

HUBUNGAN PERSEPSI SISWA TERHADAP LAYANAN KONSELING INDIVIDU DENGAN TINGKAT KEPUASAN SISWA BERKONSELING DI SMP NEGERI 1 KEBOMAS GRESIK

Emilya Erawati

Universitas Muhammadiyah Gresik

Abstrak

Melalui konseling siswa dapat mengantisipasi masalah yaitu agar konseli mampu mengatasi masalahnya setelah dia mengenal, menyadari, dan memahami potensi serta kelemahan, dan kemudian mengarahkan potensinya untuk mengatasi masalah dan kelemahan. Pelayanan konseling individu yang berkualitas dapat memberikan pengaruh positif bagi perkembangan siswa dan akhirnya akan memberikan kepuasan bagi siswa memanfaatkan layanan bimbingan konseling.

Kepuasan siswa setelah melakukan layanan konseling individu merupakan hal yang sangat penting, karena siswa yang tidak mendapatkan kepuasan setelah melakukan layanan konseling individu, akan menjauhkan atau meninggalkan bimbingan bahkan dapat juga menjelekkan bimbingan dan konseling. Untuk mengetahui apakah siswa puas atau tidak dengan layanan konseling individu dapat dilihat dari terpenuhinya harapan-harapan siswa dalam mengikuti layanan konseling individu. Jumlah sampel penelitian sebesar 142 orang responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disusun dalam bentuk skala *likert* dengan pilihan jawaban Sangat Sesuai (SS), Sesuai (S), Tidak Sesuai (TS), Sangat Tidak Sesuai (STS). Untuk menguji validitas skala menggunakan validitas isi (*Content Validity*). Reliabilitas diuji dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach* dan perhitungan menggunakan *SPSS 15.0 for Windows*.

Data kedua variabel diolah dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dengan taraf signifikan 5%. Hasil penelitian menunjukkan, $r = 0,678$, signifikansi = 0,000 ; $\text{sig} < 0,05$. Berdasarkan analisis data, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan signifikan antara persepsi siswa terhadap layanan konseling individu dengan tingkat kepuasan siswa berkonseling di SMP Negeri 1 Kebomas Gresik.

Kata Kunci : Persepsi, Layanan Konseling Individu, Kepuasan Siswa Berkonseling

PENDAHULUAN

Bimbingan dan konseling di sekolah merupakan salah satu bagian dari sistem pendidikan di sekolah yang mempunyai peran penting dalam pemberian bimbingan kepada seseorang individu melalui layanan-layanannya. Melalui kontak langsung atau tatap muka untuk membantu dirinya sendiri dan lingkungannya, memilih dan membuat keputusan, serta dapat mengambil tanggung jawab sendiri terhadap berbagai persoalan. (Nursalin dkk, 2002: 29)

Willis mengatakan melalui konseling siswa dapat mengantisipasi masalah yaitu agar mampu mengatasi masalahnya setelah dia mengenal, menyadari, dan memahami potensi serta kelemahan, dan kemudian mengarahkan potensinya untuk mengatasi masalah dan kelemahan. Pelayanan konseling individu yang berkualitas dapat memberikan pengaruh positif bagi perkembangan siswa dan akhirnya akan memberikan kepuasan bagi siswa memanfaatkan layanan bimbingan konseling. (Zainal Aqib 2012: 35)

Dede Subakti (2009: 13) menyatakan tingkat kepuasan sangat bergantung pada mutu pelayanan yang diberikan. ketidakpuasan siswa akan pelayanan sangat di pengaruhi oleh

persepsi siswa terhadap mutu pelayanan *provider*, sehingga mutu pelayanan konseling masih menjadi masalah yang harus segera ditangani dan berlangsung terus menerus dalam jangka waktu yang lama, yang akan mengakibatkan menurunnya jumlah kunjungan dan rendahnya persepsi siswa terhadap mutu pelayanan konseling.

Kepuasan siswa setelah melakukan layanan konseling individu merupakan hal yang sangat penting, karena siswa yang tidak mendapatkan kepuasan setelah melakukan layanan konseling individu, akan menjauhkan atau meninggalkan bimbingan bahkan dapat juga menjelekkan bimbingan dan konseling. Untuk mengetahui apakah siswa puas atau tidak dengan layanan konseling individu dapat dilihat dari terpenuhinya harapan-harapan siswa dalam mengikuti layanan konseling individu. Atas dasar itulah guru pembimbing atau konselor sekolah harus dapat memahami apa harapan siswa pada saat mengikuti layanan konseling individu. Masalahnya siswa sering mempersepsikan negatif terlebih dahulu pada layanan bimbingan dan konseling. Yang akhirnya membuat proses konseling tidak berjalan dengan lancar. Dengan latar belakang ini, selanjutnya penulis tertarik untuk meneliti persepsi siswa terhadap layanan konseling individu dengan tingkat kepuasan siswa berkonseling di SMP Negeri 1 Kebomas Gresik.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kepuasan Berkonseling

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja, hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Anas dalam Zainal Aqib, 2012: 58).

Tse adn Wilton (Tjiptono 2004: 146) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon seseorang terhadap evaluasi ketidasesuaian/ diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan dan kinerja aktual yang dirasakannya.

Berdasarkan pengertian tentang kepuasan siswa berkonseling respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian.

Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Berkonseling

Menurut Armstead dan Clack dalam (Widyaratna, 2001: 89) bahwa kepuasan terdiri dari 2 (dua) macam yaitu:

1. Kepuasan Fungsional

Merupakan yang diperoleh dari fungsi suatu produk atau jasa yang dimanfaatkan. Misalkan :

- a. Kehandalan (reliability) : kemampuan guru pembimbing (konselor) dalam memberikan pelayanan bimbingan dan konseling seperti yang telah disepakati bersama, dengan segera, akurat dan memuaskan.
- b. Daya tanggap (responsiveness) : merupakan kesediaan dan kecepatan serta spontanitas guru pembimbing (konselor) dalam memberikan pelayanan bimbingan konseling kepada siswa sesuai dengan masalah dan kebutuhannya.

- c. Sikap dan perilaku : bahwa guru pembimbing (konselor) harus mempunyai sikap dan perilaku yang positif, (menghargai, jujur, adil, terbuka, dll) bukan hanya ketika menyelenggarakan layanan bimbingan dan konseling tetapi juga dalam kehidupan sehari-hari.
- d. Empati : guru pembimbing (konselor) memiliki rasa peduli untuk memperhatikan siswa secara individual, memahami kebutuhannya serta mudah untuk dihubungi.
- e. Bukti fisik : merupakan dimensi yang mudah dilihat oleh siswa (klien) dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang menunjang pelaksanaan pelayanan bimbingan dan konseling dengan harapan.

2. Kepuasan Psikologis

Merupakan kepuasan yang diperoleh melalui atribut yang bersifat tidak berwujud dari suatu produk (menaikan gengsi, menciptakan citra pribadi tertentu).

Maka jelas bahwa siswa yang memperoleh kepuasan dari layanan bimbingan dan konseling akan memanfaatkan layanan bimbingan dan konseling kembali jika siswa membutuhkan dan akan memberitahukan kebaikan-kebaikan layanan bimbingan dan konseling seperti yang siswa rasakan kepada siswa-siswi yang lain.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen/ Klien

Dalam kepuasan sendiri ada banyak artian, yang dimaksud dalam kepuasan konsumen adalah bagaimana klien sebagai konsumen yang menggunakan jasa yang diberikan pada sekolah yaitu dengan adanya layanan bimbingan dan konseling. Menurut Rangkuti (2003: 30-31) kepuasan konsumen/klien terhadap suatu barang atau jasa ditentukan oleh beberapa faktor diantaranya adalah:

- 1) Persepsi konsumen/klien yang berhubungan dengan kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas (kehendalan, daya tanggap, sikap dan perilaku, empati, dan bukti fisik).
- 2) Nilai didefinisikan sebagai pengkajian secara menyeluruh manfaat dari suatu produk, yang didasarkan pada persepsi atau apa yang telah diberikan oleh produk atau jasa tersebut.
- 3) Selain itu kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.

Menurut Irawan (2004: 37-39) kepuasan konsumen/klien terhadap suatu produk atau jasa didorong oleh beberapa faktor yaitu:

- 1) Kualitas produk. Konsumen /klien akan puas kalau setelah membeli atau menggunakan produk/jasa, ternyata kualitasnya bagus. Kualitas produk/jasa ini adalah

dimensi global dan paling tidak ada 6 elemen kualitas produk/jasa yaitu, *performance, durability, featuring, reliabiliy, consistency, dan design*.

- 2) *Service Quality* bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi sangat besar sekitar 70%. Pembentukan sikap dan perilaku sangat menentukan kepuasan konsumen/klien. Kualitas pelayanan memiliki banyak dimensi. Salah satu konsep yang populer adalah *Service Quality*.

Berdasarkan konsep tersebut *Service Quality* diyakini mempunyai lima dimensi yaitu *reliabiliy, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*.

- 3) Emosional Faktor, rasa bangga, percaya diri, simbol sukses, bagian dari kelompok orang penting dan sebagainya adalah contoh-contoh yang mendasari kepuasan konsumen/klien terhadap produk/jasa.

- 4) Kemudahan, konsumen akan semakin merasa puas pada produk/jasa apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk/jasa.

Pengertian Persepsi

Pengertian persepsi menurut Walgito (2004: 48) adalah pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimuli yang diinderanya sehingga merupakan sesuatu yang berarti, dan merupakan respon yang integrated dalam diri individu. Inderanya sehingga merupakan stimuli yang berarti, dan merupakan respon yang integrated dalam diri individu.

Rakhmad (2005:54) persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan tertentu yang di peroleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan dari apa yang telah dilihat.

Slameto (2010:102) mengartikan persepsi sebagai proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi ke dalam otak manusia. Menurut pendapat tersebut mengandung pengertian bahwa persepsi merupakan proses terjadinya kesan seseorang dari objek tertentu yang merupakan hasil pengamatan dari lingkungan.

Jadi persepsi siswa dalam penelitian ini adalah proses penerimaan dan pemberian reaksi siswa berupa pemaknaan berdasarkan pengalaman, penilaian sikap dan perilaku.

Aspek-aspek Persepsi

Aspek-aspek persepsi menurut Walgito (2003:50), meliputi :

a. Kognisi

Aspek ini berhubungan dengan pengenalan akan obyek, peristiwa, hubungan yang diperoleh karena diterimanya suatu rangsangan. Aspek ini menyangkut pengharapan, cara mendapatkan pengetahuan atau cara berpikir dan pengalaman masa lalu. Individu dalam mempersepsikan suatu dapat dilatarbelakangi oleh adanya aspek kognisi yaitu pandangan individu terhadap sesuatu berdasarkan pengalaman yang pernah didengar atau dilihatnya dalam kehidupan sehari-hari.

b. Afeksi

Berhubungan dengan emosi. Aspek ini menyangkut pengorganisasian suatu rangsang, artinya rangsang yang diterima akan dibedakan dan dikelompokkan ke dalam emosi seseorang. Individu dalam mempersepsikan sesuatu bisa berdasarkan pada emosi individu tersebut. Hal ini karena adanya pendidikan moral dan etika yang didapatkannya sejak kecil yang akhirnya melandasi individu dalam memandang sesuatu.

c. Konasi

Berhubungan dengan kemauan. Aspek ini menyangkut pengorganisasian dan penafsiran suatu rangsang yang menyebabkan individu bersikap dan berperilaku sesuai dengan rangsang yang ditafsirkan.

Pengertian Layanan Konseling Individu

Layanan konseling individu menurut Nursalim dan Suradi (2002: 9) adalah layanan dan konseling yang memungkinkan peserta didik mendapat layanan tetap muka (secara perorangan) dengan guru pembimbing dalam rangka pembahasan dan pengetahuan permasalahan pribadi yang dideritanya.

Menurut Sofyan Willis (2009: 35) konseling individu adalah bantuan yang diberikan oleh konselor kepada seseorang siswa dengan tujuan berkembangnya potensi siswa, mampu mengatasi masalah sendiri, dan dapat menyesuaikan diri secara positif.

Dari beberapa pendapat diatas, maka layanan konseling individu adalah layanan bimbingan dan konseling yang memungkinkan peserta didik mendapat layanan tatap muka (perorangan) dengan guru pembimbing dalam rangka pembahasan dan pengentasan permasalahan pribadi yang dideritanya dengan tujuan berkembangnya potensi siswa, mampu mengatasi masalah sendiri, dan dapat menyesuaikan diri secara positif.

Tujuan Layanan Konseling Individu

Menurut Zainal Aqib (2002: 40) tujuan wawancara konseling pada umumnya adalah menciptakan hubungan baik, menyajikan informasi, meredakan ketegangan, mendorong ke arah pemahaman diri, mendorong ke arah penyusunan rencana tindakan yang konstruktif lebih lanjut Nursalim dan Suradi menjelaskan secara operasional, wawancara konseling mempunyai tujuan sebagai berikut:

- a. Mencapai kesehatan mental yang positif. Wawancara konseling dimaksudkan untuk mengurangi bahkan menghilangkan perasaan dan sikap yang mengganggu individu yang bersangkutan.
- b. Memecahkan masalah individu yang menghadapi masalah pada umumnya tidak dapat dengan sendirinya memecahkan masalahnya tanpa bantuan orang lain. Oleh karena itu konselor dapat memperlancar atau mempercepat permasalahan yang dihadapi individu yang bersangkutan.
- c. Meningkatkan efektivitas pribadi individu. Hal ini berkaitan dengan pemeliharaan kesehatan mental yang baik dan perubahan perilaku individu yang bersangkutan.

- d. Membantu perubahan pada diri individu. Wawancara konseling bertujuan memberikan keleluasaan pada individu untuk memilih dan bertindak untuk menetapkan kondisi-kondisi lingkungan dan meningkatkan keefektifan individu menanggapi lingkungan.
- e. Membantu mengambil suatu keputusan wawancara konseling dapat dijadikan sebagai bantuan dalam pengambilan keputusan, ialah dengan menyajikan informasi yang diperlukan untuk memperkuat pilihan alternatif keputusan yang ada.
- f. Memodifikasi perilaku wawancara konseling dapat digunakan untuk mengubah perilaku-perilaku negatif yang tidak menguntungkan menjadi perilaku positif yang menguntungkan.

Pendekatan dalam Bimbingan dan Konseling Individu

Pendekatan ini merupakan masa transisi antara pendekatan tradisional dan pendekatan *developmental*. Meskipun dalam programnya sudah mencantumkan kegiatan-kegiatan yang sifatnya *developmental*, tetapi karena konsep kerjanya masih tradisional, maka pembimbing sering banyak terlibat dalam kegiatan-kegiatan konseling individual, *testing*, dan sebagainya. Sehingga terlupakan terlupakan penciptaan *eclimate* yang efektif sehat dan segar (UNY: 29-31 dalam Zainal Aqib 2012: 48).

Dalam buku bimbingan dan konseling (Anas Salahuddin, 2009 dalam Zainal Aqib 2012: 48-49), dikemukakan beberapa pendekatan bimbingan dan konseling salah satunya pendekatan Neotradisional, yaitu:

1. Pendekatan Psikoanalitik

Manusia pada dasarnya ditentukan oleh energi psikis dan pengalaman-pengalaman dini. Motif dan konflik tak sadar adalah sentral dalam tingkah laku sekarang. Adapun perkembangan dini penting karena masalah-masalah kepribadian berakar pada konflik-konflik masa kanak-kanak yang represif.

2. Pendekatan Eksistensial – Humanistik

Berfokus pada sifat, kebebasan untuk menentukan nasib sendiri, kebebasan, dan tanggung jawab, kecemasan sebagai unsur dasar, pencarian makna yang unik di dalam dunia yang tak bermakna, ketika sendirian dan ketika berada dalam hubungan dengan orang lain, ketergantungan dan kematian, dan kecenderungan untuk mengaktualkan diri.

3. Pendekatan Client-Centered

Pendekatan ini memandang manusia positif bahwa manusia memiliki suatu kecenderungan ke arah berfungsi penuh. Dalam konteks hubungan konseling, klien mengalami perasaan-perasaan yang sebelumnya diingkari. Klien mengaktualkan potensi dan bergerak ke arah peningkatan, kesadaran, spontanitas, kepercayaan kepada diri, dan keterarahan.

4. Pendekatan Gestalt

Manusia terdorong ke arah keseluruhan dan integrasi pemikiran perasaan serta tingkah laku. Pandangannya memiliki kesanggupan untuk menyadari bagaimana pengaruh masa lampau berkaitan dengan kesulitan-kesulitan sekarang.

5. Pendekatan Analisis Transaksional

Manusia dipandang memiliki kemampuan memilih. Apa yang sebelumnya ditetapkan, bisa ditetapkan ulang. Meskipun manusia bisa menjadi korban dari keputusan-keputusan diri dapat diubah dengan kesadaran.

6. Pendekatan Tingkah Laku

Manusia dibentuk dan dikondisikan oleh pengondisian sosial budaya. Pandangannya deterministik, dalam arti, tingkah laku dipandang sebagai hasil belajar dan pengondisian.

7. Pendekatan Rasional Emotif

Manusia dilahirkan dengan potensi untuk berfikir rasional, tetapi juga dengan kecenderungan-kecenderungan ke arah berfikir curang. Mereka cenderung untuk menjadi korban dari keyakinan-keyakinan yang irasional dan untuk mengindoktrinasi dengan keyakinan-keyakinan yang irasional itu, tetapi berorientasi kognitif-tingkah laku-tindakan, dan memutuskan ulang modelnya adalah didaktif, direktif, tetapi dilihat sebagai proses reduksi.

8. Pendekatan Realistis

Pendekatan realistik berlandaskan motivasi pertumbuhan dan anti deterministik. Menurut Dedi Supriadi (2004: 213 dalam Zainal Aqib 2012: 49), berdasarkan adegannya., bimbingan dapat dilakukan secara individual dan kelompok (group). Bimbingan dan konseling yang dilakukan secara individual disebut bimbingan konseling, dan yang dilakukan secara kelompok disebut bimbingan kelompok.

Dari delapan pendekatan di atas dapat disimpulkan yang lebih dominan digunakan oleh Guru BK yaitu pendekatan eksistensial-humanistik, pendekatan analisis transaksional, pendekatan tingkah laku, pendekatan rasional-emosional, pendekatan realitas.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, yaitu sebuah metode penelitian yang lebih menekankan pada data yang dihitung secara statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2009:8). Tipe penelitian kuantitatif ini adalah tipe penelitian korelasi.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah (*Propositional Stratified Random Sampling*) yaitu pengambilan sampel secara acak pada masing-masing kelas secara proposional dalam populasi itu (Sugiyono, 2009:82). Cara pengambilan sampel acak ini dilakukan bila anggota populasi dianggap tidak homogen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data disebutkan, $r = 0,678$, $p = 0,000$, $p < 0,05$. Taraf signifikansi $p = 0,000$ lebih kecil dari $0,05$, maka menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara persepsi siswa terhadap layanan konseling individu dengan tingkat kepuasan siswa berkonseling, dan hipotesis dalam penelitian ini diterima.

Nilai korelasi $r = 0,678$ menunjukkan hubungan positif antara persepsi siswa terhadap layanan konseling individu dengan tingkat kepuasan siswa berkonseling. Hasil positif tersebut menunjukkan semakin positif persepsi siswa terhadap layanan konseling individu, semakin tinggi pula tingkat kepuasan siswa berkonseling. Sebaliknya, semakin negatif persepsi siswa terhadap layanan konseling individu, semakin rendah pula tingkat kepuasan siswa berkonseling. Dalam hal ini, siswa SMP Negeri 1 Kebomas memiliki persepsi terhadap layanan konseling individu yang sedang (positif). Siswa dengan persepsi terhadap layanan konseling individu yang sedang (positif) akan dapat berjalan dengan lancar bila siswa mempunyai persepsi yang positif pada layanan konseling individu untuk memanfaatkan bimbingan dan konseling. Jika siswa mempunyai persepsi yang positif akan menaruh perhatian yang lebih terhadap proses konseling. Sebagaimana penjelasan dari Aqib Zainal (2012:3) konseling individu adalah bantuan yang diberikan oleh konselor kepada seseorang siswa dengan tujuan berkembangnya potensi siswa, mampu mengatasi masalah sendiri, dan dapat menyesuaikan diri secara positif

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil data yang telah diolah dengan bantuan program *SPSS 15,0 for Windows* melalui teknik analisis data *Korelasi Product Moment* menghasilkan besarnya koefisien korelasi antara variabel persepsi siswa terhadap layanan konseling individu dengan tingkat kepuasan siswa berkonseling, $r = 0,678$, signifikansi = $0,000$; $\text{sig} < 0,05$. Hasil ini menunjukkan adanya korelasi yang signifikan antara tingkat persepsi siswa terhadap layanan konseling individu dengan tingkat kepuasan siswa berkonseling di sekolah SMP Negeri 1 Kebomas Gresik. Dari nilai r dapat diketahui sumbangan efektif variabel persepsi siswa terhadap layanan konseling individu dengan tingkat kepuasan siswa berkonseling sebesar $45,69\%$, sedangkan sisanya $54,31\%$ dipengaruhi oleh faktor lain.

Hasil penelitian hubungan antara persepsi siswa terhadap layanan konseling individu dengan tingkat kepuasan siswa berkonseling di SMP Negeri 1 Kebomas Gresik yang telah dilakukan menghasilkan kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi siswa terhadap layanan konseling individu dengan tingkat kepuasan siswa berkonseling di SMP Negeri 1 Kebomas Gresik.

SARAN

1. Bagi Sekolah

Menyediakan pelatihan di bidang psikologi pendidikan dalam bimbingan dan konseling terutama dalam membangun siswa agar siswa mau memanfaatkan layanan konseling di sekolah, memberikan informasi lebih kepada siswa mengenai pentingnya bimbingan dan konseling sehingga siswa lebih memahami tentang informasi bimbingan

dan konseling serta sekolah menyediakan dan melengkapi sarana dan prasarana yang diperlukan dalam kegiatan bimbingan dan konseling di sekolah dan memiliki pedoman yang standar tentang penilaian dan evaluasi siswa

2. Bagi Guru BK

Disarankan guru BK berpartisipasi dalam berbagai kegiatan siswa-siswi untuk menunjukkan cerminan jika Guru BK atau layanan konseling itu positif bagi mereka. yaitu dengan cara tidak bersikap dingin atau cuek dengan siswa-siswi, saling terbuka dan berkomunikasi, memberikan perhatian dalam bentuk kehangatan dan cinta kasih, memberikan dukungan atau semangat pada siswa, serta guru dianjurkan mengikuti seminar yang membahas tentang bimbingan dan konseling agar informasi terbaru di dapatkan.

3. Bagi Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan untuk penelitian selanjutnya, oleh karena itu peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna. Peneliti selanjutnya yang berminat untuk meneliti persepsi siswa terhadap layanan konseling individu dengan tingkat kepuasan siswa dapat mengkaji faktor-faktor lain yang berhubungan dengan kepuasan, yaitu dengan menambah atau mengkaji variabel lain yang berhubungan dengan meningkatkan kepuasan siswa berkonseling, diantaranya siswa dapat berminat mendatangi layanan konseling, menciptakan persepsi positif agar siswa kembali lagi untuk memanfaatkan layanan konseling.

Daftar Pustaka

- Alex Sobur. (2003). *Psikologi Umum*. Bandung : Pustaka Setia.
- Aqib Zainal. (2012). *Ikhtisar Bimbingan dan Konseling di Sekolah*. Bandung : YramaWidya
- Arif Hardianto. (2012). *Persepsi Siswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling di SMA Negeri Se-Kecamatan Bojonegoro*. Disertasi tidak diterbitkan. Surabaya: FIB.PBB.UNESA
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Azwar, S. (2008). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Dede subekti. (2009). *Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Balai Pengobatan (BP) Umum Puskesmas di Kabupaten Tasikmalaya*. Disertasi tidak diterbitkan.
- Fajar Santoadi. (2010). *Menejemen Bimbingan dan Konseling Komperhensif*. Yogyakarta : Universitas Santana Dharma
- Francesca Inskipp. (2012). *Pelatihan Keterampilan Konseling*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Gunawan, Yusuf. (2001). *Pengantar Bimbingan dan Konseling*. Buku Panduan Mahasiswa, (Jakarta : kerjasama APTIK dengan Gramedia Pustaka Utama, 2001)
- Hariastuti. (2007). *Mengurangi Persepsi Negatif Siswa tentang Guru BK dengan Strategi Pengubahan Pola Pikir*. Disertasi tidak diterbitkan

- Irawan, Handi. (2004). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- _____ (2005). *Kamus Lengkap Psikologi*. Terjemahan Kartini Kartono. Jakarta: Penerbit PT Raja Grafindo Persada
- Nazir, M. (2005). *Metode Penelitian*. Ciawi : Ghalia Indonesia.
- Prof. Dr. Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Rakhmat, Jalaluddin. (2005). *Metode Penelitian Komunikasi: Dilengkapi Dengan Contoh Analistik Statistik*. Bandung : Rosdakarya
- Rangkuti, Fraddy. (2003). *Riset Pemasaran*, Jakarta : PT Granedia Pustaka Utama.
- Sunaryo. (2004). *Psikologi Untuk Bimbingan dan Konseling*. Jakarta : EGC.
- Tohirin. (2007). *Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah Dan Madrasah (Berbasis Integrasi)*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Walgito, Bimo. (2004). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta : Andy.
- Widjono, Hs. (2007). *Bahasa Indonesia: Mata Kuliah Pengembangan Kepribadian di Perguruan Tinggi*. Grasindo
- Widyaratna Theresia. (2001) Jurnal: *Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen terhadap Tingkat Penjualan di Warung Bu Kris*. Studi Kasus Pada Ayam Penyet sebagai menu unggulan Warung Bu Kris Universitas Kristen Petra.
- Willis, Sofyan S. (2009) *Konseling Individual Teori dan Praktek*. Bandung : Alfabeta.
- Winkel, W.S.. (2005). *Bimbingan dan Konseling di Institusi Pendidikan*. Yogyakarta : Grasindo.