



IMPLEMENTASI *USRAH* DALAM PEMBENTUKAN KARAKTER RELIGIUS PESERTA DIDIK SEKOLAH MENENGAH ISLAM AD DINIAH SUNGAI BAKAP MALAYSIA

Khusniyah¹, Abdul Jalil², Mukhammad Naafiu Akbar³
Pendidikan Agama Islam, Universitas Islam Malang
e-mail: 122101011224@unisma.ac.id, [2abd.jalil@unisma.ac.id](mailto:abd.jalil@unisma.ac.id),
[3mukhammad.naafiu@unisma.ac.id](mailto:mukhammad.naafiu@unisma.ac.id)

Abstract

Islamic education plays a strategic role in shaping students' religious character. One of the learning methods applied in Islamic education is usrah, a small-group discussion forum that explores religious aspects and contemporary issues. This study aims to analyze the implementation of usrah in shaping students' religious character at Sekolah Menengah Islam Ad Diniyah Sungai Bakap, Malaysia. This research employs a qualitative approach using a case study method. Data were collected through in-depth interviews with the school principal, usrah mentors, and students, as well as participatory observations and document analysis. The findings reveal that the implementation of usrah in this school consists of five main stages: Quran recitation, muqaddimah (introduction), material delivery by the naqib, muzakarah (discussion), and closing. This activity contributes to the development of students' religious character by strengthening values such as sincerity, responsibility, discipline, adherence to rules, and leadership. Students also demonstrate improvements in self-confidence and communication skills. Thus, usrah is proven to be an effective method in shaping students' religious character and can serve as a model for broader Islamic education systems.

Keywords: *Usrah*, religious character, Islamic secondary school

A. Pendahuluan

Pendidikan Islam memiliki peran penting dalam membentuk karakter religius peserta didik. Salah satu metode pembelajaran yang digunakan dalam sistem pendidikan Islam adalah *usrah*. *Usrah* merupakan kegiatan rutin di Sekolah Menengah Islam Ad Diniyah yang berfungsi sebagai forum diskusi keislaman, melibatkan interaksi antara guru dan siswa dalam kelompok kecil. Secara etimologi, *usrah* berasal dari bahasa Arab yang berarti "keluarga", sedangkan secara terminologi, *usrah* merujuk pada perkumpulan kecil yang membahas

berbagai aspek keIslaman, termasuk tafsir Al-Qur'an, hadits, serta isu-isu kontemporer seperti Palestina.

Sebagai metode pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat Muslim di abad ke-21, usrah berkontribusi dalam penguatan pendidikan, pengembangan sosial, serta peningkatan spiritual siswa (Awang Marusin et al., 2018). Di Sekolah Menengah Islam Ad Diniah, usrah telah diterapkan sebagai bagian dari sistem pendidikan yang bertujuan membentuk karakter religius peserta didik melalui penguatan iman, persaudaraan, dan keterampilan dakwah. Kegiatan ini didukung oleh Angkatan Belia Islam Malaysia (ABIM), sebuah organisasi Islam independen yang bergerak di bidang dakwah Islam untuk membekali peserta didik dengan keterampilan komunikasi dan kepemimpinan (Islam, 2019).

Menurut penelitian Hasan Zulkifli (2023), usrah secara aktif meningkatkan keyakinan, intelektual, toleransi, serta kepemimpinan siswa. Siswa di Sekolah Menengah Islam Ad Diniah mulai dibimbing untuk menjadi naqib atau pemimpin usrah sejak tingkat pertama. Dalam prosesnya, usrah menggunakan kitab-kitab muktabar yang membahas akhlak, aqidah, syariat, dan tasawuf, serta literatur kontemporer yang relevan. Berdasarkan wawancara dengan kepala sekolah, kegiatan usrah tidak hanya berorientasi pada akademik tetapi juga membentuk kebiasaan religius yang melekat dalam kehidupan sehari-hari siswa.

Pembentukan karakter religius melalui usrah sejalan dengan konsep pendidikan karakter yang menekankan pembiasaan nilai-nilai keagamaan. Pendidikan karakter religius merupakan fondasi utama dalam menciptakan generasi berakhlak mulia (Nafiah, 2022). Dengan semakin seringnya siswa mengikuti kegiatan keagamaan, maka perilaku mereka akan semakin agamis. Lingkungan sekolah yang mendukung pembiasaan nilai-nilai Islam juga berperan penting, seperti menjaga interaksi yang baik dengan guru, menerapkan adab Islami dalam kehidupan sehari-hari, serta menjaga etika berpakaian dan bersikap.

Namun, dalam implementasi usrah terdapat tantangan, salah satunya adalah perbedaan metode penyampaian materi oleh setiap guru. Meski demikian, secara umum, usrah telah memberikan pengaruh signifikan terhadap karakter siswa, terutama dalam aspek adab, kedisiplinan, dan komitmen terhadap nilai-nilai Islam. Berdasarkan analisis lapangan, ditemukan lima dimensi karakter religius dalam pelaksanaan usrah, yaitu dimensi praktik agama, dimensi keyakinan, dimensi pengetahuan, dimensi penghayatan, dan dimensi perilaku (Kahmat, 2002). Kelima dimensi ini menjadi indikator efektivitas usrah dalam membentuk karakter religius siswa.

Dalam konteks pendidikan Islam, *usrah* memiliki peran strategis sebagai media pembinaan moral dan spiritual yang selaras dengan visi program studi Pendidikan Agama Islam Universitas Islam Malang dalam menjunjung tinggi nilai-nilai etika. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi *usrah* dalam pembentukan karakter religius peserta didik di Sekolah Menengah Islam Ad Diniah Sungai Bakap, Malaysia.

B. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk menganalisis implementasi *usrah* dalam pembentukan karakter religius peserta didik di Sekolah Menengah Islam Ad Diniah Sungai Bakap, Malaysia. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan kepala sekolah, guru pembimbing *usrah*, serta peserta didik, observasi partisipatif terhadap pelaksanaan *usrah*, serta analisis dokumen berupa silabus, modul pembelajaran, dan kebijakan sekolah terkait pendidikan karakter. Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman (2014), yang meliputi reduksi data, penyajian data, kondensasi, dan penarikan kesimpulan berdasarkan pola temuan serta dibandingkan dengan teori relevan. Validitas data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan metode guna memperoleh pemahaman objektif mengenai efektivitas *usrah* dalam membentuk karakter religius peserta didik.

C. Hasil dan Pembahasan

Pelaksanaan *usrah* dalam membentuk karakter religius peserta didik di Sekolah Menengah Islam Ad Diniah dilaksanakan setiap pagi pada jam pertama, pukul 07.35–08.10, setelah sesi doa bersama di lapangan. Kegiatan ini diikuti oleh seluruh siswa dari tingkat 1 hingga tingkat 5, dengan tahapan kegiatan yang terstruktur. Rangkaian kegiatan meliputi pembacaan al-Qur'an secara kolektif, *muqaddimah* oleh guru yang berisi arahan serta motivasi, penyampaian materi oleh *naqib* (ketua kelompok *usrah*), sesi *muzakarah* atau diskusi untuk bertukar pemahaman, serta sesi penutup yang mencakup evaluasi dan motivasi dari guru. Kegiatan *usrah* dirancang untuk mengembangkan keterampilan komunikasi, kepemimpinan, serta keberanian siswa dalam menyampaikan pendapat, sekaligus memperdalam pemahaman mereka terhadap nilai-nilai Islam.

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa kegiatan ini efektif dalam meningkatkan kepercayaan diri siswa, terutama bagi mereka yang berada di tingkat atas, yang lebih terbiasa untuk tampil di depan umum. Selain itu, melalui forum diskusi, siswa belajar untuk berpikir kritis, mengajukan sanggahan, serta menyampaikan pandangan dengan lebih sistematis. Guru juga memiliki peran

penting dalam membimbing dan mengevaluasi perkembangan siswa, di mana hasil evaluasi ini digunakan dalam pertemuan *usrah* antar guru guna meningkatkan efektivitas pembelajaran. Penelitian yang dilakukan pada 14 sampai 29 Oktober 2024 menemukan bahwa kegiatan *usrah* berkontribusi secara signifikan terhadap pembentukan karakter religius siswa. Setiap hari dan setiap pagi Jumat, siswa secara rutin melaksanakan doa bersama di lapangan sebelum menuju kelompok *usrah* masing-masing.

Kegiatan ini telah menjadi kebiasaan yang dilakukan secara mandiri tanpa adanya paksaan dari guru, yang menunjukkan sikap ikhlas, disiplin, serta kepatuhan terhadap aturan. Menurut Hanief hampir seluruh siswa telah memiliki karakter religius yang kuat, ditandai dengan pelaksanaan kegiatan ini atas kesadaran sendiri. Guru juga tidak mengalami kesulitan dalam membimbing siswa selama kegiatan berlangsung. Selain itu, siswa yang bertugas sebagai pemimpin *usrah* selalu mempersiapkan diri dengan baik serta terbuka terhadap berbagai pendapat yang berbeda. Setelah sesi pembelajaran, sebelum pulang, siswa juga secara disiplin melaksanakan salat Dzuhur berjamaah di *surau* sekolah. Hal ini mencerminkan sikap tanggung jawab, kecintaan terhadap ilmu, kepercayaan diri, kejujuran, dan toleransi dalam kehidupan sehari-hari.

Kepala sekolah, Bapak Abdul Latief, menyatakan bahwa jumlah siswa yang relatif sedikit mempermudah proses pembentukan karakter religius mereka. Sementara itu, salah satu siswa, Habibah, menyampaikan bahwa ia dan teman-temannya telah terbiasa menyapa guru, tamu, serta orang yang lebih tua dengan salam dan senyuman sebagai bentuk penghormatan. Bapak Hanief juga menambahkan bahwa sekitar 70% siswa telah menunjukkan keterampilan kepemimpinan, lebih percaya diri, dan berani tampil di depan umum. Ia menyatakan bahwa program *usrah* telah memberikan dampak yang signifikan dibandingkan sekolah lain yang tidak menerapkan program serupa. Pelaksanaan *usrah* dalam pembentukan karakter religius di Sekolah Menengah Islam Ad Diniah dilakukan pada jam pertama, pukul 07.35–08.10.

Kegiatan ini mencakup lima tahap utama, yaitu (a) Pembacaan Al-Qur'an secara kolektif, (b) *Muqaddimah* yang berisi arahan dan motivasi, (c) Penyampaian materi oleh *naqib*, (d) *Muzakarah* atau diskusi untuk memperdalam pemahaman, (e) Sesi penutup yang mencakup evaluasi dan motivasi dari guru. Hasil dari *usrah* menunjukkan bahwa peserta didik memiliki karakter religius yang kuat, ditandai dengan kepatuhan kepada Allah, keikhlasan, kepercayaan diri, tanggung jawab, kecintaan terhadap ilmu, kejujuran, kedisiplinan, kepatuhan terhadap peraturan, toleransi, serta sikap menghormati orang lain.

1. Pelaksanaan *Usrah* dalam Pembentukan Karakter Religius

Pelaksanaan *usrah* di Sekolah Menengah Islam Ad Diniah mencakup lima tahap utama yang telah disebutkan sebelumnya. Berdasarkan teori Marzuki (2015) dalam *Pendidikan Karakter Islam*, pembentukan karakter religius dapat dilakukan melalui kegiatan rutin, keteladanan, pengondisian, serta pembiasaan. Sekolah ini tidak menerapkan sistem reward dan punishment karena jumlah siswa yang relatif kecil, sehingga kegiatan *usrah* lebih mudah dipantau dan dievaluasi. Metode lainnya yang diterapkan dalam pelaksanaan *usrah* meliputi (a) Kegiatan rutin, yaitu pelaksanaan *usrah* secara konsisten setiap Jumat pagi, (b) Keteladanan, di mana guru berperan sebagai panutan dalam penyampaian materi serta dalam perilaku sehari-hari, (c) Pengondisian, melalui penyediaan fasilitas yang mendukung, seperti mushola dan ruang kelas yang nyaman untuk pelaksanaan *usrah*, (d) Pembiasaan, di mana *usrah* dilakukan secara berulang sehingga siswa terbiasa melaksanakannya tanpa paksaan. Pendekatan *usrah* yang diterapkan juga merujuk pada teori Hasan al-Banna, yang mencakup *muzakarah*, berbagi masalah, *tadarrus* Al-Qur'an, ibadah berjamaah, serta aktivitas fisik seperti olahraga. Beberapa kegiatan, seperti salat Dzuhur berjamaah dan olahraga, dilaksanakan di luar sesi *usrah* melalui kegiatan ko-kurikuler.

2. Hasil *Usrah* dalam Pembentukan Karakter Religius

Hasil pelaksanaan *usrah* dianalisis berdasarkan teori Marzuki (2015), yang mengidentifikasi sebelas indikator karakter religius. Adapun indikator karakter religius yang terbentuk pada siswa meliputi (a) Kepatuhan kepada Allah, terlihat dari ketaatan mereka terhadap aturan sekolah terkait ibadah, seperti doa bersama dan salat berjamaah, (b) Sikap ikhlas, tercermin dari kesiapan siswa dalam melaksanakan kegiatan tanpa paksaan, (c) Kepercayaan diri, ditunjukkan melalui keberanian siswa dalam memimpin *usrah* dan doa bersama, (d) Tanggung jawab, terlihat dari kesungguhan siswa dalam menjalankan tugas, terutama saat menjadi *naqib*, (e) Kecintaan terhadap ilmu, tercermin dari kesiapan siswa sebelum memimpin *usrah* dan keaktifan mereka dalam diskusi, (f) Kedisiplinan, ditunjukkan dengan ketepatan waktu dan kepatuhan terhadap aturan sekolah, (g) Kejujuran, tercermin dari kebiasaan siswa dalam menyampaikan informasi dengan benar, (h) Kepatuhan terhadap peraturan, terlihat dari keteraturan siswa dalam mengikuti *usrah* dan jam pelajaran, (i) Toleransi, diwujudkan dalam keterbukaan siswa terhadap perbedaan pendapat saat diskusi, (j) Sikap menghormati orang lain, terlihat dalam interaksi mereka dengan guru dan teman sejawat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *usrah* berperan penting dalam membentuk

karakter religius siswa, dengan dampak yang dapat bertahan dalam kehidupan mereka di masa mendatang.

D. Simpulan

Pelaksanaan usrah di Sekolah Menengah Islam Ad Diniyah terbukti efektif dalam membentuk karakter religius peserta didik. Kegiatan ini membantu siswa mengembangkan nilai-nilai seperti kepatuhan kepada Allah, ikhlas, percaya diri, tanggung jawab, cinta ilmu, kejujuran, disiplin, kepatuhan terhadap peraturan, serta toleransi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa usrah berperan penting dalam pembentukan karakter religius yang dapat bertahan hingga kehidupan selanjutnya.

Daftar Rujukan

- Kawangit, N. A. rahim & R. M. (2018). *Perkembangan Usrah Di Malaysia Dan Kepentingannya Kepada Masyarakat: Satu Tinjauan Awal*. Manuskrip At-Tahkim 8(6). 2023 Acceptance date : 6. (2024). 4(1), 1–20.
- Abdul Kadir, F. A., Md Yusoff, Y., & Hashim, Z. (2017). Pembangunan Insan Berdasarkan Wasail al-Tarbiyah: Kajian Terhadap Kitab Majmu'at al-Rasail Tulisan Hasan al-Banna. *Journal of Al-Tamaddun*, 12(2), 1–11. <https://doi.org/10.22452/jat.vol12no2.1>
- Abdul Munir Ismail, Nik Yamcik Zainab, & Sulaiman Dorloh. (2020). Analisis Keberkesanan Aktiviti Dakwah dan Pendidikan Dalam Kalangan Pelajar Tahfiz Sains. *Borneo International Journal EISSN 2636-9826*, 2(4), 1–10.
- Abdullah, N. M. S. A. N., Dollah, H. H., & Marusin, A. A. M. A. (2017). Development of Student's Character through Usrah Education as Lifelong Learning: Case Study in the International Islamic University Malaysia. *International Conference on Lifelong Learning for Islamic Education, December 2017*.
- Ahmad, S. (2013). *Amalan program usrah di sekolah agama menengah kajian kes di Sekolah Agama Menengah Bestari, Subang jaya, Selangor*. University of Malaya.
- Alkrienciehie, A. S. dan I. (2013). *Pendidikan Karakter Pendidikan Berbasis Agama dan Budaya Bangsa*. Pustaka Setia.
- Ardiansyah, A., & Cahyanto, B. (2022). Generative Learning Strategies To Improve Students' Cognitive Engagement In Online Classes At Islamic School: A Systematic Review. *Jurnal Pendidikan Agama Islam*, 20(1), 72–87. <https://doi.org/10.14421/jpai.v20i1.6329>

- Arif, D. chrisna W. & D. B. (2017). Penanaman Nilai-Nilai di Sekolah Dasar untuk Penguatan Jiwa Profetik Siswa. Prosiding Konferensi Nasional Kewarganegaraan III.
- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT Rineka Cipta.
- Asrohah, H. (1994). *Sejarah Pendidikan Islam*. logos.
- Awang Marusin, A. A. M., Sintang, S., & Ibrahim, M. A. (2018). The Practice of Usrah in Teaching and Learning: Case Study at the International Islamic University Malaysia. *International Journal of Islamic Thought*, 14(1), 21–26. <https://doi.org/10.24035/ijit.14.2018.002>
- Bakri, N., Hamid, A., & Karim, H. H. (2024). THE ARKAN AL-USRAH CONCEPT ASPIRES TO FOSTER UNITY AMONG THE ARKAN AL-USRAH CONCEPT ASPIRES TO FOSTER. July. <https://doi.org/10.55573/JISED.096330>
- Cahyanto, B., Arifin, I., Al Atok, R., Hadi, S., & Dewi, D. K. (2024). Exploring school core values and their impact on student achievement culture: Transformational evidence from a suburban school. *Sciences of Conservation and Archaeology*, 36(3), 354-369.
- Cahyanto, B., Mukhtar, A. S., Ba'da Mawlyda Iliyyun, Z., & Faliyandra, F. (2022). Penguatan Pendidikan Karakter di Sekolah Dasar: Studi Implementasi di SD Brawijaya Smart School. *Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Sekolah Dasar (JP2SD)*, 10(2), 202-213.
- Fitrah, M., & L. (2017). *Metodologi Penelitian; Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. CV Jejak.
- Faliyandra, F., Saryono, D., Sayono, J., Zainuddin, M., & Cahyanto, B. (2024). Reconstruction of School Dropout Handling in Community: Motivating Farmer Parents Through Collaborative Education in Indonesian Elementary Schools. *Sciences of Conservation and Archaeology*, 36(4), 48-68.
- Furkan, N. (2013). *Pendidikan Karakter Melalui Budaya Sekolah*. Magnum Pustaka Utama.
- Gunawan, H. (2014). *Pendidikan Karakter: Konsep dan Implementasi*. Alfabeta.
- Hasan, N. E. S. & S. U. N. (2018). Strategi Layanan Bimbingan dan Konseling Dalam Pengembangan Nilai Karakter Religius. *Jurnal Konseling Andi Matappa*, 2(1), 19–25.
- Ibrahim, N.; Kasmani, S. R. & Champe, J. (2015). Understanding the Islamic Concept of Usrah and Application of Group Work. *The Journal for Specialists in Group Work*, 40(2), 163–186.

- Ilham, I., & HT, S. (2020). Konsep Metode Halaqah Dalam Pembelajaran Pai Dan Budi Pekerti. *KREATIF: Jurnal Studi Pemikiran Pendidikan Agama Islam*, 18(2), 113–125. <https://doi.org/10.52266/kreatif.v18i2.464>
- Islam, S. P. (2019). *STRUGGLE OF DA ' WA BY ABIM IN MALAYSIA 19 71-2000*. 13(2), 14–39.
- Kahmat, D. (2002). *Sosiologi Agama*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Komalasari, M., & Yakubu, A. B. (2023). Implementation of Student Character Formation Through Islamic Religious Education. *At-Tadzkir: Islamic Education Journal*, 2(1), 52–64. <https://doi.org/10.59373/attadzkir.v2i1.16>
- Lubis, S. H. (2014). *114 Tips Murobbi Sukses "Panduan Untuk Para Pembina, Mentor Naqib dan Mereka yang Ingin Berhasi memimpin Kelompok Kecil*. Pustaka Rizki Putera.
- Marzuki. (2015). *Pendidikan Karakter Islam*. Amzah.
- Meleong, L. J. &. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Remaja Rosda Karya.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Mu'in, F. (2016). *Pendidikan Karakter: Konstruksi Teoretik dan Praktik*. Ar-Ruzz Media.
- Nafiah, D. A. E. dan N. (2022). Implementasi Pendidikan Karakter Religius di Sekolah Dasar Khadijah Surabaya. *EduStream: Jurnal Pendidikan Dasar*, 2(1), 16–34. <https://doi.org/10.26740/eds.v2n1.p16-34>
- Nizal, S. (2013). *Sejarah Sosial Dan Dinamika Intelektual Pendidikan Islam Di Nusantara*. Kencana.
- Nurgiansah, T. H. (2022). Pendidikan Pancasila sebagai Upaya Membentuk Karakter Religius. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 7310–7316. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i4.3481>
- Oktari, D. P., & Kosasih, A. (2019). Pendidikan Karakter Religius dan Mandiri di Pesantren. *Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial*, 28(1), 42. <https://doi.org/10.17509/jpis.v28i1.14985>
- Perkaderan PAS Pusat, L. T. (2015). *Nizam Tarbiyah PAS*. Zafar Sdn. Bhd.
- Pridayanti, E. A., Andrasari, A. N., & Kurino, Y. D. (2022). Urgensi Penguatan Nilai-

Nilai Religius Terhadap Karakter Anak Sd. *Journal of Innovation in Primary Education*, 1(1), 40–47.

Rini, T. A., Cahyanto, B., & Sholihah, F. P. (2020). The Portraits of Digital Literacy Awareness Amid Covid-19 Pandemic. 501(May), 433–437. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.201204.084>

Rosmanah, M. (n.d.). *Pendekatan Halaqah dalam Konseling Islam dengan Coping Stress sebagai Ilustrasi*. 19(2), 301–322.

Rukayat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kualitatif*. CV Budi Utama.

Sastrapradja, M. (1981). *Kamus Istilah Pendidikan dan Umum*. Usaha Nasional.

Setiawan, A. A. & J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. CV Jejak.

Shukrimun, A. (2016). *Nadi Perjuangan Marhalah I'dadie*. WNS Publication & Distributors.

Sugiyono. (2015). *Metode Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.

Suparno, P. (2015). *Pendidikan Karakter di Sekolah*. PT Kanisus.

Syafe'i, I. (2017). Mastuhu, 1994. *Al-Tadzkiyyah: Jurnal Pendidikan Islam*, 8(I), 61–82.

Syalabi, A. (1980). *Maisu'at Irluzunti wa al-Hadarati al-Islamiyyah, Muitama' al-Islami*. Maktabah al-Nahdah al-Misriyyah.

Timotius, K. H. (2017). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Andi.

Umar. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Nata Karya.

Wibowo, A. (2012). *Pendidikan Karakter*. Pustaka Pelajar.

Wiguna, A. (2014). *Isu-isu Kontemporer Pendidikan Islam*. Deepublish.

Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa. Edisi Kedua*. PT.Indeks.

Yin, R. (2017). *Studi Kasus: desain & metode*. Raja Grafindo Perkasa.