

Cite this: *J.SST*, Vol 4 (1):
51-57, 2024

Strategi Komunikasi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa Di SMA Negeri 2 Nunukan Selatan

Communication Strategy in Increasing Students' Learning Motivation at SMA Negeri 2 Nunukan Selatan

Received Date:
13 September 2024
Accepted Date:
27 September 2024

Mardaniah^{1*}; Syamsu Rizal²; Muhammad Asdar³
Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Pascasarjana, Universitas Fajar, Kota Makassar,
90231, Indonesia

*Email: mardaniah@gmail.com, syamsurizal@gmail.com, abidinasdar@yahoo.co.id (Email institusi, pascasarjana@unifa.ac.id)

Keywords:

Communication Strategy, Mercure
Makassar Hotel, Increasing Visitors

Kata kunci:

Strategi Komunikasi, Hotel Mercure
Makassar, Peningkatan Pengunjung

Abstract. *This study aims to analyze the communication strategy of the principal in increasing the learning motivation of SMA Negeri 2 Nunukan Selatan students and to analyze the inhibiting factors and supporting factors in increasing the learning motivation of SMA Negeri 2 Nunukan Selatan students. This research was carried out in Nunukan Regency, North Kalimantan Province. This research uses a qualitative approach. The processing technique uses a qualitative approach. This data processing technique is by conducting observational research, interviews, and documentation. The results of this study show that the principal of SMA Negeri 3 Nunukan Selatan has a good strategy in striving to improve and motivate students to learn by creating strategies and planning models that have stages in obtaining student grades and achievements because they are spurred by successive learning motivations. Some of the points carried out by the principal are holding meetings with teachers, staff and students and also associations with parents of students in between busy and routine to provide a concrete and sustainable understanding of the standards that are to be achieved in the learning process in the future*

Keywords: *Presentation Strategy, Principal, Student Motivation*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi komunikasi kepala sekolah dalam meningkatkan motivasi belajar siswa SMA Negeri 2 Nunukan Selatan serta untuk menganalisis factor penghambat dan factor pendukung dalam meningkatkan motivasi belajar siswa SMA Negeri 2 Nunukan Selatan. Penelitian ini di laksanakan di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengolahan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengolahan data ini dengan melakukan penelitian observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan kepala sekolah SMA Negeri 3 Nunukan Selatan memiliki strategi baik dalam mengupayakan peningkatan serta motivasi belajar siswa dengan membuat stratgi dan model perencanaan yang memiliki tahapan-tahapan dalam mendapatkan nilai dan prestasi siswa karena dipacu oleh motivasi belajar yang suksesi. Beberapa poin yang dilakukan oleh kepala sekolah yakni menggelar pertemuan dengan guru, tendik dan siswa dan juga perkumpulan dengan para orang tua siswa di sela kesibukan dan rutinitas demi memberi pemahaman yang kongkrit dan berkelanjutan tentang standar yang ingin di capai dalam proses pembelajaran di masa yang akan datang

Kata kunci: Strategi Komunikasi, Kepala Sekolah, Motivasi Siswa

DOI:
<http://dx.doi.org/10.31960/tea.v5i1>
(contoh)

PENDAHULUAN

Dalam dunia pendidikan maka salah satu penyumbang dan investasi bangsa Indonesia adalah pendidikan karena merupakan kunci pembangunan untuk masa sekarang dan masa yang akan datang, karena melalui pendidikan diharapkan setiap individu dapat meningkatkan kualitasnya dalam bidang pendidikan. Sekolah merupakan lembaga pendidikan sesuai dengan misinya, yaitu melaksanakan kegiatan mengajar dalam rangka mencapai tujuan pendidikan. Kegiatan belajar mengajar ini akan berjalan lancar jika komponen-komponen dalam lembaga terpenuhi dan berfungsi sebagaimana mestinya, komponen-komponen tersebut meliputi sarana dan prasarana yang memadai, terpenuhinya tenaga kependidikan yang kualitatif, adanya struktur organisasi yang teratur dan tak kalah pentingnya adalah peran kepala sekolah sebagai supervisor. Dengan demikian apabila setiap komponen dalam lembaga pendidikan tersebut berfungsi dengan baik, maka pelaksanaan belajar mengajar berjalan dengan lancar sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Salah satu unsur yang menunjang dan sekaligus terpenting dalam proses pendidikan adalah guru. Guru merupakan salah satu tenaga pendidik yang mempunyai peran sebagai faktor penentu keberhasilan tujuan organisasi dan mutu pendidikan, karena guru yang langsung bersinggungan dengan peserta didik untuk memberikan bimbingan yang muaranya akan menghasilkan lulusan yang diharapkan. Kinerja guru di sekolah mempunyai peran penting dalam pencapaian tujuan sekolah. Guru memiliki potensi yang besar pada dirinya masing-masing sehingga perlu memperoleh rangsangan dan motivasi dari pimpinan sekolah maupun guru seniornya.

Untuk mendapatkan kualitas pendidikan serta menghasilkan kinerja guru harus selalu ditingkatkan mengingat tantangan dunia pendidikan untuk menghasilkan kualitas sumber daya manusia yang semakin meningkat. Salah satu faktor yang mempengaruhi tercapainya peningkatan kinerja guru adalah dengan menumbuhkan motivasi dikalangan para guru.

Peningkatan kerja harus diiringi motivasi yang tinggi. Bekerja tanpa motivasi tentu sangat membosankan, karena tidak adanya unsur pendorong. Motivasi yang di dapat dari seseorang akan memberikan motivasi tersendiri agar dalam bekerja nanti mendapatkan kepuasan dan gairah yang terpadu sehingga upaya untuk mencapai tujuan menjadi maksimal.

Faktor kepemimpinan kepala sekolah adalah salah satu embrio untuk mendapatkan kepemimpinan yang sangat berkaitan dengan upaya peningkatan motivasi kerja guru dan peningkatan motivasi belajar peserta didik. Urgensi kepemimpinan kepala sekolah sebagai katalisator menjadi salah satu penentu dan faktor yang terus menerus menentukan arah pendidikan dalam keberlangsungan dan perkembangan organisasi pendidikan di sekolah. Kharisma kepemimpinan kepala sekolah selalu diukur dari cara, model dan gaya kepemimpinan sehingga dapat mempengaruhi kinerja guru dan peserta didik untuk melaksanakan tugas yang diperintahkan tanpa paksaan sehingga guru dan peserta didik secara sukarela dan penuh kemauan akan berperilaku dan berkinerja sesuai tuntutan organisasi sekolah karena melalui arahan-arahan yang disampaikan oleh kepala sekolah. Kepala sekolah harus mampu menciptakan dan menjaga suasana dan semangat kerja yang kondusif, tinggi dan berpihak kepada guru dan peserta didik sehingga guru dan peserta didik termotivasi dalam pekerjaannya terutama menyampaikan pesan dan kesan melalui etika dan cara berkomunikasi yang baik. Dimana komunikasi antara kepala sekolah kepada guru dan peserta didik menjadi satu kesatuan yang terpelihara dengan baik dan berkelanjutan.

Sesuai hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di SMA Negeri 2 Nunukan Selatan, dimana awal pendirian sekolah baru ini yang lahir pada saat pandemic covid 19 memiliki keterbatasan lahan karena berada di pemukiman penduduk, sarana prasarana sekolah seperti wifi (jaringan internet) menjadikan tantangan kepala sekolah terhadap peserta didik dalam menghadirkan

kemampuan terhadap peningkatan motivasi siswa.

Namun demikian, kepala sekolah harus memiliki alternative dan kreatifitas. Akhirnya, SMA Negeri 2 Nunukan Sekolah menjadi salah satu sekolah andalan karena prestasi nasional yang pernah diraih. Dengan demikian, seyogyanya terus menjalin komunikasi antara kepala sekolah dan guru dalam memotivasi belajar siswa.

Pola komunikasi yang terjadi tentunya bermacam-macam dalam mengaktifkan keberlangsungan organisasi sekolah, ada yang dilakukan secara langsung dengan kepala sekolah yaitu melalui tatap muka langsung, maupun secara tidak langsung yaitu melalui media lain seperti link zoom, telepon seluler, aplikasi Whats Up ataupun Mesengger. Peran komunikasi yang dilakukan tentunya berfokus pada urusan-urusan yang berkaitan dengan adminitrasi sekolah, belajar mengajar maupun dengan urusan teknis kegiatan pembelajaran. Pengamatan peneliti sebelumnya, hal-hal atau topik yang dikomunikasikan merupakan sesuatu yang begitu penting berkaitan dengan urusan penyelenggaraan pendidikan di sekolah sehingga dipandang perlu untuk saling menjelaskan pesan dan informasi. Bagi peneliti belum begitu jelas efektivitas komunikasi yang dilakukan antara kepala sekolah dan guru-guru, dan siswa di sekolah dalam menggerakkan motivasi belajar siswa di sekolah sehingga termotivasi untuk melaksanakan tugasnya dengan sebaik mungkin

Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk meneliti motivasi belajar siswa sehingga peneliti mengangkat penelitian dengan judul “Strategi Komunikasi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa di SMA Negeri 2 Nunukan Selatan”.

METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hal ini karena prosedur penelitian ini menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis ataupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Moleong 2012:4). Adapun peneliti akan memaparkan serta mengamati data penjualan sesuai yang terjadi dilapangan. Pendekatan ini merupakan beberapa alasan guna untuk mendapatkan data mengenai motivasi belajar siswa SMA Negeri 2 Nunukan Selatan. Untuk penelitian kualitatif ini ada beberapa cara diantaranya dengan wawancara mendalam dengan informan, melakukan observasi, serta dokumentasi.

Data diperoleh melalui proses observasi, untuk mengamati proses interaksi antar presenter dengan pihak yang menerima presentasi dan wawancara mendalam, untuk memperoleh informasi terkait proses presentasi, wawancara mendalam melibatkan para presenter yang ditugaskan melakukan kegiatan presentasi kepada calon mahasiswa baru, selain Observasi dan Depth-interview, dalam penelitian ini juga dilakukan dokumentasi dalam rangka mendokumentasikan bahan atau data yang diperoleh dari kegiatan penelitian yang dianggap relevan dalam kegiatan wawancara data yang terdokumentasi yang diperoleh adalah berupa rekaman suara yang di transkrip, foto kegiatan dan beberapa hal pendukung yang berkaitan dengan kegiatan penerimaan mahasiswa baru di Politeknik Informatika Nasional Makassar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Peran Kepala Sekolah sebagai Pendidik

Berdasarkan data yang peneliti temukan di lapangan menggambarkan bahwa kepala SMA Negeri 2 Nunukan Selatan pada umumnya telah mampu menjalankan perannya sebagai pendidik hal ini dapat dilihat dari kemampuan kepala sekolah dalam meningkatkan kedisiplinan siswa dan guru dengan cara menanamkan keteladanan dan membuat peraturan kedisiplinan guru hal ini bertujuan untuk membangun motivasi siswa dan profesionalis guru, kepala sekolah juga mendorong guru untuk untuk memulai dan mengakhiri pembelajaran sesuai waktu yang ditetapkan, ini bertujuan agar waktu yang diberikan kepada siswa guru dapat digunakan dengan efektif dan efisien. Selain

itu dalam menjalankan perannya sebagai pendidik kepala sekolah juga berupaya meningkatkan kualitas prestasi belajar siswa dengan cara memberikan keteladanan dan bersikap ramah kepada siswa, hal ini terlihat dari waktu kedatangan kepala sekolah yang lebih awal dari pada guru dan siswa, cara kepala sekolah berpakaian, dan cara kepala sekolah menyapa seluruh siswa yang kepala sekolah dapati. Kepala sekolah juga menanamkan kepada seluruh guru dan siswa bahwa untuk meningkatkan prestasi kita harus lebih dekat dengan pencipta kita, dilihat dari himbauan untuk berdoa dan mengaji sebelum memasuki waktu belajar di pagi hari.

2. Peran Kepala Sekolah sebagai Pemimpin

Dari hasil data yang peneliti temukan di lapangan dapat di simpulkan bahwa dalam menjalankan perannya sebagai pemimpin, gaya kepemimpinan yang dimiliki kepala sekolah SMA Negeri 2 Nunukan Selatan yaitu perfectionis hal ini terlihat dari cara kepala sekolah membuat suatu perencanaan sekolah kepala sekolah akan sangat memperhatikan segala hal agar tidak terjadi kesalahan, meskipun begitu kepala sekolah juga memiliki karakter yang demokratis yang dimana kepala sekolah memberikan kesempatan kepada seluruh tenaga kependidikan untuk ikut berperan aktif dalam membuat sebuah perencanaan, keputusan, dan nilai kerjanya. Kepala sekolah juga merupakan pemimpin yang bijaksana dan perhatian. Serta selama menjadi pemimpin, Kepala sekolah merupakan tipe orang yang ingin cepat dan tepat dalam menyelesaikan masalah yang ada.

3. Peran Kepala Sekolah sebagai Pemimpin

Dari hasil data yang peneliti temukan di lapangan dapat di simpulkan bahwa dalam menjalankan perannya sebagai pemimpin, gaya kepemimpinan yang dimiliki kepala sekolah SMA Negeri 2 Nunukan Selatan yaitu perfectionis hal ini terlihat dari cara kepala sekolah membuat suatu perencanaan sekolah kepala sekolah akan sangat memperhatikan segala hal agar tidak terjadi kesalahan, meskipun begitu kepala sekolah juga memiliki karakter yang demokratis yang dimana kepala sekolah memberikan kesempatan kepada seluruh tenaga kependidikan untuk ikut berperan aktif dalam membuat sebuah perencanaan, keputusan, dan nilai kerjanya. Kepala sekolah juga merupakan pemimpin yang bijaksana dan perhatian. Serta selama menjadi pemimpin, Kepala sekolah merupakan tipe orang yang ingin cepat dan tepat dalam menyelesaikan masalah yang ada.

Berdasarkan uraian di atas dapat dikatakan bahwa kepala SMA Negeri 2 Nunukan Selatan telah menjalankan perannya sebagai manager dengan baik karena kepala sekolah telah memiliki strategi yang tepat untuk mengatur dan memberdayakan tenaga kependidikan di sekolah melalui kerja sama dan memberi kesempatan kepada para tenaga kependidikan untuk meningkatkan profesinya serta mendorong keterlibatan seluruh tenaga kependidikan dalam berbagai kegiatan yang menunjang program sekolah.

4. Peran Kepala Sekolah sebagai Administrator

Mengaju dari hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan beberapa guru, bahwa dalam menjalankan perannya sebagai administrator, upaya yang kepala sekolah lakukan dalam mengelola administrasi sekolah untuk menunjang kelancaran proses pembelajaran di sekolah yaitu dengan mewajibkan seluruh tenaga kependidikan untuk mempersiapkan rencana dan perangkat pembelajaran yang akan di gunakan, seperti RPP dan Silabus pembelajaran. Kepala Sekolah juga berusaha untuk menyediakan dan melengkapi hal-hal yang menyangkut kelancaran proses pembelajaran seperti penyediaan sarana dan prasarana.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat di simpulkan bahwa kepala SMA Negeri 2 Nunukan Selatan dalam menjalankan perannya sebagai administrator dapat dikatakan baik karena kemampuan mengatur dan merencanakan tata

laksana system administrasi sekolah dengan baik.

5. Peran Kepala Sekolah sebagai Inovator

Mengingat pendidikan sudah memasuki era digital dan sebentar lagi memasuki era data. Pendidikan yang baik jika mampu dilaksanakan secara efektif dan efisien. Dari hasil wawancara yang telah peneliti lakukan, bahwa dalam menjalankan perannya sebagai inovator. Kepala sekolah berupaya memasang jaringan internet disekolah agar tidak terjadinya keterbelakangan atau keterlambatan dalam proses belajar mengajar yang dilakukan oleh guru dan peserta didik.

Selain itu, kepala sekolah juga memberikan akses kemudahan kepada guru dalam melakukan proses pengajaran yang terpaksa dilakukan secara daring mengingat bahaya dari pandemic COVID – 19 saat itu. Hal ini sejalan dengan teori dari Mulyasa dalam Suryani (2017) bahwa: kepala sekolah sebagai seorang inovator harus memiliki strategi yang tepat untuk menjalin hubungan yang harmonis dengan lingkungan, mencari gagasan baru, mengimplementasikan ide-ide baru, mengintegritasi setiap kegiatan, memberikan teladan kepada seluruh tenaga kependidikan di sekolah, dan mengembangkan model-model pembelajaran yang inovatif.

Dari uraian di atas maka dapat peneliti simpulkan bahwa kepala SMA Negeri 2 Nunukan Selatan telah mampu menjalankan perannya sebagai inovator ini dilihat dari kemampuan kepala sekolah dalam mencari, menentukan, dan melaksanakan pembaharuan di sekolah.

6. Peran Kepala Sekolah sebagai Supervisor

Melihat hasil wawancara, upaya yang kepala SMA Negeri 2 Nunukan Selatan lakukan sebagai supervisi yaitu dengan datang lebih awal ke sekolah untuk mengontrol kehadiran guru-guru dan siswa, kepala sekolah juga melakukan kunjungan kelas untuk melakukan pengawasan terhadap proses belajar sebagai upaya meningkatkan profesionalisme guru, kepala sekolah juga pemasangan CCTV di setiap kelas yang bertujuan agar dapat memantau keadaan kelas setiap saat.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan, peneliti menemukan bahwa betul kepala sekolah telah melakukan kunjungan kelas guna melakukan pengawasan proses belajar mengajar di kelas, hal ini terlihat saat peneliti melakukan observasi pra penelitian di SMA Negeri 2 Nunukan Selatan kepala sekolah datang dan memperhatikan proses pembelajaran setiap kelas. Berdasarkan uraian tersebut, dapat dikatakan bahwa kepala SMA Negeri 2 Nunukan Selatan telah melaksanakan supervisi sesuai dengan seharusnya.

7. Peran Kepala Sekolah sebagai Motivator

Sebagaimana menjadi seorang kepala sekolah, tugas kepala sekolah bukan hanya memimpin jabatan tertinggi sekolah, dan memberikan perintah kepada tenaga kependidikan. Melainkan kepala sekolah juga dituntut menjadi seorang motivator, dari hasil temuan yang telah peneliti dapat di lapangan bahwa, upaya yang Kepala SMA Negeri 2 Nunukan Selatan lakukan dengan memberikan penghargaan kepada guru yang berpertas, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif yaitu dengan mengatur ruangan guru dengan baik dan rapi, kepala sekolah juga melakukan pendekatan terhadap para guru dengan menumbuhkan rasa kebersamaan dan kekeluargaan.

Berdasarkan uraian tentang peran-peran kepala sekolah diatas maka dapat dikatakan bahwa peran yang di tunjukan oleh kepala SMA Negeri 2 Nunukan Selatan dalam meningkatkan motivasi mengajar guru memegang peranan penting bagi perkembangan sekolah, terutama pada kinerja mengajar guru.

Hambatan & Pendukung Strategi Komunikasi Kepala Sekolah

Kepemimpinan dalam sekolah yaitu sistem kepemimpinan yang diterapkan oleh kepala sekolah adalah manajerial yang berfokus pada pendidikan. Dalam

kesehariannya kepala sekolah sebagai pemimpin bisa mengayomi bawahannya, menerapkan kebijakan-kebijakan yang sesuai dengan guru dan muridnya. Melakukan pengambilan keputusan dengan bermusyawarah dengan bawahannya. Kepala sekolah melakukan pengawasan kepada guru yaitu meliputi supervisi kelas. Pihak sekolah bekerjasama dengan yayasan, lembaga dan masyarakat sekitar. Adanya komunikasi baik dengan bahasa yang santun dan tegas dalam memberikan instruksi sehingga mudah dipahami oleh warga sekolah.

Faktor pendukung yang ada di sekolah adalah berupa pemberian penghargaan yaitu reward bagi guru yang berprestasi atau kinerjanya baik. Sedangkan faktor penghambat yaitu masih ada guru yang kurang disiplin, seperti masih ada yang datang terlambat. Beberapa guru memiliki karakter kurang bersosialisasi sehingga kesulitan dalam berkomunikasi dan membagi waktu. Melihat kinerja guru yang menurun maka kepala sekolah sebagai stakeholder akan memberikan motivasi dan pembinaan.

Sedangkan guru yang lebih senior ikut merangkul dan memberi motivasi kepada guru yang masih muda, sehingga dapat bersemangat kembali. Mengembangkan kinerja guru dengan cara mengikutsertakan dalam kegiatan pembinaan, pelatihan-pelatihan, MGMP dan workshop. Pihak sekolah bekerjasama dengan beberapa sekolah di Nunukan Selatan dalam memfasilitasi dan memberi kesempatan bagi guru melanjutkan sekolah strata dua untuk meningkatkan kinerja guru. Pembinaan kedisiplinan yang dilakukan kepala sekolah terhadap guru adalah dengan adanya apel pagi dan checklock di pagi hari dan adanya raport penilaian kinerja guru setiap pergantian semester. Sebagai bentuk pemberian motivasi maka kepala sekolah juga memberikan pemfasilitasan terhadap semua kegiatan yang akan dijalankan oleh guru maka akan di dukung penuh siswa SMA Negeri 2 Nunukan Selatan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, peran kepala sekolah sebagai pemimpin mampu bersikap tanggung jawab atas tugas dan segala kegiatan yang menunjang tercapainya tujuan pendidikan, peran kepala sekolah sebagai manajer mampu mengatur, mengkoordinasi dengan menerapkan kerjasama, peran kepala sekolah sebagai administrator dapat menyusun dan melakukan pendokumenan administrasi sekolah, peran kepala sekolah sebagai inovator mampu melakukan pembaharuan di sekolah, kepala sekolah sebagai supervisor mampu melakukan pengawasan dan pengendalian dengan melakukan kunjungan kelas dan pemasangan cctv, dan kepala sekolah sebagai motivator dengan memberikan penghargaan, pengaturan lingkungan sekolah, dan membangun suasana kerja yang kondusif dan kekeluargaan. Terakhir, penerapan strategi kepala sekolah juga melakukan pembuatan SOP, pengembangan profesi guru, pendekatan informal dan informal, penyediaan jaringan internet, dan apresiasi siswa termasuk reward dan punishment.

SIMPULAN

Strategi kepala sekolah SMA Negeri 2 Nunukan Selatan dalam peningkatan motivasi belajar siswa adalah Kepala sekolah membuat perencanaan mengenai langkah-langkah pembelajaran aktif. Kepala sekolah mengadakan rapat dengan para guru dan juga perkumpulan dengan para siswa sekaligus orang tua di sekolah secara bergantian mengenai pemahaman pembelajaran sistem daring. Menambahkan tugas kepada siswa yang sifatnya praktek di rumah. Memberikan penilaian kepada siswa berupa kualitatif, yaitu kerapian, ketepatan dan kejujuran yang rajin, kurang rajin, tidak rajin dan lain- lain. Sedangkan Motivasi belajar yang dimiliki siswa di SMA Negeri 2 Nunukan Selatan.

Sementara untuk faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam meningkatkan motivasi belajar siswa SMA Negeri 2 Nunukan Selatan adalah kemampuan siswa secara personal serta kurangnya sarana dan prasarana dalam menunjang prestasi dan minat siswa untuk mengerjakan tugas dari guru serta tugas lain yang menjadi penilaian dalam mengukur motivasi siswa SMA

Negeri 2 Nunukan Selatan.

REFERENSI

- 1 Alma, Buchari. (2012). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta
- 2 Bagong. (2005). Metode Penelitian Sosial: Bergabai Alternatif Pendekatan. Jakarta : Prenada Media.
- 3 Celina Tri Siwi Kristiyanti.(2009). Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Sinar Grafika. Daryanto. 2011. Manajemen Pemasaran. Bndung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- 4 Devito, Joseph A. 2011. Komunikasi Antar Manusia. Pamulang-Tangerang Selatan Karisma Publishing Group.
- 5 Donni Jouni 2007. Komunikasi Pemasaran Terpadu. Bandung. CV Pustaka Setia Prisgunanto,
- 6 Effendy, O. U. (2017). Ilmu Komunikasi Kepemimpinan Teori dan Praktek. Bandung: Rosda Karya.
- 7 Handayani, Sri. (2012).Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pelayanan Air Bersihpada PDAM Tirtasari Binjai. Jurnal Non Eksakta (Volume 4 Nomor 1).
- 8 Hamzah, B. U. (2017). Teori Motivasi dan Pengukurannya. Jakarta: Bumi Aksara.
- 9 Ilham. (2006). Komunikasi Pemasaran: Strategi dan Taktik. Bogor: Ghalia Indonesia.
- 10 J. Setiadi, Nugroho. (2008). Perilaku Konsumen. Edisi Revisi. Cetakan Pertama, Penerbit Kencana. Jakarta.
- 11 Kennedy Jhon E & R. Dermawan Soemanagara (2006). Marketing Communication. Jakarta PT. Buana Ilmu Populer
- 12 Kotler Phillip, Kevin Lance Keller. 2006. Marketing Management. Jakarta:PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- 13 Kotler, Philip, Gary Armstrong, 2009. Principle of Marketing, Pearson/Prentice Hall.
- 14 Kotler, K. (2009). Manajemen Pemasaran 1.Edisi ketiga belas. Jakarta: Erlangga.
- 15 Kotler, dan Keller. (2012). Manajemen Pamasaran. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- 16 Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. (2012). Marketing Management. New Jersey: Prentice Hall.
- 17 Kotler, Philip and Gary Armstrong. (2016). Prinsip-prinsip Pemasaran. Edii13. Jilid 1.Jakarta : Erlangga.
- 18 Kotler, Philip and Kevin Lane Keller.(2016). Marketing Managemen, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- 19 Kurtz, David L. Bone,2012. Principle of Contemporary Marketing, 14th Edition, Cenbage Learning, USA.
- 20 Moleong, L. J. (2019). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- 21 Moleong, Lexy J. (2012). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- 22 Mulyana, Deddy. 2008. Komunikasi efektif “Suatu pendekatan lintas budaya”. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- 23 Nurudin. 2016. Ilmu Komunikasi Ilmiah dan Populer. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. Priansa
- 24 Patton. (2019). Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rosdakarya.
- 25 Ruslan, Rosady. (2008). Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.