PEMASARAN JASA PENDIDIKAN DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF DI SD NEGERI JAMSAREN 1 KEDIRI

SKRIPSI



OLEH GAYUNG NASICHAH ROIFA NIM. 932401618

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM FAKULTAS TARBIYAH INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI JUNI 2022

PEMASARAN JASA PENDIDIKAN DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF DI SD NEGERI JAMSAREN 1 KEDIRI

SKRIPSI

Diajukan kepada

Institut Agama Islam Negeri Kediri untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program Sarjana

Oleh

Gayung Nasichah Roifa

932401618

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM FAKULTAS TARBIYAH INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI JUNI 2022

HALAMAN PESETUJUAN

PEMASARAN JASA PENDIDIKAN DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF DI SD NEGERI JAMSAREN 1 KEDIRI

GAYUNG NASICHAH ROIFA

NIM. 932401618

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I

Dr. Erwin Indrioko, M.Pd.I

NIP. 198401222015031005

Dosen Pembimbing II

Intan Nuyulis Naeni Puspitasari, M.Pd.I

NIP. 199006012019032009

NOTA DINAS

Kediri, 07 Juni 2022 Nomor

Lampiran : 3 (tiga) berkas Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada,

Yth. Bapak/Ibu Ketua Institut

Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Jl. Sunan Ampel No. 07 - Ngronggo

Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dalam memenuhi permintaan Bapak/Ibu Ketua untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Gayung Nasichah Roifa

NIM : 9324.016.18

PENDIDIKAN **JASA** Judul : PEMASARAN

DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF DI SD NEGERI JAMSAREN 1 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/Ibu kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing I

Dr. Erwin Indrioko, M.Pd.I

NIP. 198401222015031005

Dosen Pembimbing II

Intan Nuyulis Naeni Puspitasari, M.Pd.I

NIP. 199006012019032009

NOTA PEMBIMBING

Nomor : Kediri. 27 Juni 2022

Lampiran : 3 (tiga) berkas

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada,

Yth. Bapak/Ibu Ketua Institut

Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel No. 07 - Ngronggo

Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswi:

Nama : Gayung Nasichah Roifa

NIM : 9324.016.18

Judul : PEMASARAN JASA PENDIDIKAN

DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF DI SD NEGERI JAMSAREN 1 KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 22 Juni 2022 maka kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsi, yang sudah diperbaiki.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing I

Dr. Erwin Indrioko, M.Pd.I

NIP. 198401222015031005

Dosen Pembimbing II

<u>Intan Nuyulis Naeni Puspitasari, M.Pd.I</u>

NIP. 199006012019032009

HALAMAN PENGESAHAN

PEMASARAN JASA PENDIDIKAN DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF DI SD NEGERI JAMSAREN 1 KEDIRI

GAYUNG NASICHAH ROIFA

NIM. 9324.016.18

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Institut Agama Islam Negeri Kediri Pada tanggal, 22 Juni 2022

Tim Penguji,

Penguji Utama

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

Penguji I

Dr. Erwin Indrioko, M.Pd.I NIP. 198401222015031005

Penguji II

Intan Nuyulis Naeni Puspitasari, M.Pd.I NIP. 199006012019032009

Kediri, 27 Juni 2022

ultas Tarbiyah

MOTTO

وَلَا تَقْرَبُوْا مَالَ الْيَتِيْمِ اِلَّا بِالَّتِيْ هِيَ اَحْسَنُ حَتَّى يَبْلُغَ اَشُدَّه ۚ وَاَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيْزَانَ بِالْقِسْطَّ لَا نُكَلِّفُ نَفْسًا اِلَّا وُسْعَهَا وَإِذَا قُلْتُمْ فَاعْدِلُوْا وَلَوْ كَانَ ذَا قُرْبِيْ وَبِعَهْدِ اللهِ اَوْفُوْا لَالِكُمْ وَصَلَّكُمْ بِهِ نَكَلِّفُ نَفْسًا اِلَّا وُسْعَهَا وَإِذَا قُلْتُمْ فَاعْدِلُوْا وَلَوْ كَانَ ذَا قُرْبِيْ وَبِعَهْدِ اللهِ اَوْفُوْا لَا لُكِمْ وَصَلَّكُمْ بِهِ لَكَلِّفُ نَفْسًا اللهِ اَوْفُوْا لَا لَكُمْ وَصَلَّكُمْ بِهِ اللهِ المُلاءِ اللهِ اللهِ اللهِ اللهِ

(Qs. Al-An'am Ayat 152)

"Wahai para pedagang, hindarilah kebohongan"

"Seutama-utama usaha dari seseorang adalah usaha para pedagang yang bila berbicara tidak berbohong, bila dipercaya tidak berkhianat, bila berjanji tidak ingkar, bila membeli tidak menyesal, bila menjual tidak mengada-ngada, bila mempunyai kewajiban tidak menundanya dan bila mempunyai hak tidak menyulitkan". (HR. Ahmad, Thabrani dan Hakim).

HALAMAN PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah saya ucapkan segala puji hanya milik Allah Azza wa Jall, Tuhan semesta alam yang maha penyayang dan pengasih. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Baginda Rasulullah SAW yang sangat diharapkan syafaatnya di yaumil qiyamah dan kepada keluarganya serta seluruh sahabat-sahabatnya. Atas terselesainya skripsi ini penulis mempersembahkan untuk orang-orang tersayang, dan tercinta yang selalu memberikan dukungan, doa, serta semangat. Berikut ini akan saya persembahkan kepada :

Bapak dan Ibuku Tersayang

Kedua orang tuaku tersayang yaitu Bapak Jainuri dan Ibu Nasichah yang selalu mendoakan, memberi dukungan, serta menjadi penyemangat untuk menyelesaikan skripsi ini agar bisa lulus tepat waktu dan bisa membanggakan beliau.

Saudara Kandungku Tercinta

Untuk saudara kandungku tercinta yaitu kakak Aris yang selalu memberiku semangat dan memberiku saran. Adekku Meli yang selalu mendoakan dan selalu memberikan dukungan.

Teman-temanku MPI

Untuk teman-teman satu kelas serta satu angkatan 2018 yang se-prodi MPI yang selalu memberikan semangat satu sama lain, nasihat, dan doa agar bisa lulus bersama.

Sahabat-sahabatku tersayang

Untuk sahabat-sahabatku tersayang yang selalu mendoakan dan memberi motivasi, nasihat, dan penyemangat untuk lebih semangat mengerjakan skripsinya.

Dosen Pembimbing dan Para Dosen MPI

Kepada para Dosen Program Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Tarbiyah IAIN Kediri, dan terkhusus kepada Dosen Pembimbing skripsi yaitu Bapak Dr.Erwin Indrioko, M.Pd.I dan Ibu Intan Nuyulis Naeni Puspitasari, M.Pd.I yang sudah meluangkan waktu untuk membimbing penyelesaian skripsi ini, memberikan nasihat, dukungan dan doa agar cepat selesai.

Kampusku tercinta IAIN Kediri

Saya ucapkan terimakasih karena sudah menjadi tempat singgahku mencari ilmu, almamater kebanggaanku yang bisa menghantarkan menjadi orang yang lebih bermanfaat kedepannya. Aminn

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda ta	ıngan dibawah ini :	
Nama	: Gayung Nasichah Roifa	
NIM	: 932401618	
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam	(MPI)
Fakultas	: Tarbiyah	
Yang menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini		
benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi orang lain baik sebagian ataupun		
seluruhnya dan jika saya melakukan kesalahan, maka saya bersedia menerima		
sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.		
		Kediri, 07 Juni 2022
		Yang membuat pernyataan
		Gayung Nasichah Roifa

ABSTRAK

ROIFA, GAYUNG NASICHAH, Dosen Pembimbing Dr. Erwin Indrioko, M.Pd.I dan Intan Nuyulis Naeni Puspitasari, M.Pd.I, Pemasaran Jasa Pendidikan Dalam Membangun Citra Positif Di SD Negeri Jamsaren 1 Kediri, Skripsi, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah, IAIN Kediri, 2022.

Kata Kunci: Pemasaran dan Citra Sekolah.

Persaingan dalam dunia pendidikan sekarang ini sudah sangat pesat. Banyaknya lembaga pendidikan yang mempunyai keungggulan dan keunikan sendiri dalam memperoleh peserta didik baru. Seperti halnya SD Negeri Jamsaren 1 Kediri ini mempunyai cara untuk memasarkan lembaga pendidikanya agar tetap diminati dan tetap eksis dalam menghadapi persaingan yang sangat pesat. Penelitan ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Model pemasaran jasa pendidikan dalam membangun citra positif di SD Negeri Jamsaren 1 Kediri. 2) Implementasi pemasaran jasa pendidikan dalam membangun citra positif SD Negeri Jamsaren 1 Kediri. 3) Hasil implementasi pemasaran jasa pendidikan dalam membangun citra positif SD Negeri Jamsaren 1 Kediri.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Data primer yang dipilih yaitu terdiri dari kepala sekolah, waka humas, waka kesiswaan, siswa, masyarakat, wali murid, dan alumni. Sedangkan data sekunder yang terdiri dari data-data yang bersifat dokumen. Teknik pengumpulan data yaitu menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Kemudian pengecekan keabsahan data dilakukan dengan metode triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Selanjutnya analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Model pemasaran jasa pendidikan dalam membangun citra positif di SD Negeri Jamsaren 1 Kediri yaitu dengan menggunakan pemasaran eksternal, internal dan interaktif. 2) Implementasi pemasaran jasa pendidikan dalam membangun citra positif SD Negeri Jamsaren 1 Kediri yaitu dengan mempengaruhi kognisi publik, mempengaruhi sikap publik, dan menciptakan persepsi publik yang mana bertujuan untuk menarik minat publik agar tertarik dengan lembaga pendidikan ini. 3) Hasil implementasi manajemen pemasaran jasa pendidikan dalam membangun citra positif SD Negeri Jamsaren 1 Kediri ini bisa dilihat atau diukur melalui kepuasaan pelanggan dan opini publik terhadap citra positif sekolah. Dalam hal memberikan kepuasaan pelanggan ini, sekolah berupaya memberikan pelayanan yang sebaik mungkin dan seefektif mungkin kepada siswa, wali murid, dan masyarakat serta selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas dan mutu pendidikan sekolah. Jika pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan sekolah, maka hal ini juga berpengaruh pada opini positif masyarakat terhadap citra sekolah. Hal tersebut terbukti dengan banyaknya lulusan atau alumni SD Negeri Jamsaren 1 yang keterima ke jenjang berikutnya yang berstatus negeri.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan mengucap syukur dan segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan, bimbingan, motivasi dan doa dari berbagai pihak, baik berupa materi maupun non materi, sehingga pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya, penulis sampaikan terutama kepada yang terhormat :

- 1. Rektor IAIN Kediri yaitu Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag.
- 2. Dekan Fakultas Tarbiyah yaitu Ibu Prof. Dr. Hj. Munifah, M.Pd.
- Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam, Bapak Dr. Untung Khoiruddin, M.Pd. I.
- 4. Wali Studi yaitu Bapak Dr. Mukhammad Abdullah, M.Ag yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dari awal semester sampai selesainya skripsi ini.
- Sekretaris Prodi Manajemen Pendidikan Islam, Ibu Siska Yulia Weny,
 M.Ak.
- 6. Dosen Pembimbing I yaitu Bapak Dr. Erwin Indrioko, M.Pd.I yang selalu memberikan ilmunya serta meluangkan waktu untuk membimbing menyelesaikan skripsi ini.
- 7. Dosen Pembimbing II yaitu Ibu Intan Nuyulis Naeni Puspitasari, M.Pd.I yang selalu memberikan ilmunya serta meluangkan waktu untuk membimbing menyelesaikan skripsi ini.

Segenap Bapak dan Ibu Dosen IAIN Kediri terkhusus Dosen Fakultas
 Tarbiyah yang telah mengamalkan ilmunya.

9. Semua Staf dan Tenaga Kependidikan IAIN Kediri yang telah memberikan kemudahan-kemudahan layanan akademik dan administratif selama penulis

menyelesaikan studi.

10. Semua Civitas SD Negeri Jamsaren 1 Kediri khususnya kepada Kepala sekolah Ibu Tri Estikoma, S.Pd; Waka Humas Ibu Ferry K. S.Pd; Waka

Kesiswaan Ibu Wiwit. SE. dan Tenaga pendidik TU yang telah meluangkan

waktu untuk memberikan informasi dalam penelitian.

11. Kedua orang tua saya yaitu ayahanda Jainuri dan ibunda Nasichah serta

saudara kandung kakak dan adek yang tidak henti-hentinya memberi

motivasi, dukungan dan doa kepada penulis.

12. Teman-teman Mahasiswi IAIN Kediri, terkhusus teman Prodi Manajemen

Pendidikan Islam angkatan 2018.

Semoga segala bentuk bantuan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis

dapat menjadi amal baik yang nantinya akan mendapat imbalan dari Allah SWT,

dan semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi khususnya, penulis serta pembaca.

Amin.

Kediri, 07 Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PESETUJUAN	. iii
NOTA DINAS	. iv
NOTA PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN	. vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	Х
ABSTRAK	. xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	cvii
DAFTAR GAMBARx	viii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Definisi Konsep	8
F. Penelitian Terdahulu	.11
BAB II LANDASAN TEORI	.15
A. Tinjauan Pemasaran Jasa Pendidikan	.15
1. Pengertian Pemasaran Jasa Pendidikan	15

	2. Fungsi Pemasaran Jasa Pendidikan	17
	3. Tujuan Pemasaran Jasa Pendidikan	17
	4. Komunikasi Pemasaran Jasa Pendidikan	18
	5. Model Pemasaran Jasa Pendidikan	20
	6. Bauran Pemasaran Lembaga Pendidikan	22
	7. Indikator Keberhasilan Pemasaran Jasa Pendidikan	24
В.	Tinjauan Citra Lembaga	26
	Pengertian Citra Lembaga	26
	2. Faktor Terbentuknya Citra Lembaga	28
	3. Proses Pembentukan Citra Lembaga	29
	4. Usaha Membangun Citra Positif Lembaga Pendidikan	31
BAB	III METODE PENELITIAN	34
A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian	34
B.	Kehadiran Peneliti	35
C.	Lokasi Penelitian	36
D.	Data dan Sumber Data	39
E.	Teknik Pengumpulan Data	41
F.	Instrumen Pengumpulan Data	44
G.	Pengecekan Keabsahan Data	45
H.	Teknik Analisis Data	46
I.	Tahap-tahap Penelitian	48
BAB	IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	50
A.	Paparan Data	50
	Model Pemasaran Jasa Pendidikan Dalam Membangun Citra Positif SD Negeri Jamsaren 1 Kediri	Di 51
	ALCOMOSTAL TARROUGH T. INSTALL	, ,

2. Implementasi Pemasaran Jasa Pendidikan Dalam Membangun Citra
Positif Di Sd Negeri Jamsaren 1 Kediri60
3. Hasil Implementasi Pemasaran Jasa Pendidikan Dalam Membangun
Citra Positif Di SD Negeri Jamsaren 1 Kediri68
B. Temuan Penelitian75
1. Model Pemasaran Jasa Pendidikan Dalam Membangun Citra Positif di
SD Negeri Jamsaren 1 Kediri75
2. Implementasi Pemasaran Jasa Pendidikan Dalam Membangun Citra
Positif SD Negeri Jamsaren 1 Kediri77
3. Hasil Implementasi Pemasaran Jasa Pendidikan Dalam Membangun
Citra Positif Di SD Negeri Jamsaren 1 Kediri79
BAB V PEMBAHASAN81
A. Model Pemasaran Jasa Pendidikan Dalam Membangun Citra Positif di SD
Negeri Jamsaren 1 Kediri81
B. Implementasi Pemasaran Jasa Pendidikan Dalam Membangun Citra Positif di
SD Negeri Jamsaren 1 Kediri84
C. Hasil Implementasi Pemasaran Jasa Pendidikan Dalam Membangun Citra
Positif SD Negeri Jamsaren 1 Kediri87
BAB VI PENUTUP91
A. Kesimpulan91
B. Saran93
DAFTAR PUSTAKA94
LAMPIRAN98
DAFTAR RIWAVAT HIDIIP

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Siswa mulai tahun 2018-2021	4
Tabel 3. 1 Profil SD Negeri Jamsaren 1 Kediri	36
Tabel 3. 2 Visi, Misi, dan Tujuan SD Negeri Jamsaren 1 Kediri	37
Tabel 4. 1 Data Siswa Mulai Dari Tahun 2018-2021	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Proses Pembentukan Citra Lembaga	. 29
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi	. 46
Gambar 4. 1 Pelaksanaan Vaksin Dengan Siswa	. 54
Gambar 4. 2 Foto Bersama Dengan Pihak Sekolah	. 55
Gambar 4. 3 Akun Instagram SD Negeri Jamsaren 1 Kediri	. 57
Gambar 4. 4 Akun Youtube SD Negeri	. 58
Gambar 4. 5 Website SD Negeri Jamsaren 1 Kediri	. 62
Gambar 4. 6 Persiapan Pembelian Sembako	. 67
Gambar 4. 7 Pemberian sembako kepada murid dan masyarakat	. 67
Gambar 4. 8 Fasilitas Kelas Yang Memadai	. 71
Gambar 4, 9 Prestasi Yang Diraih SD Negeri Jamsaren 1	. 74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1. Kegiatan Sosialisasi Yang Bekerjasama Dengan Pihak Kelurahan	98
Lampiran	2. Sosialisasi Pihak Sekolah (Guru) Dan Wali Murid	98
Lampiran	3. Data Prestasi SD Negeri Jamsaren 1 Kediri	99
Lampiran	4. Data Sarana Prasarana SD Negeri Jamsaren 1 Kediri	100
Lampiran	5. Kondisi Ruang Kelas SD Negeri Jamsaren 1 Kediri	100