

Pengembangan Intelektual Kapital Instruktur dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Theo Music School Makassar

Memelyn Tan Asdani¹, Edi Jusriadi², Nur Apriyani³

Manajemen, Sumber Daya Manusia, STIMI YAPMI, Makassar, Indonesia^{1,3}

Manajemen, Sumber Daya Manusia, Universitas Muhammadiyah Makassar, Makassar, Indonesia²

Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengembangan intelektual kapital instruktur yang terdiri dari human capital, structural capital, dan relational capital berperan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Theo Music School Makassar. Intelektual kapital menjadi salah satu aset penting dalam institusi pendidikan nonformal seperti sekolah musik, di mana kualitas layanan sangat bergantung pada kemampuan dan hubungan interpersonal instruktur dengan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari instruktur, manajemen sekolah, dan pelanggan (orang tua dan murid). Analisis data dilakukan melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan intelektual kapital instruktur secara signifikan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Human capital dikembangkan melalui pelatihan rutin dan peningkatan kompetensi individu. Structural capital diperkuat dengan penyusunan kurikulum yang sistematis dan metode ajar yang adaptif. Sementara itu, relational capital dibangun melalui komunikasi yang baik, sikap profesional, dan kedekatan emosional dengan pelanggan. Seluruh aspek tersebut berperan dalam menciptakan pengalaman belajar yang positif dan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap Theo Music School Makassar.

Kata Kunci: Intelektual Kapital, Instruktur, Kepuasan Pelanggan

PENDAHULUAN

Persaingan ketat di tengah dunia pendidikan music non formal, kualitas dan profesionalitas instruktur menjadi penentu utama kepuasan pelanggan. Theo Music School Makassar menghadapi tantangan berupa metode pengajaran yang monoton dan kurang personal, sehingga diperlukan strategi pengembangan intelektual kapital yakni aset tak berwujud berupa pengetahuan, keterampilan, dan hubungan yang dimiliki instruktur agar dapat memberikan layanan pembelajaran yang unggul. Peningkatan kepuasan pelanggan di Theo Music School Makassar memerlukan penguatan intelektual kapital instruktur melalui langkah strategis yang terintegrasi. Upaya ini mencakup penguatan human capital dengan pelatihan berkala yang memadukan *On the Job Training* dan *Off the Job Training* untuk meningkatkan metode pengajaran, komunikasi efektif, dan pemanfaatan teknologi; optimalisasi structural capital melalui penyusunan kurikulum fleksibel, sistem dokumentasi pembelajaran, dan platform digital internal; serta penguatan relational capital dengan membangun komunikasi rutin bersama orang tua, menyelenggarakan event hasil karya murid, dan melakukan survei kepuasan secara berkala. Selain itu, pemanfaatan

teknologi pembelajaran musik digital dan monitoring berkelanjutan melalui tim pengembangan mutu menjadi kunci dalam memastikan setiap strategi berjalan efektif dan memberikan dampak nyata terhadap kualitas layanan dan loyalitas pelanggan. Tujuan utama penelitian adalah menganalisis strategi pengembangan intelektual kapital instruktur di Theo Music School Makassar serta menilai dampaknya terhadap kualitas instruktur dan tingkat kepuasan pelanggan, dengan memfokuskan pada tiga komponen utama *intelektual kapital*, *human capital*, *structural capital*, dan *relational capital* yang mencakup peningkatan kompetensi teknis instruktur, penguatan sistem dan proses pembelajaran, serta pengelolaan hubungan dengan murid dan orang tua untuk menciptakan layanan pendidikan musik yang profesional, kreatif, dan memuaskan. Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan keterkaitan erat antara kualitas sumber daya manusia, strategi pengembangan kompetensi, dan tingkat kepuasan pelanggan. Rianty (2024) meneliti kualitas pelayanan pada Hotel Sari Ater Kamboti dan menemukan bahwa responsivitas staf serta fasilitas yang memadai memengaruhi kepuasan tamu, meskipun masih terdapat keluhan terkait kebersihan dan kelengkapan fasilitas. Chen dkk. (2020) menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang membuat pelanggan merasa nyaman, aman, dan dihargai berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan pada Optik Treay. Asri (2015) dalam studinya pada Aparatur Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur menyimpulkan bahwa *human capital* dan *structural capital* berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan yang bermuara pada kepuasan masyarakat. Sylvia dkk. (2022) menunjukkan bahwa penerapan lima dimensi kualitas pelayanan (*tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*) dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT Togu Pancing Banjarmasin. Safitri dkk. (2024) menekankan bahwa pelatihan dan pengembangan karyawan di era digital merupakan investasi penting untuk meningkatkan daya saing dan produktivitas.

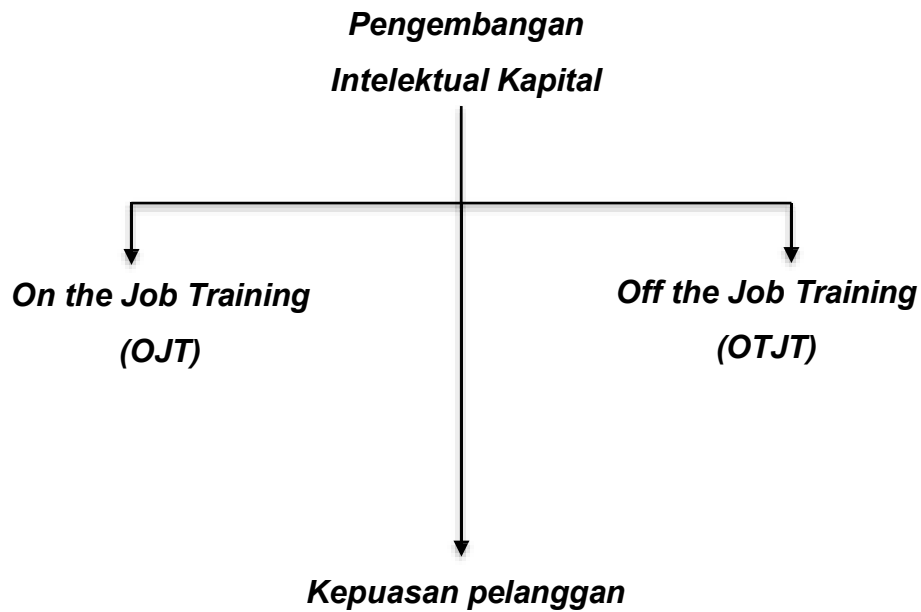
TINJAUAN TEORI

Menurut (Hesri dkk, 2020) Pengembangan merupakan proses pembelajaran jangka panjang yang ditujukan untuk meningkatkan potensi individu dalam organisasi agar mampu menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan. Pengembangan sumber daya manusia bertujuan untuk menemukan dan mengeluarkan potensi yang ada pada diri karyawan yang mungkin selama ini masih terpendam, untuk tujuan pengembangan personal dan organisasi Menurut (Nick Bontis, 2019) intelektual kapital terdiri dari tiga komponen - komponen utama : 1. *Human Capital* Merujuk pada seluruh kapasitas individu yang mencakup pengetahuan, keterampilan, kreativitas, dan inovasi. Di sektor pendidikan musik, *human capital* tercermin dari kompetensi para instruktur dalam mengajar, membimbing, serta menciptakan suasana belajar yang menyenangkan dan efektif. *Human capital* sangat bergantung pada investasi organisasi dalam pelatihan,

pengembangan, serta retensi tenaga pendidik berkualitas. 2. *Structural Capital* Merupakan sistem, prosedur, teknologi, serta budaya organisasi yang menopang produktivitas dan efektivitas kerja. Dalam pendidikan musik, structural capital meliputi kurikulum, metode pengajaran digital, sistem penjadwalan kelas, serta dokumentasi evaluasi siswa. Structural capital memungkinkan transfer pengetahuan secara berkelanjutan meskipun terjadi pergantian personel. 3. *Relational Capital* Merupakan aset organisasi yang terbentuk dari hubungan eksternal seperti kepuasan pelanggan, loyalitas siswa, kemitraan dengan komunitas seni, dan komunikasi dengan orang tua. *Relational capital* memperkuat posisi institusi di tengah persaingan dengan cara menciptakan pengalaman belajar yang bermakna dan menjalin hubungan jangka panjang dengan berbagai pihak.

METODOLOGI

Instruktur, pimpinan lembaga, dan pelanggan (murid serta orang tua murid) di Theo Music School Makassar merupakan subjek penelitian yang terlibat langsung dalam proses pembelajaran musik dan layanan pendidikan. Obyek penelitian adalah strategi pengembangan intelektual kapital instruktur serta dampaknya terhadap kualitas instruktur dan tingkat kepuasan pelanggan, yang mencakup aspek human capital, structural capital, dan relational capital dalam konteks lembaga pendidikan musik nonformal. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini Adalah Observasi yaitu Mengamati langsung proses pembelajaran di kelas, interaksi antara instruktur dan murid, serta fasilitas yang digunakan untuk mendapatkan gambaran nyata kualitas layanan. Yang kedua, Melakukan wawancara semi-terstruktur dengan pimpinan lembaga, instruktur, dan pelanggan (murid atau orang tua) untuk menggali informasi mendalam mengenai strategi pengembangan intelektual kapital dan dampaknya terhadap kepuasan. Yang ketiga, Mengumpulkan dan menelaah dokumen dengan cara studi dokumentasi internal seperti profil lembaga, data instruktur, kurikulum, catatan pelatihan, laporan evaluasi, dan umpan balik pelanggan sebagai data pendukung.



Gambar 1. Kerangka Konsep

Sumber : Konsep Penelitian

Kerangka Konsep di atas menerangkan bahwa terdapat pengembangan yang akan diterapkan melalui dua metode yaitu *On the Job Training* dan *Off the Job Training*. Intelektual kapital yang dikembangkan dengan baik akan memberikan dampak positif pada kemajuan lembaga, dengan pengembangan dan pelatihan bisa membuat para instruktur akan menjadi lebih kreatif dan inovatif dalam mengajar murid. Dengan pengembangan yang diterapkan pada lembaga pendidikan non-formal diharapkan pelanggan dapat merasakan pelayanan yang terbaik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus Yang dilaksanakan di Theo Music School Makassar, Jl. Daeng Rammang Sudiang No.5 kota Makassar. Peneliti melakukan beberapa tahapan kegiatan, dimulai dari pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, hingga tahap analisis data dan penyusunan hasil penelitian. Jadwal ini disusun dengan mempertimbangkan ketersediaan informan, kelancaran proses pembelajaran di Theo Music School Makassar, serta fleksibilitas peneliti dalam mengakses data secara langsung.

No.	Kegiatan	Bulan 2025						
		Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agt
1.	Tahap Persiapan Penelitian							
	a. Penyusunan dan Pengajuan Judul							
	b. Pengajuan Proposal							
	c. Perijinan Penelitian							
2.	Tahap Pelaksanaan							
	a. Pengumpulan Data							
	b. Analisis Data							
3.	Tahap Penyusunan Laporan							

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian
Sumber : Jadwal Pelaksanaan Penelitian

Penelitian ini berlangsung selama tujuh bulan, mulai Februari hingga Agustus 2025, dengan pendekatan yang menekankan kedekatan peneliti terhadap konteks lapangan. Tahap awal pada Februari-Maret difokuskan pada penyusunan judul, proposal, dan perizinan penelitian, sekaligus membangun hubungan dengan pihak Theo Music School Makassar untuk menciptakan suasana kerja sama yang terbuka. Pada Maret-April, peneliti menyiapkan dan menguji instrumen seperti pedoman wawancara, dan lembar observasi. Pengumpulan data dilakukan April-Juni melalui wawancara mendalam, observasi langsung proses pembelajaran, dan studi dokumentasi, dengan menjaga interaksi yang hangat agar responden merasa nyaman berbagi pengalaman. Analisis data dilakukan Juni-Juli melalui pengelompokan tema kualitatif dan triangulasi dengan data. Penelitian diakhiri pada Juli-Agustus dengan penyusunan laporan hasil penelitian, penyampaian temuan kepada pihak lembaga sebagai kontribusi nyata untuk pengembangan kualitas instruktur dan kepuasan pelanggan.

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	David Brilian Theonardi S.Kom	Pimpinan Lembaga & Instruktur	Informan Pendukung
2.	Indra Cahyadi	Instruktur	Informan Pendukung
3.	Oei Ronny (Orang Tua Christian)	Pelanggan	Informan Kunci

4.	Ibu Lisa Kartini Leeman (Orang Tua Vena)	Pelanggan	Informan Kunci
5.	Naomi Nova (Orang Tua Juwita)	Pelanggan	Informan Kunci
6.	Christy Inrina Aritonang	Pelanggan	Informan Kunci
7.	Debi (Orang Tua Dani)	Pelanggan	Informan Kunci
8.	Natalia (Orang Tua Alang & Vila)	Pelanggan	Informan Kunci

Tabel 2. Informan Penelitian

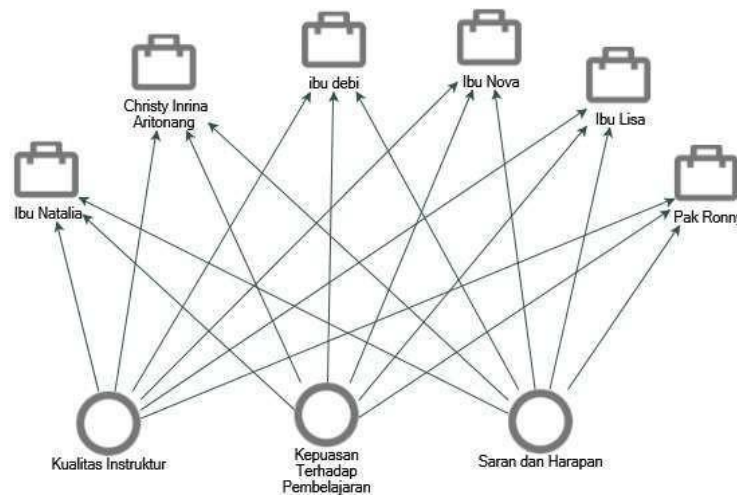
Sumber : Penelitian Penulis

Informan dipilih secara purposive berdasarkan keterkaitan dan relevansi mereka terhadap fokus studi, yaitu pengembangan intelektual kapital instruktur dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan. Informan pendukung terdiri dari pimpinan lembaga dan instruktur yang memiliki pengetahuan mendalam serta pengalaman langsung dalam proses pelatihan dan pengelolaan kualitas layanan. Sementara itu, informan kunci meliputi pelanggan yang dapat memberikan perspektif terkait pelaksanaan kursus serta persepsi terhadap pelayanan yang diberikan. Kombinasi kedua jenis informan ini diharapkan mampu memberikan data yang akurat untuk memahami keterkaitan antara pengembangan sumber daya manusia dan kepuasan pelanggan secara mendalam.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

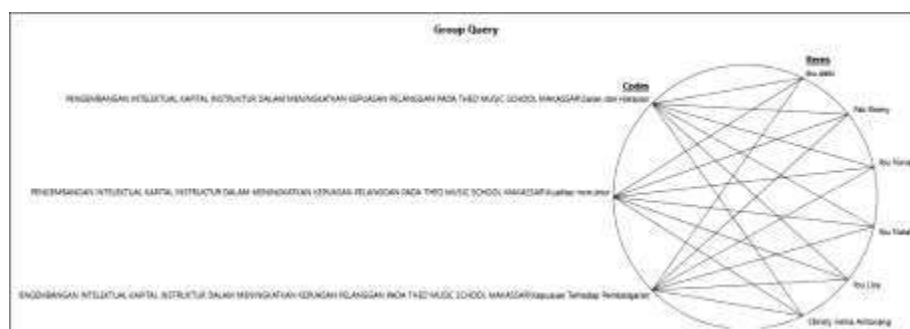
Objek penelitian yang peneliti fokuskan Adalah strategi pengembangan intelektual kapital instruktur di Theo Music School Makassar serta dampaknya terhadap kualitas instruktur dan tingkat kepuasan pelanggan. Objek ini mencakup tiga komponen utama intelektual kapital, yaitu human capital (pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi instruktur), structural capital (sistem, prosedur, kurikulum, dan fasilitas pembelajaran), serta relational capital (hubungan instruktur dengan murid, orang tua, dan pihak eksternal), yang secara bersama-sama mempengaruhi kualitas pembelajaran dan persepsi kepuasan pelanggan. menyederhanakan, merangkum, dan memfokuskan data hasil wawancara atau observasi menjadi informasi yang bermakna dan relevan untuk menjawab rumusan

masalah penelitian. Dalam penelitian kualitatif, ini dilakukan melalui pemilahan kata-kata, pengkodean, serta pengelompokan berdasarkan tema atau kategori tertentu.

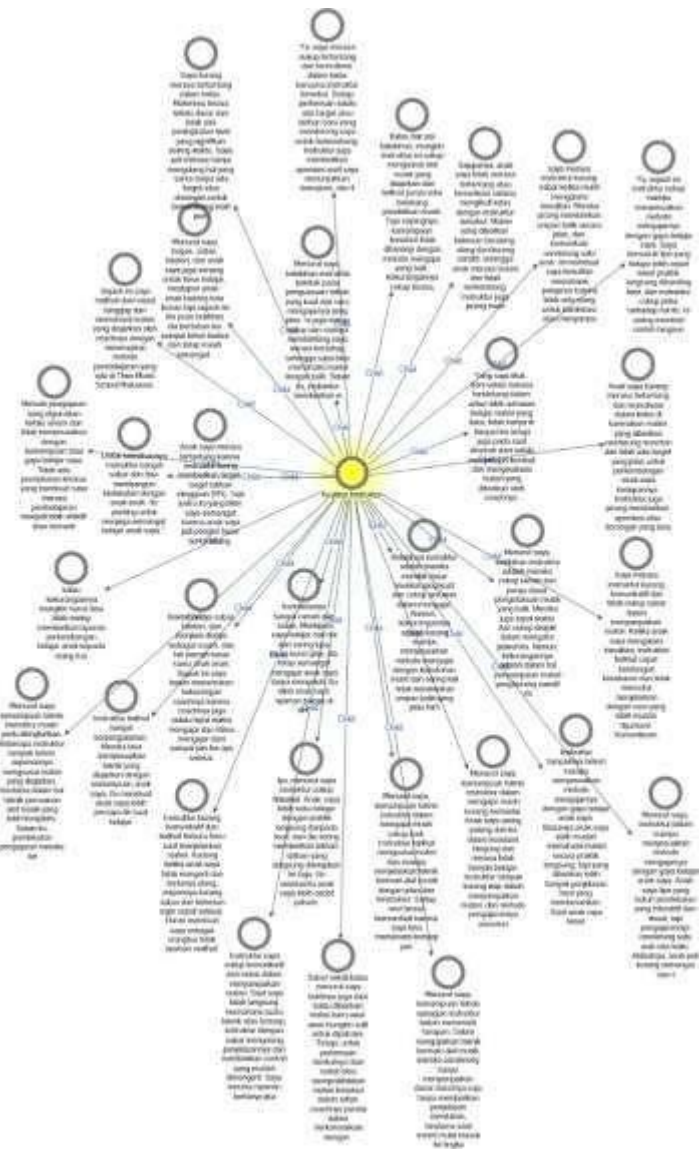


Gambar 2. Triangulasi Sumber Menggunakan Keterkaitan Antar Kode
Sumber :Triangulasi NVivo 15

Triangulasi sumber di atas menunjukkan keterkaitan antara tema hasil analisis data dengan masing-masing responden. Seluruh tema, yaitu Kualitas Instruktur, Kepuasan Terhadap Pembelajaran, dan Saran dan Harapan, mendapat konfirmasi dari beberapa sumber data yang berbeda. Hal ini memperkuat validitas hasil penelitian karena data yang dikumpulkan berasal dari berbagai informan dengan latar belakang yang beragam, namun menunjukkan kecenderungan temuan yang konsisten. Misalnya, tema Kepuasan Terhadap Pembelajaran memperoleh kontribusi dari semua responden, menandakan bahwa topik ini merupakan aspek penting dan umum dirasakan oleh pelanggan Theo Music School Makassar.



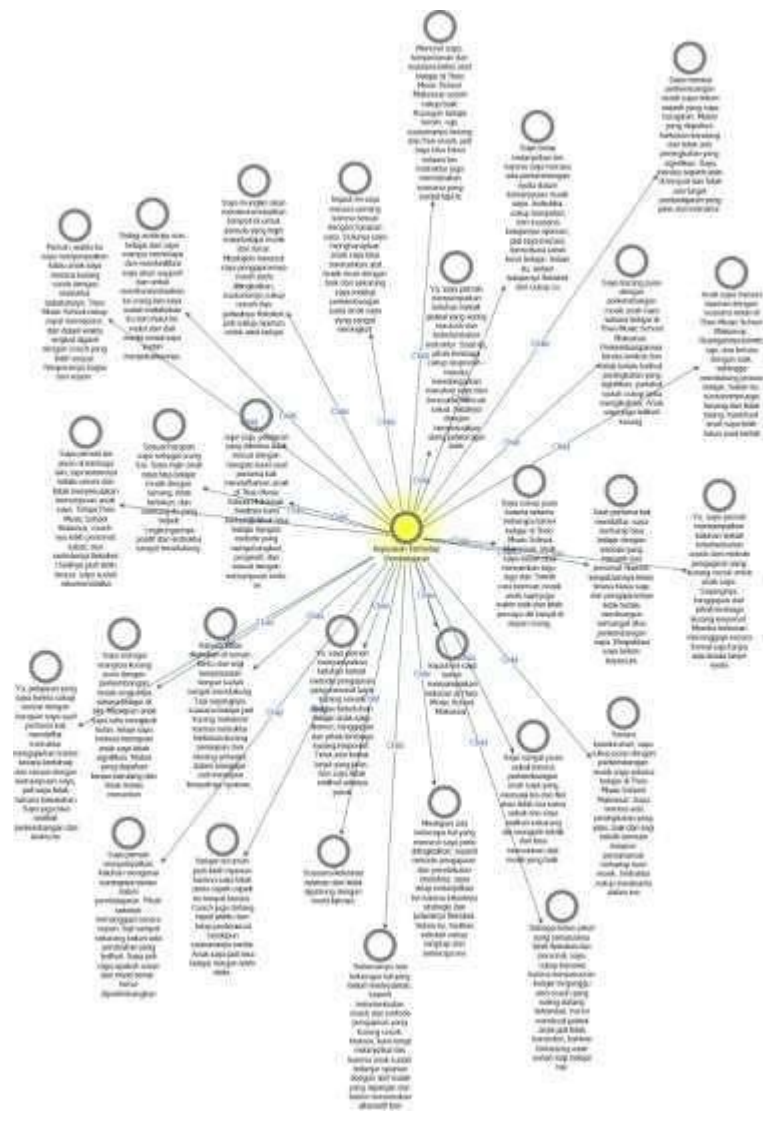
Gambar 3. Group Query Keterkaitan Antar Kode
Sumber : Olah Data Group Query NVivo 15



Gambar 5. Diagram Eksplorasi Kualitas Instruktur
 Sumber : Olah Data NVivo 15

Berdasarkan diagram eksplorasi tema “Kualitas Instruktur”, terlihat bahwa persepsi responden sangat beragam. Beberapa responden mengungkapkan kepuasan terhadap instruktur yang dinilai sabar, komunikatif, dan mampu memberikan penjelasan materi dengan baik. Namun demikian, tidak sedikit pula responden yang menyampaikan keluhan, seperti metode mengajar yang terlalu umum, kurangnya pendekatan personal, serta komunikasi yang terbatas. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum kualitas instruktur dinilai cukup baik, terdapat ruang besar untuk pengembangan terutama dalam aspek pendekatan individual, penguasaan metode mengajar, dan kesabaran dalam menghadapi karakter murid yang berbeda. Dari diagram eksplorasi memperkuat keutamaan pengembangan intelektual kapital

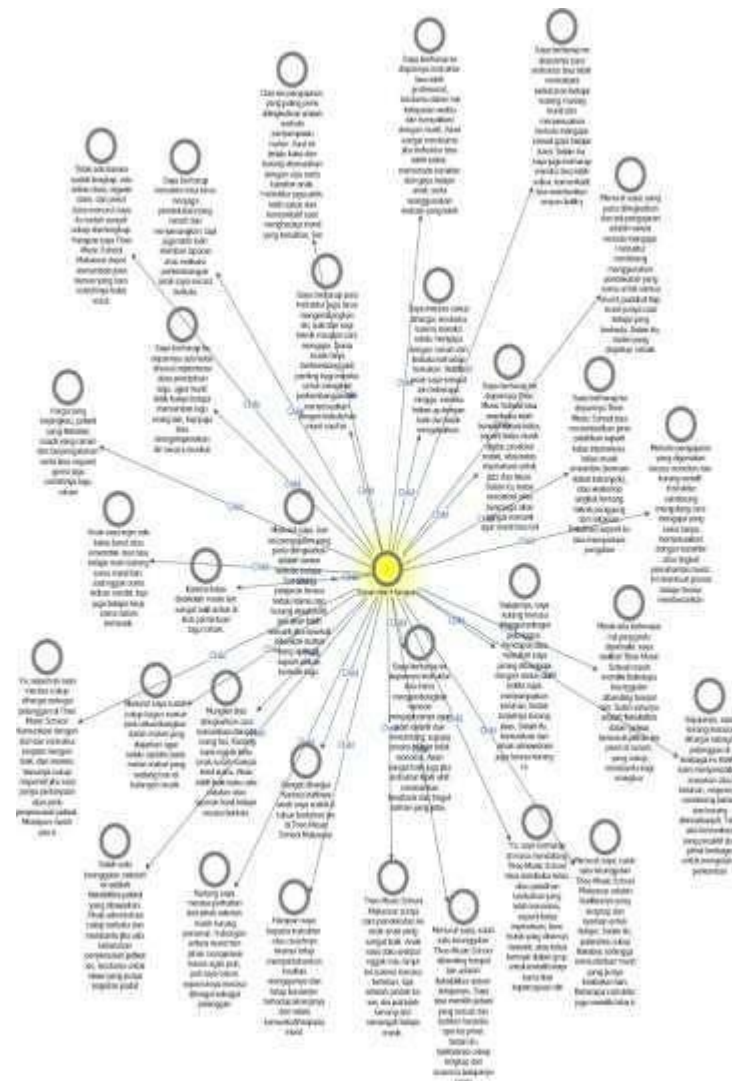
instruktur, terutama dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan dan kepuasan pelanggan di Theo Music School Makassar.



Gambar 6. Diagram Eksplorasi Kepuasan Terhadap Pembelajaran
 Sumber : Olah Data NVivo 15

Berdasarkan hasil analisis data kualitatif yang divisualisasikan dalam diagram eksplorasi tema “Kepuasan Terhadap Pembelajaran”, ditemukan bahwa persepsi responden terbagi menjadi dua kategori besar, yaitu responden yang merasa puas dan responden yang menyampaikan kritik terhadap proses pembelajaran di Theo Music School Makassar. Responden yang merasa puas umumnya menyebutkan adanya perkembangan kemampuan bermusik, suasana belajar yang menyenangkan, serta instruktur yang sabar dan komunikatif. Sebaliknya, responden yang kurang puas menyampaikan keluhan mengenai metode ajar yang dianggap terlalu umum, kurangnya variasi pembelajaran, serta tidak adanya tindak lanjut terhadap saran dan kritik yang disampaikan. Dari diagram eksplorasi menunjukkan bahwa kepuasan

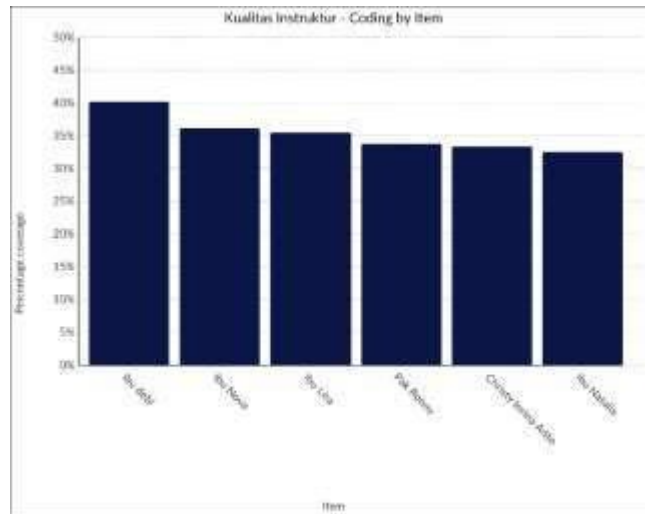
pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas pengajaran yang diberikan, yang berkaitan erat dengan pengembangan intelektual kapital instruktur, termasuk kompetensi mengajar, pendekatan interpersonal, dan pemahaman terhadap karakteristik murid.



Gambar 7. Diagram Eksplorasi Saran Dan Harapan
 Sumber : Olah Data NVivo 15

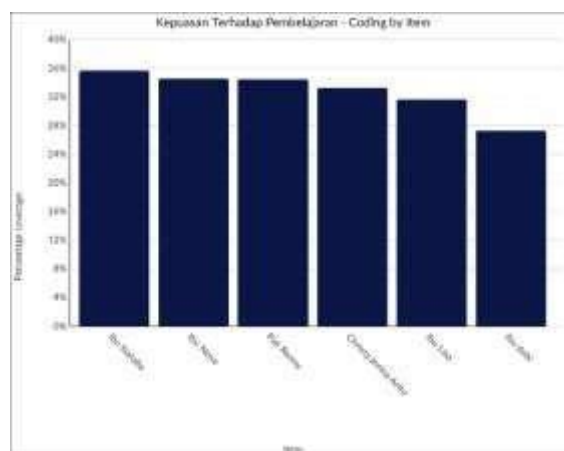
Berdasarkan temuan hasil wawancara yang divisualisasikan dalam diagram eksplorasi tema “Saran dan Harapan”, dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan masukan konstruktif terkait pengembangan kualitas pengajaran di Theo Music School Makassar. Saran yang disampaikan meliputi peningkatan metode pengajaran agar lebih bervariasi dan sesuai dengan karakter siswa, penguatan komunikasi antara instruktur dan orang tua murid, serta pengembangan kurikulum yang lebih sistematis dan memiliki target capaian yang jelas. Harapan responden juga tertuju pada peningkatan profesionalisme instruktur, baik dari segi kesabaran, komunikasi, maupun kemampuan memahami kebutuhan murid secara individual. Ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh hasil

pembelajaran, tetapi juga oleh proses dan hubungan yang terjalin selama kegiatan belajar berlangsung. Dari diagram eksplorasi ini memperkuat pentingnya pengembangan intelektual kapital instruktur, khususnya dalam aspek human dan relational capital.



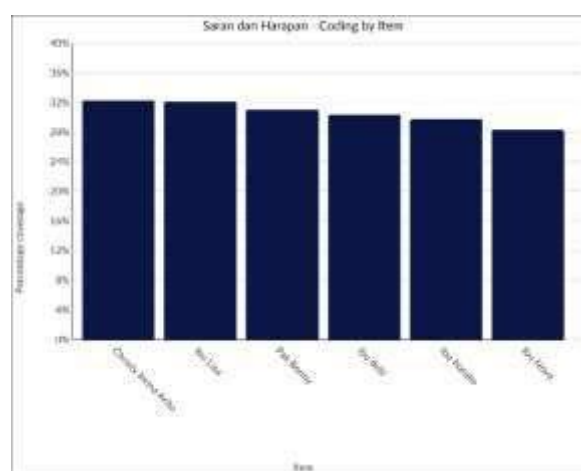
Gambar 8. *Percentage Coverage* Kualitas Instruktur
 Sumber : Olah Data NVivo 15

Berdasarkan grafik percentage coverage, pelanggan Theo Music School Makassar menunjukkan perhatian tinggi terhadap kualitas instruktur, terutama pada tanggapan Ibu Debi ($\pm 40\%$). Hal ini menandakan bahwa persepsi dan pengalaman belajar sangat dipengaruhi oleh kehadiran dan performa masing-masing instruktur. Meskipun perbedaannya tidak terlalu besar, tingginya cakupan diskusi terhadap Ibu Debi dan Ibu Nova berpendapat bahwa instruktur merupakan peran penting dalam membentuk kepuasan belajar murid. Evaluasi ini memberikan masukan penting bagi pihak sekolah dalam proses peningkatan kualitas sumber daya manusia (human capital) melalui pelatihan instruktur, monitoring performa, dan pembinaan individual.



Gambar 9. *Percentage Coverage* Kepuasan pembelajaran
 Sumber : Olah Data NVivo 15

Berdasarkan grafik "Percentage Coverage – Kepuasan terhadap Pembelajaran", terlihat bahwa pelanggan Theo Music School Makassar secara umum menyampaikan apresiasi dan kepuasan terhadap para instruktur. Ibu Natalia memberikan tanggapan paling tinggi dalam hal kepuasan, diikuti oleh Ibu Nova dan Pak Ronny. Sementara itu, Ibu Debi memberikan tanggapan kepuasan paling rendah, yang bisa menjadi indikator untuk evaluasi dan pengembangan lebih lanjut, baik dari segi metode ajar, komunikasi, maupun pendekatan personal kepada murid. Perbedaan ini menjadi masukan penting dalam pengembangan intelektual kapital khususnya di aspek human capital, demi meningkatkan pengalaman belajar dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.



Gambar 10. *Percentage Coverage Saran Dan Harapan*
 Sumber : Olah Data NVivo 15

Berdasarkan grafik Percentage Coverage Saran dan Harapan, dapat disimpulkan bahwa pelanggan Theo Music School Makassar aktif menyampaikan harapan dan saran terhadap proses pembelajaran yang diberikan oleh masing-masing instruktur. Pelanggan Christy Irnina Arito dan Ibu Lisa menjadi dua yang paling banyak memberikan masukan, yang menunjukkan adanya hubungan keterbukaan antara murid atau orang tua dengan instruktur. Sementara itu, Ibu Nova memberikan saran paling sedikit, yang dapat dimaknai sebagai kepuasan pelanggan atau kurangnya ruang komunikasi terbuka. Perbedaan ini penting untuk dievaluasi secara internal guna menunjang pengembangan intelektual kapital, terutama dalam aspek peningkatan komunikasi dan partisipasi pelanggan demi mutu pengajaran yang lebih baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian berjudul “Pengembangan Intelektual Kapital Instruktur dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Theo Music School Makassar”, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut : Strategi Pengembangan Intelektual Kapital Instruktur Strategi pengembangan intelektual kapital instruktur di Theo Music School Makassar dilakukan melalui kombinasi On the Job Training (OJT) dan Off the Job Training (OTJT), pelaksanaan evaluasi kinerja secara berkala, serta pengembangan keterampilan teknis, pedagogis, dan interpersonal. Penguatan human capital dilakukan dengan meningkatkan kompetensi mengajar dan kreativitas instruktur, optimalisasi structural capital diwujudkan melalui pembaruan kurikulum dan sistem pembelajaran yang terstruktur, sementara penguatan relational capital dicapai dengan membangun komunikasi yang efektif dan hubungan yang harmonis antara instruktur, murid, dan orang tua. Strategi ini dirancang secara terintegrasi untuk menciptakan instruktur yang profesional, adaptif, dan inovatif. Dampak Pengembangan Intelektual Kapital terhadap Kualitas Instruktur dan Kepuasan Pelanggan Penerapan strategi pengembangan intelektual kapital terbukti meningkatkan kualitas instruktur, yang terlihat dari metode pengajaran yang lebih kreatif, interaktif, dan sesuai dengan karakter siswa, serta meningkatnya profesionalisme dan kepedulian instruktur terhadap kebutuhan murid. Peningkatan ini berdampak langsung pada kepuasan pelanggan, di mana murid dan orang tua merasakan pengalaman belajar yang lebih positif, layanan yang responsif, dan hasil pembelajaran yang memuaskan. Hal tersebut mendorong loyalitas pelanggan dan memperkuat citra Theo Music School Makassar sebagai lembaga pendidikan musik yang unggul dan berorientasi pada mutu layanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada pimpinan dan seluruh staf Theo Music School Makassar yang telah memberikan izin, dukungan, dan akses selama proses pengumpulan data. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada para instruktur, murid, dan orang tua murid yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dan berbagi pengalaman berharga dalam penelitian ini. Penghargaan yang tulus juga diberikan kepada dosen pembimbing atas bimbingan, arahan, dan masukan konstruktif yang sangat membantu dalam penyusunan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, D. (2022). Jurnal Peran Instruktur dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Nonformal. *Jurnal Peran Instruktur Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Nonformal*.
- Brown, P., & Green, S. (2022). Social Interaction and Student Engagement in Non-Formal Learning Environments. *Journal of Learning Sciences*.
- Handoko, E., dan Tjiptono, F. (2017). *Jurnal Kepemimpinan Transformasional dan*

- Pemberdayaan. *Jurnal Kepemimpinan Transformasional Dan Pemberdayaan*.
Jurnal Kepemimpinan Transformasional dan Pemberdayaan
- Handoko, T. H. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa*.
- Hesri dkk. (2020). *Jurnal: Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan Pelayanan Jasa*. *Jurnal: Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Terhadap Kinerja Karyawan Di Perusahaan Pelayanan Jasa*. <https://jurnalcendekia.id/index.php/jiih/article/view/38>
- Hussain dan Ali. (2018). *The Role of Human Capital in Enhancing Customer Satisfaction in Educational Institutions*. *International Journal of Educational Management*.
- kartika dan susanti. (2021). *Manajemen Intelektual Kapital dalam Meningkatkan Efisiensi Lembaga Jasa Pendidikan*. *Jurnal Bisnis Dan Inovasi*.
- Khan et al. (2019). *Teaching Quality and Student Satisfaction in Higher Education Institutions*. *Journal of Educational Research*.
- Kotler dan Keller. (2017). *Marketing Management*.
- Kumar et al. (2021). *Customer Relationship Management: A Strategic Approach to Customer Satisfaction*. *Journal of Business Research*.
- Lee et al. (2021). *Customer Service Quality in Private Educational Institutions*. *Education Management Review*.
- Muhammad Ramdhan. (2023). *Buku Perencanaan & Pengembangan SDM*. PT. Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Nick Bontis. (2019). *Jurnal: Intellectual Capital: An Exploratory Study That Develops Measures and Models*. *Jurnal: Intellectual Capital: An Exploratory Study That Develops Measures and Models*. https://www.researchgate.net/publication/2411808_Intellectual_Capital_An_Exploratory_Study_That_Develops_Measures_and_Models