

**STRATEGI BAURAN PEMASARAN JASA PENDIDIKAN  
DI SD ISLAM TERPADU AL UMMAH JOMBANG  
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN**

**SKRIPSI**



**OLEH  
MUHAMMAD WAHYU ARDIANSYAH  
NIM. 20205083**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI  
2024**

**STRATEGI BAURAN PEMASARAN JASA PENDIDIKAN  
DI SD ISLAM TERPADU AL UMMAH JOMBANG  
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada

Institut Agama Islam Negeri Kediri  
Untuk memenuhi salah satu persyaratan  
Dalam menyelesaikan program Sarjana

**Oleh**

**Muhammad Wahyu Ardiansyah  
20205083**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI  
2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**STRATEGI BAURAN PEMASARAN JASA PENDIDIKAN  
DI SD ISLAM TERPADU AL UMMAH JOMBANG  
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN**

Oleh :

**Muhammad Wahyu Ardiansyah  
20205083**

Telah diperiksa dan disetujui oleh :

Kediri, 03 Juni 2024

Pembimbing I



**Dr.H. AB Musyafa' Fathoni, M.Pd.I.**  
NIP.197701302005011007

Pembimbing II



**Nurul Hudha Purnomo, M.Pd.**  
NIP.199001042018011003

**NOTA DINAS**

Kediri, 03 Juni 2024

Lampiran : -  
Hal : Penyerahan Skripsi  
Yth. Dekan Fakultas Tarbiyah  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Jalan Sunan Ampel No. 7 Ngronggo Kediri

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Memenuhi permintaan Dekan Fakultas Tarbiyah IAIN Kediri untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Muhammad Wahyu Ardiansyah  
NIM : 20205083  
Judu : Strategi Bauran Pemasaran Jasa Pendidikan di SD Islam Terpadu Jombang untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

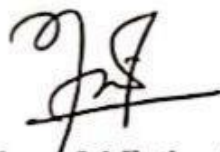
Maka, kami telah melakukan proses pembimbingan sebagaimana dimaksud. Selanjutnya, setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1).

Untuk itu, bersama ini kami lampiran berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam sidang munaqosah.

Demikian atas diizinkannya untuk munaqosah, kami sampaikan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I



**Dr. H. AB Musyafa' Fathoni, M.Pd.I.**  
NIP. 197701302005011007

Pembimbing II



**Nurul Hudha Purnomo, M.Pd**  
NIP. 199001042018011003

## NOTA PEMBIMBING

Lampiran : -  
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada,

Yth. Dekan Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN Kediri.

Di Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa :

Nama : Muhammad Wahyu Ardiansyah

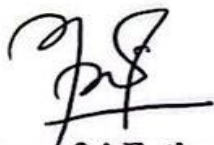
NIM : 20205083

Judul : Strategi Bauran Pemasaran Jasa Pendidikan di SD Islam Terpadu  
Al Ummah Jombang untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.

Setelah diperbaiki materi dan susunanya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 19 Juni 2024, kami dapat menerima dan menyetujui perbaikannya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I



**Dr. H. AB Musyafa' Fathoni, M.Pd.I.**  
NIP. 197701302005011007

Pembimbing II



**Nurul Hudha Purnomo, M.Pd.**  
NIP. 199001042018011003



## Halaman Pengesahan

# STRATEGI BAURAN PEMASARAN JASA PENDIDIKAN DI SD ISLAM TERPADU AL UMMAH JOMBANG UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN

MUHAMMAD WAHYU ARDIANSYAH  
NIM. 20205083

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)  
Kediri pada tanggal 19 Juni 2024.

### Tim Penguji

1. Penguji Utama

Moh. Zainal Fanani, M.Pd.I.  
NIP.197406202011011001



2. Penguji I

Dr. H. AB Musyafa' Fathoni, M.Pd.I.  
NIP. 197701302005011007



3. Penguji II

Nurul Hudha Purnomo, M.Pd.  
NIP.199001042018011003



Prof. Dr. H. Munifah, M.Pd.  
NIP. 197004121994032006

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Wahyu Ardiansyah

NIM : 20205083

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil dari plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 12 Juni 2024

Yang membuat Pernyataan



Muhammad Wahyu Ardiansyah

## MOTTO

وَلِكُلِّ وَّجْهَةٌ هُوَ مُوَلِّيٰهَا فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ ۗ أَيْنَ مَا تَكُونُوا يَأْتِ  
بِكُمْ اللَّهُ جَمِيعًا ۗ إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ

Artinya : “Dan setiap umat mempunyai kiblat yang dia menghadap kepadanya. Maka berlomba-lombalah kamu dalam kebaikan. Di mana saja kamu berada, pasti Allah akan mengumpulkan kamu semuanya. Sungguh, Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu.” (QS. Al-Baqarah 2: Ayat 148).<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Tim Al Qosbah, Al Quran Al Madrasah Duo Latin Waqaf Ibtida, ( PT Al Qosbah Karya Indonesia, 2023),23.



## ABSTRAK

Muhammad Wahyu Ardiansyah, Dosen Pembimbing Dr. H. AB Musyafa' Fathoni, M.Pd.I dan Nurul Huda Purnomo, M.Pd. Strategi Bauran Pemasaran Jasa Pendidikan Di SD Islam Terpadu Al Ummah Jombang untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, *Skripsi*, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah, IAIN Kediri, 2024.

### **Kata Kunci : Strategi Bauran Pemasaran, Kepuasan Pelanggan**

Lembaga pendidikan sekarang ini mengalami persaingan yang semakin ketat. Strategi pemasaran jasa pendidikan merupakan alat yang dapat dijadikan untuk bersaing guna menciptakan eksistensi dan memberikan kepuasan pelanggan. beberapa lembaga pendidikan yang kurang dalam melakukan pemasaran pendidikan akan berdampak pada penurunan jumlah peserta didik.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui strategi bauran pemasaran jasa pendidikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan di SD Islam Terpadu Al Ummah Jombang. Dikarenakan, SDIT Al Ummah sebagai sekolah swasta yang memiliki mutu pendidikan yang baik, dibuktikan dengan akreditasi sekolah yang mendapatkan nilai A sesuai No SK : 133/BAN-S/M.35/SK/X/2022 dan SDIT Al Ummah memiliki peserta didik mencapai 578. Strategi bauran pemasaran menekankan pada unsur 7p (*product, price, place, promotion, people, physical Evidence dan proces*).

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Pengecekan keabsahan data menggunakan teknik triangulasi dan *member check* Teknik analisis yang digunakan yaitu dengan melakukan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Metode penelitian kualitatif sesuai untuk menjawab rumusan masalah yang membutuhkan pendeskripsian yang detail dari rumusan masalah yang telah ditetapkan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa SD Islam Terpadu Al Ummah Jombang dalam memberikan layanan pendidikan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan, yaitu melalui strategi bauran pemasaran jasa pendidikan menggunakan variabel 7P: 1.) *product*, terdapat program unggulan kelas tahfidz, program pembiasaan, makan siang, dan *life skill*. 2.) *Price*, meliputi biaya pendaftaran, infaq pengembangan sarana dan prasarana, biaya operasional sekolah, SSP, dan *Catering*. 3.) *Place*, letak sekolah cukup strategis yaitu di tengah kota Jombang dan di tenagh pemukiman masyarakat, dan untuk ekspansi pengembangan fasilitas sekolah masih mengupayakan mencarikan lahan. 4.) *Promotion*, promosi yang dilakukan yaitu menggunakan media sosial sekolah, mengadakan lomba tingkat TK, Mengadakan kegiatan di *car free day*, memasang spanduk dan sosialisasi ke TK. 5.) *Physical Evidence*, memiliki sarana dan prasarana yang memadai dan bukti fisik pendukung berupa catatan evaluasi dan prestasi siswa dan rapor pendidikan. 7.) *Process*, SDIT Al Ummah menggunakan kurikulum merdeka dengan penerapan P5 dan pembelajaran Tilawati Al-Quran. Kepuasan pelanggan dapat dibuktikan dengan adanya pembeli ulang dan pelanggan yang bersedia untuk menyampaikan informasi positif mengenai SDIT Al Ummah Jombang.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah Rabbil Aalamiin

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan inayah-Nya. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW yang membawa petunjuk, yang mengharapkan syafaatnya di akhirat kelak.

Atas kehendak Allah SWT, skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini mengungkapkan Strategi Bauran Pemasaran Jasa Pendidikan di SD Islam Terpadu Al Ummah Jombang untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan terutama kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Ibu Prof. Dr. H. Munifah, M.Pd. selaku dekan Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam (IAIN) Kediri.
3. Bapak Dr. Untung Khoiruddin, M.Pd. selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam (IAIN) Kediri.
4. Bapak Dr. H. A.B Musyafa' Fathoni, M.Pd.I. selaku dosen pembimbing I yang telah sabar memberikan bimbingan kepada penulis serta berkenan untuk memberikan motivasi, masukan, koreksi dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Nurul Hudha Purnomo, M.Pd. selaku dosen pembimbing II yang telah sabar memberikan bimbingan kepada penulis serta berkenan untuk memberikan motivasi, masukan, koreksi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Setyowati Puji Rahayu, S.Pd. serta Ustadz/Ustadzah di SDIT Al Ummah yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
7. Segenap dosen dan Karyawan yang telah memberikan Ilmu pengetahuan dan pendidikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Keluarga tercinta, Bapak Achmad Rohimin dan Ibu Khusnul Khotimah, yang telah memberikan dukungan, pengorbanan dan doa yang telah diberikan.

Kediri, 03 Juni 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMBUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>MOTTO</b> .....	viii
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Definisi Istilah.....	9
F. Penelitian Terdahulu .....	10
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	15
A. Tahapan Merumuskan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Menggunakan Analisis Lingkungan .....	15
B. Bauran pemasaran jasa pendidikan .....	22
C. Customer Satisfaction (Kepuasan Pelanggan) .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	45
A. Metode Penelitian .....	45
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	45
3. Lokasi Penelitian .....	47
4. Data dan Sumber Data.....	48
5. Teknik Pengumpulan Data .....	49
6. Pengecekan Keabsahan Data.....	50
7. Teknik Analisis Data .....	51
8. Tahap-tahap Penelitian .....	53
<b>BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN</b> .....	55
<b>A. Gambaran Umum SD Islam Terpadu Al Ummah Jombang</b> .....	55
1. Sejarah SDIT Al Ummah Jombang.....	55
2. Visi dan Misi SDIT Al Ummah Jombang .....	56
3. Struktur Organisasi SDIT di Al Ummah Jombang .....	56

4. Keadaan Pendidik dan Tenaga Pendidik di SDIT Al Ummah Jombang.....	57
5. Keadaan Sarana dan Prasarana di SDIT Al Ummah Jombang .....	58
6. Keadaan Peserta Didik di SDIT Al Ummah Jombang.....	60
<b>B. Paparan Data.....</b>	<b>61</b>
1. Analisis Lingkungan di SDIT Al Ummah dalam Merancang Strategi Pemasaran .....	61
2. Pengelola SDIT Al Ummah dalam Merancang Strategi Bauran Pemasaran Jasa Pendidikan.....	70
3. Strategi Bauran Pemasaran untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di SDIT Al Ummah Jombang .....	106
<b>C. Temuan Penelitian .....</b>	<b>118</b>
1. Analisis Lingkungan untuk Merumuskan Strategi Bauran Pemasaran di SDIT Al Ummah Jombang .....	118
2. Pengelola SDIT Al Ummah dalam Merancang Strategi Bauran Pemasaran Jasa Pendidikan untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	119
3. Strategi Bauran Pemasaran Jasa Pendidikan untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di SDIT Al Ummah .....	124
<b>BAB V PEMBAHASAN.....</b>	<b>126</b>
A. Analisis Lingkungan untuk Merumuskan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan di SDIT Al Ummah Jombang. ....	126
B. Pengelola SDIT Al Ummah dalam Merancang Strategi Bauran Pemasaran Jasa Pendidikan untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan .....	132
C. Strategi Bauran Pemasaran Jasa Pendidikan untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di SDIT Al Ummah .....	148
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>	<b>154</b>
A. Kesimpulan .....	154
B. Saran.. .....	155
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>157</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>162</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data keadaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan .....	59
Tabel 4.2 Data Keadaan Sarana dan Prasarana .....	60
Tabel 4.3 Perkembangan Peserta didik 4 Tahun Terakhir .....	61
Tabel 4.4 Laporan Rapor Pendidikan SDIT Al Ummah Jombang Tahun 2024.....	65
Tabel 4.5 Data Pembeli Ulang di SDIT Al Ummah Jombang.....	118



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Matriks Analisis SWOT.....	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	58
Gambar 4.2 Membaca Al Quran Metode Tilawatih .....	72
Gambar 4.3 Program <i>Life Skill</i> .....	74
Gambar 4.4 Pembiasaan Sholat Dhuhur.....	77
Gambar 4.5 Rincian Biaya.....	80
Gambar 4.6 Brosur Potongan Biaya .....	81
Gambar 4.7 Letak Geografis SDIT Al Ummah Jombang .....	82
Gambar 4.8 Akun Media Sosial.....	87
Gambar 4.9 Kegiatan Lomba Tingkat Tk.....	89
Gambar 4.10 Promosi Sekolah di Event <i>Car Free day</i> .....	92
Gambar 4.11 Spanduk PPDB SDIT Al Ummah.....	93
Gambar 4.12 Observasi Kesiapan Belajar.....	102
Gambar 4.13 Penerapan Program P5.....	105

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Dokumentasi.....	163
Lampiran II Pedoman Wawancara.....	168
Lampiran IV Surat Izin Penelitian.....	173
Lampiran V Surat Keterangan Penelitian.....	174
Lampiran VI Riwayat Hidup.....	175