

**MANAJEMEN BAURAN PEMASARAN JASA DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS PELANGGAN PENDIDIKAN DI SMA WACHID HASYIM 2
TAMAN SIDOARJO**

SKRIPSI



**OLEH :
ULUL AZMI
NIM.9324.058.19**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH
IAIN KEDIRI
2023**

**MANAJEMEN BAURAN PEMASARAN JASA DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS PELANGGAN PENDIDIKAN DI SMA WACHID HASYIM 2
TAMAN SIDOARJO**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Institut Agama Islam Negeri Kediri

Untuk memenuhi salah satu persyaratan

Dalam menyelesaikan program Sarjana

Oleh

Ulul Azmi

932405819

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI
JUNI 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**MANAJEMEN BAURAN PEMASARAN JASA DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS PELANGGAN PENDIDIKAN DI SMA WACHID HASYIM 2
TAMAN SIDOARJO**

Disusun Oleh :

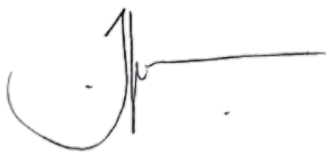
ULUL AZMI

NIM. 932405819

Kediri, 31 Mei 2023

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I



Jerhi Wahyu Fernanda, M.Si
NIP.198603042019031007

Dosen Pembimbing II



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

NOTA KONSULTAN

Nomor : -
Lampiran : -
Hal : Bimbingan Skripsi

Kediri, 31 Mei 2023

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Tarbiyah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kota Kediri

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Memenuhi Permintaan Bapak/Ibu Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : Ulul Azmi
Nim : 932405819
Judul : Manajemen Bauran Pemasaran Jasa Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pendidikan di SMA Wachid Hasyim 2 Taman Sidoarjo

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian tingkat akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

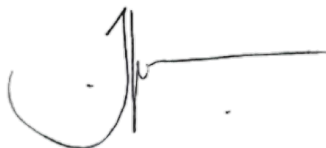
Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam sidang munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas perhatian Bapak/Ibu kami ucapkan banyak terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Jerhi Wahyu Fernanda, M.Si
NIP.198603042019031007



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

HALAMAN PENGESAHAN

**MANAJEMEN BAURAN PEMASARAN JASA DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS PELANGGAN PENDIDIKAN DI SMA WACHID HASYIM 2
TAMAN SIDOARJO**

Oleh :

ULUL AZMI
NIM. 932405819

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
pada tanggal 27 Juni 2023

Tim Penguji

1. Penguji Utama

Dr. Untung Khoiruddin, M.Pd.I.
NIP. 19720505 200604 1 001

()

2. Penguji I

Jerhi Wahyu Fernanda, M.Si
NIP.19860304 201903 1 007

()

3. Penguji II

Intan Nuyulis Naeni Puspitasari, M.Pd. I
NIP. 19900601 201903 2 009

()

Kediri, 31 Juni 2023

Dekan Fakultas Tarbiyah



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

HALAMAN MOTTO

أَدِّ الْأَمَانَةَ إِلَىٰ مَنْ ائْتَمَنَكَ

“Tunaikanlah amanah kepada orang yang mempercayaimu dan jangan engkau mengkhianati orang yang mengkhianatimu!”

(HR. Tirmidzi)

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ulul Azmi
NIM : 932405819
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 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 ketentuan yang berlaku.

Kediri, 31 Mei 2023

Yang membuat pernyataan



Ulul Azmi

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rohmat, hidayah serta inayah kepada hambanya. Sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Yang senantiasa memberikan syafaat di akhirat kelak.

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Ibu dan ayah saya, Ibu Siti Asiyah yang saya cintai, yang telah mendidik dan membesarkan saya sehingga sebesar ini, dan yang senantiasa selalu mendoakan, dan memberikan motivasi saya dalam penyelesaian skripsi.
2. Almarhum ayah saya, Bapak Abdul Hamid yang saya cintai dan sayangi, yang telah mendidik saya mulai dari kecil hingga berumur 9 tahun.
3. Kakak perempuan saya Nur Azizah yang saya cintai dan memberikan support sistem saya dalam penyelesaian skripsi.
4. Kepala Sekolah SMA Wachid Hasyim 2 Taman, Ibu Dra. Hj. Nur Jannah beserta jajaran staff dan guru yang telah mengizinkan sekaligus membantu peneliti dalam melakukan kegiatan penelitian skripsi di SMA Wachid Hasyim 2 Taman.
5. Dan teman-teman kuliah yang menemani saya, dengan rasa suka maupun duka Nabilla Anggy Margaretha, Arifah Dwi Wahyu Wulandari, Ekky Putri Theana, Ghina Alamiah, ST Alfina, dan Fitri Nur Zubaidah memberikan semangat dan membantu saya untuk menyelesaikan skripsi.

ABSTRAK

ULUL AZMI, Dosen Pembimbing Jerhi Wahyu Fernanda, M.Si dan Intan Nuyulis Naeni Puspitasari, M.Pd.I, Manajemen Bauran Pemasaran Jasa Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pendidikan, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah, IAIN Kediri, 2023

Kata Kunci: Manajemen, Bauran Pemasaran Jasa, Loyalitas Pelanggan Pendidikan

Pada saat ini persaingan pendidikan sekolah negeri dan sekolah swasta menjadi sorotan trending yang sangat berpengaruh di kalangan lembaga pendidikan, sering terjadi di kalangan masyarakat tentang persaingan sekolah tentang keberadaan sekolah swasta yang dianggap lebih rendah kualitasnya dibanding dengan sekolah negeri. Penelitian ini bertujuan 1) Untuk mengetahui manajemen bauran pemasaran jasa di SMA Wachid Hasyim 2 Taman Sidoarjo. 2) Untuk mengetahui loyalitas pelanggan pendidikan di SMA Wachid Hasyim 2 Taman Sidoarjo.

Metode penelitian ini adalah kualitatif, teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi Teknik analisis data dengan tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi data, sedangkan teknik pengecekan keabsahan data dengan menggunakan triangulasi.

Hasil penelitian ini meliputi: 1) Proses manajemen bauran pemasaran di SMA Wachid Hasyim 2 Taman Sidoarjo dilaksanakan secara teratur dari proses perencanaan yang menentukan identifikasi pasar, pengorganisasian, pelaksanaan menerapkan bauran pemasaran dan pengendalian/evaluasi. 2) Loyalitas pelanggan pendidikan di SMA Wachid Hasyim 2 Taman Sidoarjo memiliki kepuasan terhadap produk yang dihasilkan, dengan adanya kepuasan yang dimilikinya, pelanggan pendidikan melakukan pembelian berulang-ulang, merekomendasikan, tidak berniat untuk pindah karena sudah mempercayai produk, membicarakan hal-hal yang positif. Serta persepsi loyalitas pada pelanggan pendidikan dapat diukur dengan biaya harga yang dikeluarkan.

ABSTRACT

ULUL AZMI, Advisor by Jerhi Wahyu Fernanda, M.Si and Intan Nuyulis Naeni Puspitasari, M.Pd.I, Service Marketing Mix Management in Improving Education Customer Loyalty, Study Program of Islamic Education Management, Faculty of Education, Institute of State Islamic Religious, Kediri, 2023

Keywords : Management, Service Marketing Mix, Education Customer Loyalty

At this time, the competition for education between public schools and private schools has become a trending spotlight that is very influential among educational institutions, it often occurs among the public about school competition regarding the existence of private schools which are considered to be of lower quality than public schools. This study aims 1) To determine the service marketing mix management at Senior High School of Wachid Hasyim 2 Taman in Sidoarjo. 2) To find out customer loyalty to education at Senior High School of Wachid Hasyim 2 Taman in Sidoarjo.

This research method is qualitative, data collection techniques using observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques include data reduction, data presentation, and conclusion /data verification, while data validity checking techniques use triangulation.

The results of this study include: 1) The marketing mix management process at Senior High School of Wachid Hasyim 2 Taman in Sidoarjo is carried out regularly from the planning process that determines market identification, organizing, implementing the marketing mix and controlling/evaluating. 2) Loyalty of education customers at Senior High School of Wachid Hasyim 2 Taman in Sidoarjo have satisfaction with the products produced, with their satisfaction, education customers make repeated purchases, recommend, do not intend to move because already trust the product, talk about positive things. As well as the perception of loyalty to education customers can be measured by the cost of the price issued.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrohim,

Segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan kenikmatan yang luar biasa dan yang membantu penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarganya dan para sahabatnya. Sehubungan dengan selesainya penulisan skripsi ini maka penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag, selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Munifah, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Tarbiyah IAIN Kediri
3. Bapak Dr. Untung Khoiruddin, M.Pd,I, selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Kediri.
4. Bapak Jerhi Wahyu Fernanda, M.Si, dan Ibu Intan Nuyulis Naeni Puspitasari, M.Pd.I selaku dosen pembimbing I dan II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi.
5. Ibu Dra. Hj. Nur Djannah, Kepala SMA Wachid Hasyim 2 Taman Sidoarjo yang telah memberi izin, waktu, dan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian di SMA Wachid Hasyim 2 Taman Sidoarjo.
6. Bapak Mohammad Hajir, M.Pd, Wakil Kepala Bidang Kesiswaan sekaligus Ketua PPDB 2022/2023 serta Ibu Ummi Nahdliyah, M.Pd, Wakil Ketua Bidang Humas SMA Wachid Hasyim 2 Taman Sidoarjo, yang setiap saat dan kapanpun selalu membantu dan selalu memberikan jalan kemudahan bagi saya dari awal proses penelitian hingga selesai dengan memberikan semua informasi yang saya butuhkan.
7. Seluruh Guru dan Staff yang ada di SMA Wachid Hasyim 2 Taman Sidoarjo. Bapak Burhan Abiwanto, M.Pd, Bapak Moch. Fauzy Rizha, dan Ibu Amirotul Mu'minah, S.Pd, yang sudah mau membantu untuk memenuhi kebutuhan data-data penelitian saya.

8. Wali Murid SMA Wachid Hasyim 2 Taman Ibu Khusnul dan Ibu Nur Kholidah, serta peserta didik SMA Wachid Hasyim ananda Putri Amelia, Iqbal, A.Baihaqi dan Nia sudah membantu untuk memenuhi kebutuhan data penelitian saya.
9. Ibu saya tercinta beserta kakak perempuan saya, yang telah memberikan do'a dukungan dan nasihat kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian dengan lancar.
10. Serta teman-teman seangkatan 2019 Program Studi Manajemen Pendidikan Islam dan berbagai pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Atas segala bantuan yang diberikan, penulis hanya bisa mendoakan semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat ganti pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Semoga Allah SWT memberikan kemanfaatan dalam penulisan skripsi ini sehingga memiliki guna yang dapat bermanfaat bagi orang lain. Dengan penuh kerendahan hati, saya meminta kesediaan pembaca untuk memberikan kritik serta saran yang membangun mengenai tulisan ini, agar nanti dapat menjadi acuan dalam pembuatan tugas akhir skripsi di waktu berikutnya.

Kediri, 31 Mei 2023

Ulul Azmi
932405819

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
NOTA KONSULTAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Penelitian Terdahulu	8
F. Definisi Istilah.....	14
BAB II LANDASAN TEORI	16
A. Manajemen Bauran Pemasaran Jasa Pendidikan	16
1. Pengertian Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan	16
2. Jasa Pendidikan.....	19
3. Tujuan Manajemen Pemasaran Pendidikan.....	20
4. Fungsi Manajemen Pemasaran Pendidikan	21
B. Loyalitas Pelanggan pendidikan	34
1. Pengertian Loyalitas pelanggan pendidikan	34
2. Faktor-faktor loyalitas	37
3. Indikator-indikator Loyalitas Konsumen.....	38

4. Keuntungan yang diperoleh oleh loyalitas pelanggan	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	42
B. Kehadiran Peneliti	43
C. Lokasi Penelitian	43
D. Sumber Data	44
E. Prosedur Pengumpulan Data	45
F. Analisis Data	47
G. Pengecekan Keabsahan Data	49
H. Tahap-tahap Penelitian	50
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	52
A. Paparan Data	52
1. Manajemen Bauran Pemasaran Jasa Pendidikan di SMA Wachid Hasyim 2 Taman Sidoarjo	52
2. Loyalitas Pelanggan Pendidikan SMA Wachid Hasyim 2 Taman Sidoarjo	79
B. Temuan Penelitian	87
1. Temuan Manajemen Bauran Pemasaran Jasa Pendidikan di SMA Wachid Hasyim 2 Taman Sidoarjo	87
2. Temuan Loyalitas pelanggan pendidikan di SMA Wachid Hasyim 2 Taman Sidoarjo	91
BAB V PEMBAHASAN	93
A. Manajemen Bauran Pemasaran Jasa Pendidikan di SMA Wachid Hasyim 2 Taman Sidoarjo	93
B. Loyalitas pelanggan pendidikan di SMA Wachid Hasyim 2 Taman Sidoarjo ...	106
BAB VI PENUTUP	110
A. Kesimpulan	110
B. Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN-LAMPIRAN	117

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 4. 1 Alasan Peserta Didik Memilih SMA Wachid Hasyim 2 Taman.....	55
Tabel 4. 2 Data Nama Sekolah SMP/MTS Berkalaborasi bersama SMA Wachid Hasyim 2 Taman Sidoarjo	56
Tabel 4. 3 Daftar Peserta Didik Masuk Jalur SNBP	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Kegiatan Kecakapan Penerapan Ibadah di Aula.....	58
Gambar 4. 2 Buku Panduan dan Buku Monitoring KPI.....	59
Gambar 4. 3 Kegiatan Program Aliyah	60
Gambar 4. 4 Kegiatan Bakti Sosial	61
Gambar 4. 5 Rincian Pembiayaan Awal Tahun Pelajaran 2023/2024	66
Gambar 4. 6 Rincian Harga Atribut Tahun 2023/2024	66
Gambar 4. 7 Display stand SMA Wachid Hasyim 2 Taman Sidoarjo	69
Gambar 4. 8 Brosur PPDB Tahun 2023/2024	70
Gambar 4. 9 Website Penerimaan Peerta Didik Baru SMA Wachid Hasyim 2 Taman Sidoarjo.....	70
Gambar 4. 10 Prestasi yang di raih guru	73
Gambar 4. 11 Gedung SMA Wachid Hasyim 2 Taman Sidoarjo	75
Gambar 4. 12 Pembelajaran di kelas	76
Gambar 4. 13 Peerta Didik Lolos Olimpiade Sains Nasional Tingkat Kabupaten.....	77
Gambar 4. 14 Monitoring Guru Kepada Siswa	84
Gambar 4. 15 Acara Maulid Nabi Tahun Baru Islam.....	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Wawancara.....	117
Lampiran 2 Surat Izin Peneliti.....	122
Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian.....	123
Lampiran 4 proses penelitian.....	124
Lampiran 5 foto pendaftaran peserta didik baru.....	125
Lampiran 6 Sk Susunan Panitia PPDB.....	126
Lampiran 7 Susunan Panitia.....	127
Lampiran 8 SK Potongan	128
Lampiran 9 Siswa-Siswi Di Terima Di Perguruan Tinggi	129
Lampiran 10 Profil Sekolah.....	130
Lampiran 11 Transkrip Wawancara.....	132