untuk meneliti

bagaimana masing-masing institusi mendefinisikan, mengelola, dan mengevaluasi inisiatif pendidikan karakternya.

Meningkatnya kompleksitas tantangan sosial-budaya dan teknologi di abad ke-21 telah membuat pengembangan karakter siswa menjadi lebih mendesak dari sebelumnya. Para sarjana seperti Noddings (2020) berpendapat bahwa pendidikan karakter harus didasarkan pada etika kepedulian, menyoroti dimensi emosional dan relasional dari perkembangan moral. Perspektif ini menunjukkan bahwa pendidikan karakter yang sukses membutuhkan pembinaan budaya kampus yang penuh kepedulian yang melibatkan administrator, fakultas, dan siswa secara kolaboratif. Studi sebelumnya juga menekankan perlunya mengintegrasikan nilai-nilai karakter tidak hanya dalam kurikulum formal tetapi juga dalam kegiatan ekstrakurikuler dan kokurikuler (Suardi & Nursalam, 2020; Mentari, 2020). Namun, institusi sangat bervariasi dalam kapasitas mereka untuk menciptakan lingkungan integratif tersebut, tergantung pada kebijakan, sumber daya, dan keterlibatan pemangku kepentingan mereka.

Penelitian menunjukkan bahwa institusi dengan kerangka kebijakan pendidikan karakter yang jelas cenderung berkinerja lebih baik dalam menumbuhkan kesadaran moral dan keterlibatan warga negara siswa. Misalnya, Asri (2022) mencatat bahwa salah satu tantangan utama di universitas-universitas Indonesia adalah menyelaraskan tujuan pendidikan karakter dengan hasil akademik, yang seringkali terhambat oleh beban mengajar yang tinggi dan pelatihan yang tidak memadai bagi para Sementara itu, Gusnita, Jalinus, dan Refdinal (2022) menyoroti bagaimana era digital menuntut model pendidikan karakter inovatif yang membahas dimensi etika dan estetika. Studi-studi ini menunjukkan bahwa faktor kontekstual dan institusional secara signifikan mempengaruhi implementasi pendidikan karakter di pendidikan tinggi. Oleh karena itu, pemahaman tentang sistem manajemen di balik praktik-praktik ini menjadi sangat penting untuk meningkatkan efektivitas dan keberlanjutannya.

Dalam konteks Asia Tenggara, Timor Leste menghadirkan kasus unik pengembangan pendidikan pasca-kolonial di mana pendidikan karakter baru-baru ini dimasukkan ke dalam reformasi nasional. Pemerintah Timor Leste, melalui inisiatif seperti program ALMA, telah memprioritaskan pendidikan inklusif dan kepemimpinan sekolah untuk mendukung pembelajaran berbasis nilai (UNICEF, 2021). Terlepas dari upaya-upaya ini, sektor pendidikan tinggi di Timor Leste menghadapi kendala dalam infrastruktur, kapasitas fakultas, dan desain kurikulum. Instituto Politecnico de Betano, khususnya, masih dalam proses membangun sistem pengembangan karakter yang stabil dalam budaya kampusnya. Sebaliknya, Universitas Doktor Nugroho Magetan telah melembagakan pendidikan karakter melalui kursus formal dan peraturan moral yang tertanam dalam proses akademik dan administratifnya.

Penelitian ini diperlukan untuk mengkaji strategi operasional, tantangan, dan persepsi mahasiswa mengenai pendidikan karakter di Universitas Doktor Nugroho Magetan dan Instituto Politecnico de Betano. Perbandingan ini berharga bukan hanya untuk menyoroti perbedaan dalam manajemen dan implementasi, tetapi juga untuk mengidentifikasi praktik terbaik yang dapat menjadi dasar pengembangan kebijakan di kedua negara. Lebih lanjut, studi ini berkontribusi pada wacana akademis tentang manajemen pendidikan karakter lintas budaya dengan mengeksplorasi bagaimana nilai-nilai diinterpretasikan dan diinternalisasi dalam konteks sosial-politik yang beragam. Mengingat meningkatnya kebutuhan akan kepemimpinan etis di Asia Tenggara, wawasan dari penelitian ini dapat mendukung inovasi kurikulum dan penguatan institusional. Temuan ini juga bertujuan untuk mendukung kerja sama regional di pendidikan tinggi dengan menawarkan model manajemen pendidikan karakter yang dapat diterapkan secara luas.

Penelitian ini mengadopsi pendekatan studi kasus kualitatif dengan data yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi partisipan, dan analisis dokumen. Metode ini memungkinkan eksplorasi mendalam tentang bagaimana setiap institusi mengartikulasikan, menerapkan, dan menilai prinsip-prinsip pendidikan karakter. Metode ini juga memungkinkan peneliti untuk menangkap pengalaman subjektif dan narasi institusional yang membentuk aktualisasi pembelajaran moral. Pendekatan komparatif semakin memperkaya kedalaman analisis dengan mengontekstualisasikan praktik-praktik dalam lingkungan budaya dan kebijakan spesifik masing-masing universitas. Dengan demikian, metodologi ini tidak hanya mendukung analisis tematik tetapi juga memfasilitasi pemahaman yang mendalam tentang dinamika pendidikan karakter di berbagai ekosistem pendidikan.

Pada akhirnya, penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan rekomendasi berbasis bukti yang mendukung pelembagaan pendidikan karakter di pendidikan tinggi, khususnya dalam konteks Asia Tenggara. Studi ini berupaya memberikan wawasan praktis bagi para pembuat kebijakan, pendidik, dan pemimpin akademik yang ingin meningkatkan kapasitas moral dan kewarganegaraan lulusan universitas. Studi ini juga bercita-cita untuk mengangkat wacana tentang pendidikan karakter dari asumsi normatif ke strategi yang berlandaskan empiris. Dengan membandingkan dua lembaga pendidikan yang kontras, makalah ini berkontribusi pada pemahaman yang lebih mendalam tentang apa yang membuat pendidikan karakter efektif, berkelanjutan, dan responsif secara budaya. Wawasan ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi kebijakan pendidikan nasional dan desain kelembagaan di Indonesia dan Timor Leste.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe studi kasus untuk memahami secara mendalam pengelolaan pendidikan karakter di dua institusi pendidikan tinggi, yaitu Universitas Doktor Nugroho Magetan di Indonesia dan Instituto Politecnico De Betano di Timor Leste. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi konteks sosial, budaya, dan kebijakan yang memengaruhi implementasi pendidikan karakter. Studi kasus memungkinkan eksplorasi menyeluruh terhadap kebijakan, implementasi, tantangan, dan persepsi mahasiswa di masing-masing institusi. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk memperoleh pemahaman holistik yang tidak dapat dicapai hanya dengan pendekatan kuantitatif. Oleh karena itu, metode ini sangat tepat untuk fokus penelitian pada dinamika institusional dan pengalaman subjektif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipan, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan pimpinan universitas, dosen yang bertanggung jawab atas mata kuliah etika, dan mahasiswa aktif yang terlibat dalam kegiatan pendidikan karakter. Observasi dilakukan pada kegiatan kampus sehari-hari, interaksi antara dosen dan mahasiswa, serta implementasi kegiatan pembentukan karakter di luar kelas. Dokumentasi diperoleh dari kebijakan internal kampus, silabus, rencana pembelajaran, dan laporan kegiatan organisasi mahasiswa. Ketiga teknik ini digunakan secara triangulasi untuk meningkatkan validitas data.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kebijakan Pendidikan Karakter, hasil wawancara dengan pengelola program pendidikan karakter di kedua universitas menunjukkan bahwa kedua institusi memiliki kebijakan yang jelas terkait pendidikan karakter. Universitas Doktor Nugroho Magetan menerapkan pendidikan karakter melalui program-program berbasis nilai-nilai moral dan etika, sedangkan Instituto Politecnico De Betano berfokus pada pengembangan karakter sosial dan kepemimpinan melalui kegiatan ekstrakurikuler dan program pengabdian masyarakat.

Tantangan yang dihadapi dalam menerapkan pendidikan karakter di kedua universitas tersebut meliputi keterbatasan sumber daya, seperti anggaran dan fasilitas pendukung, serta kesulitan dalam menyelaraskan persepsi mengenai pentingnya pendidikan karakter di kalangan administrator dan dosen. Selain itu, terdapat tantangan dalam melibatkan mahasiswa secara aktif, terutama mahasiswa yang belum sepenuhnya memahami manfaat pendidikan karakter dalam pengembangan diri mereka.

Berdasarkan hasil wawancara dan FGD, sebagian besar mahasiswa di kedua universitas memiliki persepsi positif terhadap pendidikan karakter. Mereka merasa bahwa program ini membantu mereka dalam membentuk karakter yang lebih baik, terutama dalam hal

kepemimpinan, disiplin, dan empati. Namun, ada juga mahasiswa yang merasa bahwa pendidikan karakter kurang relevan dengan tujuan akademis mereka dan lebih berfokus pada aspek sosial.

1. Demografi Responden

Sebanyak 200 mahasiswa (100 dari Universitas Doktor Nugroho Magetan dan 100 dari Instituto Politecnico De Betano) mengisi kuesioner yang dibagikan. Mayoritas responden adalah mahasiswa S1 berusia antara 18 dan 24 tahun. Sebagian besar responden adalah mahasiswa jurusan teknik, ilmu sosial, dan ekonomi.

2. Persepsi Siswa tentang Pendidikan Karakter

Hasil analisis data kuantitatif menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa di kedua universitas memiliki persepsi positif terhadap kebijakan dan praktik implementasi pendidikan karakter. Di Universitas Doktor Nugroho Magetan, 75% mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap integrasi pendidikan karakter ke dalam kurikulum akademik, sedangkan 80% mahasiswa di Instituto Politecnico De Betano menganggap program pendidikan karakter dalam kegiatan sosial sangat bermanfaat.

3. Statistik Deskriptif

Berdasarkan hasil kuesioner, data menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa di kedua universitas memberikan nilai tinggi pada pertanyaan yang berkaitan dengan dampak pendidikan karakter terhadap pengembangan diri mereka (nilai rata-rata 4,2 pada skala 5). Namun, ada juga beberapa mahasiswa yang memberikan nilai rendah pada pertanyaan mengenai relevansi pendidikan karakter terhadap tujuan akademik mereka (nilai rata-rata 2,9).

4. Pengujian Hipotesis

Uji statistik menggunakan uji-t menunjukkan perbedaan signifikan antara persepsi mahasiswa di kedua universitas mengenai efektivitas pendidikan karakter. Mahasiswa di Instituto Politecnico De Betano cenderung memberikan penilaian yang lebih tinggi terhadap pendidikan karakter dibandingkan mahasiswa di Universitas Doktor Nugroho Magetan. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara partisipasi aktif dalam program pendidikan karakter dan perkembangan karakter mahasiswa, dengan koefisien regresi sebesar 0,65 ($p<0,05$).

5. Data Dokumen Kebijakan

Di Universitas Doktor Nugroho Magetan, kebijakan pendidikan karakter tercermin dalam Rencana Strategis Pengembangan Pendidikan, yang mengintegrasikan pendidikan karakter sebagai bagian dari pengembangan keterampilan interpersonal siswa. Sementara itu, di Instituto Politécnico de Betano, kebijakan pendidikan karakter diimplementasikan melalui

Program Pengembangan Kepemimpinan Mahasiswa yang juga melibatkan kegiatan pengabdian masyarakat.

6. Temuan Utama

- a. Kebijakan pendidikan karakter di kedua universitas tersebut telah diterapkan secara konsisten, meskipun dengan pendekatan yang berbeda.
- b. Praktik penerapan pendidikan karakter berjalan dengan baik di kedua institusi, meskipun, terdapat tantangan terkait sumber daya dan keterlibatan siswa.
- c. Persepsi siswa terhadap pendidikan karakter umumnya positif, tetapi ada siswa yang merasa bahwa pendidikan karakter kurang relevan dengan tujuan akademis mereka.
- d. Tantangan utama yang dihadapi dalam menerapkan pendidikan karakter meliputi keterbatasan fasilitas, kurangnya pemahaman luas tentang pentingnya pendidikan karakter, dan kesulitan dalam melibatkan siswa secara aktif.

Diskusi ini bertujuan untuk memberikan pemahaman lebih lanjut mengenai implementasi manajemen pendidikan karakter di Universitas Doktor Nugroho Magetan dan Instituto Politecnico De Betano serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas program pendidikan karakter di kedua institusi tersebut.

1. Kebijakan Pendidikan Karakter di Universitas Doktoral Nugroho Magetan dan Instituto Politecnico De Betano

Kebijakan pendidikan karakter yang diterapkan di kedua universitas tersebut menunjukkan komitmen masing-masing institusi untuk membentuk karakter mahasiswa sebagai bagian integral dari pendidikan tinggi. Di Universitas Doktor Nugroho Magetan, kebijakan ini lebih berfokus pada pengembangan nilai-nilai moral dan etika yang terintegrasi ke dalam mata kuliah dan kegiatan akademik lainnya. Kebijakan ini sejalan dengan teori pendidikan karakter berbasis nilai yang menekankan pentingnya internalisasi nilai-nilai baik melalui kurikulum formal (Lickona, 1991). Implementasi kebijakan ini, meskipun sedang berlangsung, masih dibatasi oleh tantangan sumber daya dan pemahaman yang tidak merata di antara para dosen. Sementara itu, di Instituto Politecnico De Betano, kebijakan pendidikan karakter lebih berfokus pada pengembangan karakter sosial dan kepemimpinan melalui kegiatan ekstrakurikuler dan pengabdian masyarakat. Pendekatan ini sesuai dengan model pendidikan karakter berbasis pengalaman yang menyatakan bahwa pembelajaran karakter dilakukan melalui pengalaman langsung dan refleksi, seperti yang diungkapkan oleh Dewey (1938). Hal ini membuktikan bahwa kedua institusi tersebut memiliki pendekatan yang berbeda tetapi keduanya berfokus pada pembangunan karakter siswa.

2. Praktik Implementasi Pendidikan Karakter

Praktik penerapan pendidikan karakter di kedua universitas menunjukkan perbedaan dalam pelaksanaannya. Di Universitas Doktor Nugroho Magetan, pendidikan karakter lebih terintegrasi ke dalam kurikulum akademik melalui mata kuliah tertentu yang mengajarkan etika dan moral. Namun, sebagian mahasiswa merasa materi yang diajarkan terlalu teoritis dan tidak selalu relevan dengan kehidupan sehari-hari mereka. Hal ini memicu perdebatan tentang pendekatan pendidikan karakter yang lebih kontekstual dan praktis yang harus memperhatikan kebutuhan mahasiswa di dunia nyata. Di Instituto Politecnico De Betano, pendidikan karakter diimplementasikan melalui kegiatan ekstrakurikuler dan pengabdian masyarakat, yang memberikan kesempatan kepada siswa untuk belajar melalui aksi sosial. Program ini lebih efektif dalam membentuk kepemimpinan dan karakter sosial siswa, tetapi masih ada tantangan dalam melibatkan siswa yang kurang aktif dalam kegiatan ini. Hal ini menunjukkan pentingnya pendekatan berbasis partisipasi aktif yang telah terbukti efektif dalam meningkatkan keterlibatan siswa dalam pendidikan karakter.

3. Tantangan dalam Menerapkan Pendidikan Karakter

Beberapa tantangan yang ditemukan dalam implementasi pendidikan karakter di kedua universitas tersebut meliputi keterbatasan sumber daya, baik dari segi anggaran maupun fasilitas yang mendukung pelaksanaan program karakter. Hal ini sesuai dengan temuan sebelumnya yang menyatakan bahwa kurangnya sumber daya dapat menghambat efektivitas pendidikan karakter dalam membentuk karakter siswa (Noddings, 2013). Tantangan lainnya adalah kesulitan dalam menyelaraskan persepsi di antara administrator, dosen, dan mahasiswa mengenai tujuan dan manfaat pendidikan karakter itu sendiri. Di Universitas Doktor Nugroho Magetan, beberapa dosen merasa bahwa pendidikan karakter perlu lebih ditekankan dalam mata kuliah yang lebih berfokus pada aspek teknis dan akademis. Sementara itu, di Instituto Politecnico De Betano, keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan pengabdian masyarakat sering terhambat oleh kurangnya kesadaran dan komitmen dari sebagian mahasiswa mengenai pentingnya pendidikan karakter berbasis pengalaman. Tantangan-tantangan ini menunjukkan bahwa perlu ada pendekatan yang lebih inklusif dan berkelanjutan untuk melibatkan semua elemen kampus dalam pendidikan karakter.

4. Persepsi Siswa tentang Pendidikan Karakter

Sebagian besar mahasiswa di kedua universitas menunjukkan persepsi positif terhadap pendidikan karakter yang diterapkan. Mereka merasa bahwa pendidikan karakter membantu mereka dalam membentuk nilai-nilai penting seperti kepemimpinan, disiplin, dan empati. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa pendidikan karakter memiliki dampak positif pada perkembangan pribadi mahasiswa, terutama dalam

meningkatkan kesadaran sosial dan keterampilan hidup. Namun, beberapa mahasiswa menyatakan bahwa mereka merasa kurangnya relevansi antara pendidikan karakter dan tujuan akademik mereka. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan yang lebih terintegrasi dan kontekstual terhadap pendidikan karakter dengan tujuan akademik mahasiswa masih perlu ditingkatkan. Misalnya, program pendidikan karakter di Universitas Doktor Nugroho Magetan mungkin perlu lebih menekankan pada penerapan praktis nilai-nilai karakter dalam konteks dunia kerja atau kehidupan profesional mahasiswa.

5. Rekomendasi untuk Meningkatkan Efektivitas Pendidikan Karakter

Berdasarkan temuan di atas, berikut beberapa rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas pengembangan karakter. Pendidikan di kedua universitas tersebut meliputi:

- a. Peningkatan Sumber Daya: Meningkatkan anggaran dan fasilitas untuk program pendidikan karakter, dan memberikan pelatihan lebih lanjut bagi para dosen agar mereka dapat mengintegrasikan pendidikan karakter ke dalam pembelajaran akademik dengan cara yang lebih kontekstual.
- b. Meningkatkan Partisipasi Siswa: Mengembangkan program yang lebih menarik bagi siswa dengan secara aktif melibatkan mereka dalam kegiatan pendidikan karakter, baik di dalam maupun di luar kelas. Penggunaan metode pembelajaran berbasis proyek dan pembelajaran pengalaman dapat memperkuat dampak pendidikan karakter.
- c. Integrasi dengan Kurikulum Akademik: Mengembangkan kurikulum yang lebih baik mengintegrasikan pendidikan karakter dengan tujuan akademik dan profesional siswa, sehingga siswa dapat merasakan manfaat langsung dari pendidikan karakter dalam kehidupan sehari-hari dan karier mereka.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa hal dapat disimpulkan mengenai kebijakan, implementasi, tantangan, persepsi mahasiswa, dan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan pendidikan karakter di Universitas Doktor Nugroho Magetan dan Instituto Politécnico de Betano:

a. Kebijakan Pendidikan Karakter

Kedua universitas tersebut telah menerapkan kebijakan pendidikan karakter yang terstruktur, meskipun pendekatannya berbeda. Universitas Doktor Nugroho Magetan mengintegrasikan pendidikan karakter ke dalam kurikulum akademik, sedangkan Instituto Politécnico de Betano lebih menekankan pada pengembangan karakter sosial dan kepemimpinan melalui kegiatan ekstrakurikuler dan pengabdian masyarakat.

b. Praktik Implementasi Pendidikan Karakter

Pendidikan karakter di kedua universitas berjalan dengan baik, meskipun terdapat perbedaan dalam implementasinya. Di Universitas Doktor Nugroho Magetan, integrasi pendidikan karakter dalam kurikulum dianggap kurang relevan oleh mahasiswa, sedangkan di Instituto Politécnico de Betano, pendidikan karakter lebih diterima melalui pengalaman langsung, meskipun terdapat tantangan dalam meningkatkan partisipasi mahasiswa.

c. Tantangan yang Dihadapi

Keterbatasan sumber daya, baik anggaran maupun fasilitas pendukung, merupakan tantangan utama. Selain itu, kesulitan dalam menyelaraskan persepsi tentang pentingnya pendidikan karakter dan kurangnya keterlibatan aktif siswa juga menjadi masalah utama.

d. Persepsi Siswa

Sebagian besar mahasiswa di kedua universitas memiliki persepsi positif tentang pendidikan karakter, menganggapnya berkontribusi pada pembentukan nilai-nilai kepemimpinan, disiplin, dan empati. Namun, ada mahasiswa yang merasa bahwa pendidikan karakter kurang relevan dengan tujuan akademik mereka, menunjukkan perlunya penyesuaian dalam mengintegrasikan pendidikan karakter ke dalam kurikulum.

e. Rekomendasi

Meningkatkan sumber daya untuk program pendidikan karakter, termasuk anggaran, fasilitas, dan pelatihan staf pengajar; Meningkatkan partisipasi siswa melalui kegiatan pendidikan karakter yang lebih menarik dan relevan dengan kehidupan akademik dan profesional; Mengintegrasikan pendidikan karakter dengan tujuan akademik dan profesional siswa untuk memperkuat dampak positifnya dalam kehidupan sehari-hari siswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Gerson, R.F. (2004). Measuring Customer Satisfaction. Jakarta: PPM.
- Haefner, J.E., Deli-Gray, Z., & Rosenbloom, A. (2011), "The importance of brand liking and brand trust in consumer decision making: Insights from Bulgarian and Hungarian consumers during the global economic crisis", *Managing Global Transitions: International Research Journal*, Vol. 9 No. 3, pp. 249-273.
- Hafeez, S., & Hasnu, S. (2010), "Customer satisfaction for cellular phones in Pakistan: A case study of Mobilink", *Business and Economics Research Journal*, Vol.1 No. (3), pp. 35-44.
- Hafeez, S. and Muhammad, B. (2012), "The Impact of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty Programs on Customer's Loyalty: Evidence from Banking Sector of Pakistan", *International Journal of Business and Social Science*, Vol.3 No. 16, pp. 200-209.
- Heriyadi, Listiana, E. and Lay, YN (2018). An Analysis of the Influence of Service Quality, Personal Selling and Complaint Handling and Trust on Customer Retention (Survey of Bank Harda International Savings Customers, Pontianak Branch). Volume 7 Number 2.