

**PEMASARAN JASA PENDIDIKAN NONFORMAL BERBASIS
PELANGGAN
(ANALISIS STRATEGI LAUTERBORN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN DI PKBM PAGUT KOTA KEDIRI)
SKRIPSI**



Disusun Oleh:

Ahmad Khusaini Khoirudin

NIM. 22205073

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI**

2026

**PEMASARAN JASA PENDIDIKAN NONFORMAL BERBASIS
PELANGGAN
(ANALISIS STRATEGI LAUTERBORN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN DI PKBM PAGUT KOTA KEDIRI)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri

Untuk memenuhi salah satu persyaratan

Dalam menyelesaikan Program Sarjana

Oleh

Ahmad Khusaini Khoirudin

22205073

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI**

2026

HALAMAN PERSETUJUAN
PEMASARAN JASA PENDIDIKAN NONFORMAL BERBASIS
PELANGGAN
(ANALISIS STRATEGI LAUTERBORN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN DI PKBM PAGUT KOTA KEDIRI)

Oleh
AHMAD KHUSAINI KHOIRUDIN
NIM. 22205073

Telah diperiksa dan disetujui oleh :

Dosen Pembimbing



Addin Arsyadana, M.Pd.I

NIP. 198808232015031008

Dosen Penguji



Siska Yulia Weny, M.Ak.

NIP. 199207082019032018

NOTA DINAS

Nomor : Kediri, 9 Juni 2026
Lampiran : -
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri
Di Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo, Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak/Tbu Ketua untuk membimbing
penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Ahmad Khusaini Khoirudin

NIM : 22205073

Judul : Pemasaran Jasa Pendidikan Nonformal Berbasis Pelanggan
(Analisis Strategi Lauterborn Dalam Meningkatkan Kepuasan Di
PKBM Pagut Kota Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat
bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian
tingkat akhir Sarjana Strata Satu (S-1). Bersama ini terlampir satu
berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah
ditentukan dapat diujikan dalam sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak/Tbu kami
ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing I


Addin Arsyadana, M.Pd.I

NIP. 198808232015031008

Dosen Pembimbing II


Siska Yulih Purnama, M.Ak.

NIP. 199207082019032018

NOTA PEMBIMBING

Nomor : Kediri, 9 Juni 2026
Lampiran : -
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri
Di Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo, Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Ahmad Khusaini Khoirudin

NIM : 22205073

Judul : Pemasaran Jasa Pendidikan Nonformal Berbasis Pelanggan
(Analisis Strategi Lauterborn Dalam Meningkatkan Kepuasan Di
PKBM Pagut Kota Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan
beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang
Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 24 April 2026, kami
dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya

Demikian agar maklum adanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing I


Addin Arsyadana, M.Pd.I

NIP. 198808232015031008

Dosen Pembimbing II


Siska Yuda Weny, M.Ak.

NIP. 199207082019032018

HALAMAN PENGESAHAN
PEMASARAN JASA PENDIDIKAN NONFORMAL BERBASIS
PELANGGAN
(ANALISIS STRATEGI LAUTERBORN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN DI PKBM PAGUT KOTA KEDIRI)

AHMAD KHUSAINI KHOIRUDIN
NIM. 22205073

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh
Wasil Kediri Pada tanggal, 9 Juni 2026

Tim Penguji

Penguji Utama

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

(.....)

Penguji I

Addin Arsyadana, M.Pd.I
NIP. 198808232015031008

(.....)

Penguji II

Siska Yulia Weny, M.Ak.
NIP. 199207082019032018

(.....)

Kediri, 9 Juni 2026

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan


Drs. H. Munifah, M.Pd.
NIP. 197004121994032006



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI

Jalan Sunan Ampel Nomor 07 Ngronggo Kota Kediri Kode Pos 64127
Telepon (0354) 689282 Faksimile (0354) 686564 Website: www.uinkediri.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ahmad Khusaini Khoirudin
NIM : 22205073
Fakultas/Jurusan : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan/Manajemen Pendidikan Islam
E-mail address : shineflame04@gmail.com
Jenis Karya Ilmiah : ☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi
☐ Lain-lain (.....)

Judul Karya Ilmiah : Pemasaran jasa pendidikan nonformal berbasis pelanggan (analisis strategi Lauterborn dalam meningkatkan kepuasan di PKBM Pagut Kota Kediri)

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Syekh Wasil Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut di atas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Syekh Wasil Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Syekh Wasil Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 9 Juli 2026

Penulis

(Ahmad Khusaini Khoirudin)

nama terang dan tanda tangan

MOTTO

"Man is nothing else but what he makes of himself." – Jean Paul Sartre

("Existentialism is a Humanism", 1946)¹

¹ Jean-Paul Sartre, *Existentialism Is a Humanism*, terj. Carol Macomber (New Haven: Yale University Press, 2007), hlm. 22.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala Rahmat, Taufiq serta Inayah kepada hamba-Nya. Shalawat serta salam tak terhenti kepada suri tauladan umat, Nabi Muhammad SAW yang kami harapkan syafaatnya di dunia dan di akhirat. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Bapak dan Ibu saya, Bapak Khairudin dan Ibu Siti Malikhah, kakak saya, Asrorul Munir dan Syifa, adik saya Ahmad Khunaini Khoirudin yang selalu kebersamai saya sejak kecil, Segenap keluarga kecil yang selalu mendidik saya dan mendoakan saya untuk terus berproses sejauh apa pun saya melangkah,
2. Sahabat PMII Rayon Abu Nawas yang telah memberikan pengalaman dan pembelajaran hidup.
3. Semua kakak tingkat dan teman kontrakan yang selalu mengingatkan dan memberi masukan terkait perkuliahan, organisasi dan pengalaman hidup.
4. Civitas akademika dan institusi pendidikan tempat saya belajar, yaitu UIN Syekh Wasil Kediri
5. Negara dan tanah air Republik Indonesia

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Khusaini Khoirudin
NIM : 22205073
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

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

Kediri, 9 Juni 2026

Yang membuat pernyataan

A handwritten signature in black ink is written over a yellow revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '1000', 'METERAI KESEKUTUPAN', and the serial number 'BC8AOX028445004'.

Ahmad Khusaini Khoirudin

ABSTRAK

AHMAD KHUSAINI KHOIRUDIN, Dosen Pembimbing I, ADDIN ARSYADANA, M.Pd.I, dan Dosen Pembimbing II, SISKY YULIA WENI, M.AK Pemasaran Jasa Pendidikan Nonformal Berbasis Pelanggan (Analisis Strategi Lauterborn dalam Meningkatkan Kepuasan Di PKBM Pagut Kota Kediri), Skripsi, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri, 2026

Kata kunci: Pemasaran Jasa Pendidikan, Strategi Lauterborn 4C, Kepuasan Pelanggan, Pendidikan Nonformal, PKBM.

Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi pemasaran jasa pendidikan di PKBM Pagut Kota Kediri menggunakan pendekatan 4C Lauterborn (*Consumer Needs, Cost, Convenience, Communication*) untuk mengukur dan meningkatkan kepuasan warga belajar. Hal ini dilatarbelakangi oleh tingginya jumlah pendaftar, namun tingkat kepuasan riil mereka belum terpetakan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan strategi 4C berdampak langsung terhadap kepuasan warga belajar. Pertama (*Consumer Needs*), identifikasi kebutuhan dilakukan melalui wawancara, persuasi tutor, dan wadah aspirasi, meski pengelolaannya masih perlu dioptimalkan. Kedua (*Cost*), beban finansial diringankan lewat subsidi silang berbasis KTP domisili, kemudahan angsuran, dan pembebasan biaya vokasi. Ketiga (*Convenience*), kemudahan akses diciptakan

melalui fleksibilitas dua sesi belajar, birokrasi pendaftaran yang ringkas, dan fasilitas penunjang, dengan catatan perlunya mitigasi banjir rutin. Keempat (*Communication*), lembaga mengedepankan komunikasi dua arah yang humanis dan emosional untuk membangun kedekatan serta membantu memecahkan masalah warga belajar.

Secara keseluruhan, integrasi strategi 4C yang fleksibel dan humanis ini menjadi faktor kunci yang sebanding dengan manfaat yang diterima warga belajar, sehingga mampu menciptakan dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara komprehensif di PKBM Pagut Kota Kediri.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan Inayah Nya. Shalawat serta salam senantiasa ter curahkan 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 Nonformal Dalam Meningkatkan Kepuasan Warga Belajar (Studi Kasus Pada PKBM Pagut Kota Kediri)

Skripsi merupakan tugas akhir yang harus diselesaikan pada jenjang strata satu. Tugas akhir yang dilakukan oleh peneliti yaitu untuk mengetahui Strategi Bauran Pemasaran Jasa Pendidikan Nonformal Dalam Meningkatkan Kepuasan Warga Belajar (Studi Kasus Pada PKBM Pagut Kota Kediri), yang pada nantinya Lembaga diharapkan dapat meningkatkan minat pembelajaran masyarakat dan meningkatkan kualitas hidup warga belajar menjadi lebih baik lagi.

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

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Dr. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor UIN Syekh Wasil Kediri.
2. Prof. Dr. Hj. Munifah, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil.

3. Dr. Untung Khoiruddin, M.Pd.I Kepala program studi MPI UIN Syekh Wasil Kediri dan Siska Yulia Weny, M.Ak selaku Sekretaris program studi MPI UIN Syekh Wasil Kediri.
4. Addin Arsyadana, M.Pd.I Dan Siska Yulia Weny, M.Ak, selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, mengarahkan memberikan dorongan semangat kepada penyusun skripsi, sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
5. Bapak Imam Maliki selaku Ketua PKBM Pagut, jajaran tutor dan warga belajar yang telah membantu kelancaran selama penelitian juga bersedia untuk menjadi responden penelitian ini.

Penulis hanya mampu mendoakan, semoga amal kebajikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Semoga karya tulis ini bermanfaat bagi penulis khususnya, dan pembaca pada umumnya. Amin.

Kediri, 9 Juni 2026



Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
NOTA DINAS	iv
NOTA PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ix
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Definisi Istilah.....	10
F. Penelitian Terdahulu	11
BAB II KAJIAN TEORI.....	20
A. Konsep Dasar Strategi dan Manajemen Pemasaran Pendidikan	20

B.	Bauran Pemasaran	26
C.	Customer Satisfaction (Kepuasan Pelanggan)	34
BAB III METODE PENELITIAN.....		39
A.	Metode Penelitian	39
1.	Pendekatan dan Jenis Penelitian	39
2.	Lokasi Penelitian.....	41
3.	Data dan Sumber Data	42
4.	Teknik Pengumpulan Data	43
5.	Instrumen Pengumpulan Data	44
6.	Pengecekan Keabsahan Data.....	47
7.	Teknik Analisis Data.....	48
8.	Tahap - Tahap Penelitian	49
BAB IV PAPARAN DATA & TEMUAN		51
A.	Gambaran Umum	51
1.	Sejarah PKBM	51
2.	Logo Pusat Kegiatan Masyarakat Pagut	52
3.	Visi & Misi PKBM Pagut	52
4.	Struktur Organisasi	53
5.	Gambaran Kegiatan PKBM	53
6.	Keadaan Tutor dan Staf di PKBM	54
7.	Keadaan Sarana dan Prasarana.....	54
8.	Keadaan Warga Belajar.....	55
B.	Paparan Data	56

1. Identifikasi dan pemenuhan kebutuhan serta keinginan warga belajar untuk meningkatkan kepuasan layanan pendidikan (Customer Needs and Wants).....	56
2. Analisis strategi pengelolaan biaya yang diterapkan PKBM Pagut sebanding dengan manfaat yang diterima warga belajar (Cost to Satisfy)....	63
3. Analisis Strategi penciptaan kemudahan dan kenyamanan akses pelayanan pendidikan di PKBM Pagut dalam meningkatkan kepuasan warga belajar (Convenience to Buy)	69
4. Analisis pola komunikasi yang diterapkan PKBM dalam membangun hubungan interaktif dengan warga belajar (Communication)	75
C. Temuan Penelitian	81
1. Identifikasi dan pemenuhan kebutuhan serta keinginan warga belajar untuk meningkatkan kepuasan layanan pendidikan (Customer Needs and Wants).....	82
2. Analisis strategi pengelolaan biaya yang diterapkan PKBM Pagut sebanding dengan manfaat yang diterima warga belajar (Cost to Satisfy)....	84
3. Analisis Strategi penciptaan kemudahan dan kenyamanan akses pelayanan pendidikan di PKBM Pagut dalam meningkatkan kepuasan warga belajar (Convenience to Buy)	85
4. Analisis pola komunikasi yang diterapkan PKBM dalam membangun hubungan interaktif dengan warga belajar (Communication)	87
BAB V PEMBAHASAN	90
A. Upaya PKBM Pagut Kota Kediri Dalam Mengidentifikasi Dan Memfasilitasi Kebutuhan Serta Keinginan Warga Belajar	90

B. Strategi Mengenai Kesesuaian Biaya Yang dikeluarkan Dengan Fasilitas Dan Manfaat Pendidikan Yang Diterima Di PKBM Pagut.	93
C. Kemudahan Akses Dan Kenyamanan Pelayanan Yang Ditawarkan PKBM Pagut Dalam Mendukung Proses Pembelajaran.	97
D. Pola Komunikasi Yang Diterapkan Oleh Pengelola PKBM Pagut Dalam Membangun Hubungan Interaktif Dengan Warga Belajar.	100
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	104
A. KESIMPULAN.....	104
B. SARAN.....	105
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN LAMPIRAN.....	113

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbedaan penelitian terdahulu	17
Tabel 4. 1 Matriks data PKBM Pagut	52
Tabel 4. 2 Data Pendidik dan Tenaga Pendidik PKBM Pagut Kota Kediri.....	54
Tabel 4. 3Keadaan Sarana dan Prasarana di PKBM Pagut Kota Kediri.....	54
Tabel 4. 4 Perkembangan Peserta Didik/Warga Belajar PKBM Pagut	55
Tabel 4. 5 Sarana dan Prasarana PKBM Pagut.....	86
Tabel 4. 6 Berkas Persyaratan Pendaftaran.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bauran Pemasaran 4C	27
Gambar 4. 1 Logo PKBM Pagut.....	52
Gambar 4. 2 Struktur PKBM Pagut	53
Gambar 4. 3 Formulir pendaftaran.....	56
Gambar 4. 4 Pembelajaran komputer.....	60
Gambar 4. 5 Pembelajaran luar kelas Kampung Susu	61
Gambar 4. 6 Penggalan data untuk tugas artikel.....	62
Gambar 4. 7 Proses pembelajaran di pagi hari.....	71
Gambar 4. 8 Proses pembelajaran di malam hari.....	71
Gambar 4. 9 Kondisi gedung bawah saat banjir	74
Gambar 4. 10 Kondisi banjir yang meluap sampai area atas	74
Gambar 4. 11 Pemasangan Banner di jalan protokol.....	79
Gambar 4. 12 Media sosial Instagram PKBM Pagut	80
Gambar 4. 13 Media sosial Facebook PKBM Pagut.....	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	113
Lampiran 2 Hasil Wawancara	118
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian dari Fakultas Tarbiyah UIN Kediri	139
Lampiran 4 Surat Keterangan telah Melaksanakan Penelitian	140
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian	141
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup	149