

**MANAJEMEN PEMASARAN JASA PENDIDIKAN DALAM  
MENINGKATKAN CITRA POSITIF PELANGGAN  
DI SDN PAKUNDEN 3 KOTA KEDIRI**

**SKRIPSI**

Skripsi Ini Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Pendidikan (S.Pd)



Disusun Oleh:

**Riski Avivi**

**NIM. 9324.131.18**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

**2022**

**HALAMAN JUDUL**

**MANAJEMEN PEMASARAN JASA PENDIDIKAN DALAM**

**MENINGKATKAN CITRA POSITIF PELANGGAN**

**DI SDN PAKUNDEN 3 KOTA KEDIRI**

**SKRIPSI**

Skripsi Ini Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Disusun Oleh:

**Riski Avivi**

**NIM. 9324.131.18**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**

**FAKULTAS TARBIYAH**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

**2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**MANAJEMEN PEMASARAN JASA PENDIDIKAN DALAM  
MENINGKATKAN CITRA POSITIF PELANGGAN  
(SDN Pakunden 3 Kota Kediri)**

Disetujui Oleh:

Kediri,  
Dosen Pembimbing I



Moh.-Zainal Fanani, M.Pd.I  
NIP. 1974066202011011001

Kediri,  
Dosen Pembimbing II



Nila Lukmatas Syahidah, M.Pd.I  
NIP. 199002012019032011

## HALAMAN PENGESAHAN

### MANAJEMEN PEMASARAN JASA PENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAT CITRA POSITIF PELANGGAN DI SDN PAKUNDEN 3 KOTA KEDIRI

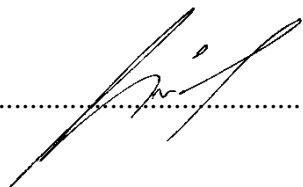
**RISKI AVIVI**  
**NIM. 932413118**

Telah diujikan dalam Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)  
Kediri pada tanggal 11 Juli 2022

Tim Penguji,

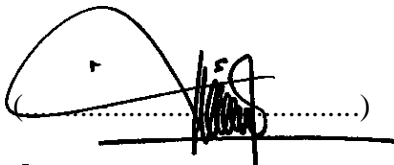
Penguji Utama

**Erwin Indrioko, M.Pd.I**  
NIP. 1980401222015031005

(..........)

Pembimbing I

**Moh. Zainal Fanani, M.Pd.I**  
NIP. 1974066202011011001

(..........)

Pembimbing II

**Nila Lukmatu Syahidah, M.Pd.I**  
NIP. 199002012019032011

(..........)

Kediri, 19 Juli 2021  
Desa Fakultas Tarbiyah



**Munifah, M.Pd**  
NIP. 19700412 199403 2 006

## HALAMAN MOTTO

وَلِكُلِّ وِجْهَةٍ 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 dalam kebaikan dimana saja kamu berada pasti Allah akan mengumpulkan kamu semuanya pada hari akhir, Sungguh Allah mahakuasa atas segala sesuatu.<sup>1</sup>**

---

<sup>1</sup> Al-Baqarah, ayat 148.

**PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Nama : Riski Avivi  
NIM : 932413118  
Tempat/Tgl.Lahir : Sumenep, 02 Juni 1999  
Jurusan / Prodi : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul Skripsi : Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan dalam  
Meningkatkan Citra Positif Pelanggan di SDN  
Pakunden 3 Kota Kediri  
Dosen *Pembimbing* : 1. Zainal Fanani M.Pd.I  
2. Nila Lukmatus Syahida M.Pd.I

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat berdasarkan hasil karya sendiri kecuali dari beberapa bagian tertentu yang dirujuk sumbernya. Dan saya bertanggung jawab secara akademis atas apa yang sudah saya tulis dalam skripsi ini.

Pernyataan ini dibuat sebagai salah satu syarat menempuh Ujian Munaqasah.

Kediri, Juni 2022

Mahasiswa

Riski Avivi

NIM. 932413118

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala ridho, hidayah dan inayah serta maghfirohnya sehingga dengan demikian. Solawat beserta salam semoga senantiasa tercurah limpahkan kepada beliau Nabi agung Nabi Muhammad SAW, keluarga beserta para sahabatnya yang telah membimbing ummat manusia dari kejahiliaan menuju jalan kebenaran yang berupa agama islam, dan juga berkat beliauulah manusia dapat membedakan mana yang *Hak* dan mana yang *Bathil*. Dengan terselesainya skripsi ini penulis persembahkan dengan penuh hormat dan ta'dzim kepada :

1. Kedua orang tua yang senantiasa memberikan dukungan serta doa untuk putranya demi meraih masa depan yang lebih cerah dan bermanfaat tentunya.
2. Dosen pembimbing I (Moh. Zainal Fanani, M.Pd.I) dan dosen pembimbing II (Nila Lukmatus Syahidah, M.Pd.I) yang selalu memberikan arahan serta motivasi dengan penuh kesabaran dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini dari awal hingga akhir
3. Dan guru-guru yang telah mengajarkan banyak ilmu pengetahuan sehingga penulis bisa melanjutkan jihad mencari ilmu sampai saat ini.
4. Teman-teman MPI yang selalu memberikan semangat serta menemani dari awal masuk kuliah. Canda tawamu serta kontribusimu tidak pernah terlupakan sebagai motivasi semangat dalam memperluas ilmu pengetahuan
5. Teman-temanku seperjuangan khususnya (Wahyu, Ilham, Rudiant, Mudkhol, Bayu, Esa, Abul, dkk) yang senantiasa saling ada baik dikala duka maupun bahagia.
6. Teruntuk tempat ngopi khususnya warung Mbah Radi yang senantiasa memberikan tempat kenyamanan sekaligus dengan fasilitas Wi-fi sehingga penelitian skripsi ini dapat mudah menemukan banyak referensi.

## ABSTRAK

Riski Avivi, Dosen Pembimbing I Zainal Fanani M.Pd.I, dan Pembimbing II Nila Lukmatus Syahidah, M.Pd.I, Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan Dalam Meningkatkan Citra Positif Pelanggan di SDN Pakunden 3 Kota Kediri, Skripsi, Program Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah, Institut Agama Islam Negeri Kediri, 2022.

**Kata Kunci :** Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan, Meningkatkan Citra Positif Pelanggan

Sekolah merupakan lembaga pendidikan nirlaba yang bergerak dalam bidang jasa pendidikan, hal ini dibuktikan dengan adanya kemajuan teknologi dan kompetensi persaingan antar lembaga yang semakin ketat. Seperti halnya sekolah SDN Pakunden 3 Kota Kediri yang merupakan suatu lembaga pendidikan yang sudah berdiri pada tahun 1982 yang terkenal di masyarakat dengan suatu program keagamaannya dengan anggapan siswa-siswi di sekolah tersebut dapat mengimbangi ilmu pengetahuannya tidak hanya fokus pada pembelajaran umum saja melainkan juga dari sisi pemahaman ilmu keagamaan. Tujuan penelitian ini untuk menguraikan fungsi manajemen pemasaran jasa pendidikan dalam meningkatkan citra positif pelanggan di SDN Pakunden 3 Kota Kediri.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif pengumpulan data, menginterpretasikan data, serta menarik kesimpulan. Subjek penelitian yang digunakan adalah kepala sekolah, komite sekolah, kesiswaan dan waka humas dan pihak yang bersangkutan dengan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknis analisis data menggunakan teknis analisis data kualitatif dengan beberapa aktifitas yaitu, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian terdapat empat fungsi manajemen sebagai strategi pemasaran jasa pendidikan yaitu: 1) Perencanaan, dengan membentuk strategi target, penetapan posisi pemasaran jasa pendidikan. 2) Pengorganisaian, dengan melakukan pengendalian, pengarahan, tanggung jawab, evaluasi organisasi dalam melatih seluruh *stakeholder* di sekolah guna untuk menciptakan suatu program jasa yang dapat menambah citra positif pelanggan. 3) Pelaksanaan, melakukan tindakan dalam suatu interaksi yang baik dengan pelanggan sekolah melalui strategi *Marketing Mix* dalam bauran pemasaran jasa pendidikan. 4) Pengawasan, melakukan pengawasan efektifitas, keuntungan, peningkatan serta evaluasi. Hal ini dilakukan sebagai arahan kepada *stakeholder* setiap tindakan kegiatan yang dilaksanakan dalam pemasaran jasa pendidikan untuk meningkatkan citra positif pelanggan di SDN Pakunden 3 Kota Kediri.



## KATAPENGANTAR

*Hamdan Wa Syukron Lillah* yang senantiasa melimpahkan taufiq dan hidayanya sehingga penulis diberikan kesempatan dan kelancaran dalam menulis penelitian skripsi ini sampai selesai dengan baik "*Inshaallah*". Judul dari penelitian ini adalah "Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan Dalam Meningkatkan Citra Positif Pelanggan Di SDN Pakunden 3 Kota Kediri"

Atas terselesainya penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih dengan penuh rasa hormat dan ta'dim kepada seluruh rekan-rekan dari berbagai pihak yang telah membantu khususnya kepada beliau yang terhormat :

1. Dr. Wahidul Anam, M.Ag, selaku Rektor IAIN Kediri
2. Dr. Prof. Hj. Munifah, M.Pd selaku Dekan Fakultas Tarbiyah IAIN Kediri
3. Dr. Untung Khoiruddin, M.Pd.I selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam.
4. Bapak Moh. Zainal Fanani, M.Pd.I dan Ibu. Nila Lukmatus Syahidah, M.Pd.I selaku dosen pembimbing I dan pembimbing II yang telah mensudikan waktu dan tenaganya dalam memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis sehingga penelitian skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu. Dwi Hartutik, S.Pd Kepala Sekolah SDN Pakunden 3 Kota Kediri.
6. Kedua orang tua yang telah senantiasa memberikan doa dan dukungannya kepada peneliti untuk menyelesaikan studi.
7. Teman-teman Mahasiswa angkatan tahun 2018, terutama di Prodi Manajemen Pendidikan Islam yang saling memotivasi hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dengan ini penulis tidak mampu memberikan balasan yang setimpal kecuali dengan doa. Semoga semua pengorbana yang telah diberikan menjadi amal barokah dan bermanfaat yang terus mengalir *Hatta Yaumul Qiyamah*.

Kediri, Juni 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	1
HALAMAN PERSETUJUAN .....	2
HALAMAN PENGESAHAN .....	3
HALAMAN MOTTO .....	4
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	5
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	6
ABSTRAK.....	7
KATAPENGANTAR.....	8
DAFTAR ISI.....	9
DAFTAR GAMBAR.....	11
DAFTAR LAMPIRAN .....	12

### BAB I PENDAHULUAN

- A. Konteks Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
- B. Fokus Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
- C. Tujuan Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
- D. Manfaat Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
- E. Penelitian Terdahulu ..... **Error! Bookmark not defined.**

### BAB II LANDASAN TEORI

- A. Kajian Tentang Fungsi Manajemen **Error! Bookmark not defined.**
- B. Kajian Tentang Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 1. Perencanaan Pemasaran Jasa pendidikan **Error! Bookmark not defined.**
  - 2. Pengorganisasian Pemasaran Jasa Pendidikan..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 3. Pelaksanaan Pemasaran Jasa Pendidikan **Error! Bookmark not defined.**
  - 4. Pengawasan Pemasaran Jasa Pendidikan **Error! Bookmark not defined.**

### BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .... **Error! Bookmark not defined.**
- B. Kehadiran Peneliti..... **Error! Bookmark not defined.**
- C. Lokasi Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
- D. Data dan Sumber Data..... **Error! Bookmark not defined.**
- E. Teknik Pengumpulan Data ..... **Error! Bookmark not defined.**
- F. Instrumen Pengumpulan Data..... **Error! Bookmark not defined.**
- G. Teknis Analisis Data ..... **Error! Bookmark not defined.**
- H. Pengecekan Keabsahan Data ..... **Error! Bookmark not defined.**
- I. Tahap-Tahap Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

**BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN**

- A. Paparan Data..... **Error! Bookmark not defined.**
- B. Temuan Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

**BAB V PEMBAHASAN**

- A. Perencanaan Pemasaran Jasa Pendidikan dalam Meningkatkan Citra Positif Pelanggan di SDN Pakunden 3 Kota Kediri ..... **Error! Bookmark not defined.**
- B. Pengorganisasian Pemasaran Jasa Pendidikan dalam Meningkatkan Citra Positif Pelanggan di SDN Pakunden 3 Kota Kediri..... **Error! Bookmark not defined.**
- C. Pelaksanaan Pemasaran Jasa Pendidikan dalam Meningkatkan Citra Positif Pelanggan di SDN Pakunden 3 Kota Kediri ..... **Error! Bookmark not defined.**
- D. Pengawasan Pemasaran Jasa Pendidikan dalam Meningkatkan Citra Positif Pelanggan di SDN Pakunden 3 Kota Kediri ..... **Error! Bookmark not defined.**

**BAB VI PENUTUP**

- A. Kesimpulan ..... **Error! Bookmark not defined.**
- B. Saran Kepada SDN Pakunden 3 Kota Kediri **Error! Bookmark not defined.**

**DAFTAR RUJUKAN** ..... **Error! Bookmark not defined.**

**Lampiran VII Surat Izin Penelitian** ..... **Error! Bookmark not defined.**

**Lampiran XI Riwayat Hidup** ..... **Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 4. 1 dan 4. 2 : Kegiatan Pondok Ramadhan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 3 : Brosur SDN Pakunden 3 Kota Kediri ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 4 : Wabset Media Instagram SDN Pakunden 3 Kota Kediri ... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 5 : Benner Penerimaan Siswa Baru SDN Pakunden 3 Kota Kediri ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 6 : Wawancara bersama wali murid..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 7 : Wawancara dengan wali muirid ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 8 : Sosialisasi Kelembaga TPQ sekita SDN Pakunden 3 Kota Kediri ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 9 : Lokasi SDN Pakunden 3 Kota Kediri ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 10 dan 4. 11 : Perpustakaan dan Musollah SDN Pakunden 3 Kota Kediri **Error! Bookmark not defined.**

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I	: Pedoman Observasi
Lamiran II	: Pedomana Wawancara
Lamiran III	: Pedoman Dokumentasi
Lamiran IV	: Profil Lembaga
Lamiran V	: Lembar Konsultasi I
Lamiran VI	: Lembar Konsultasi II
Lamiran VII	: Surat Izin Penelitan
Lamiran VIII	: Balasan Perizinan Penelitian
Lamiran IX	: Daftar Riwayat Hidup