

**ANALISIS MARKETING JASA PENDIDIKAN
SD MUHAMMADIYAH PLUS KOTA SALATIGA**



TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Magister Pendidikan**

Oleh

SRI WALJI HASTHANTI

Q100160174

**MAGISTER ADMINISTRASI PENDIDIKAN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2018**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis dengan judul “**Analisis Marketing Jasa Pendidikan SD Muhammadiyah Plus Kota Salatiga**” karya,

Nama : Sri Walji Hasthanti

NIM : Q100160174

Program Studi : Magister Administrasi Pendidikan

telah disetujui oleh pembimbing untuk diajukan ke Panitia Ujian Tesis

Surakarta, 15 Oktober 2018

Pembimbing I



Dr. Suyatmini, M.Si

Pembimbing II



Dr. Darsinah, M.Si

NOTA PEMBIMBING I

Dr. Suyatmini, M.Si

Dosen Program Studi Magister Administrasi Pendidikan
Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal: Tesis Saudara Sri Walji Hasthanti

Kepada Yth

Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan
Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan terhadap tesis saudara:

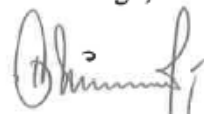
Nama : Sri Walji Hasthanti
N I M : Q100160174
Program Studi : Magister Administrasi Pendidikan
Konsentrasi : Pendidikan Dasar
Judul : Analisis Marketing Jasa Pendidikan SD Muhammadiyah Plus
Kota Salatiga

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Surakarta, 15 Oktober 2018

Pembimbing I,



Dr. Suyatmini, M.Si

NOTA PEMBIMBING II

Dr. Darsinah, M.Si

Dosen Program Studi Magister Administrasi Pendidikan
Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal: Tesis Saudara Sri Walji Hasthanti

Kepada Yth

Ketua Program Studi Admnistrasi Pendidikan
Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan terhadap tesis saudara:

Nama : Sri Walji Hasthanti
NIM : Q100160174
Program Studi : Magister Administrasi Pendidikan
Konsentrasi : Pendidikan Dasar
Judul : Analisis Marketing Jasa Pendidikan SD Muhammadiyah Plus
Kota Salatiga

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Surakarta, 15 Oktober 2018

Pembimbing II,



Dr. Darsinah, M.Si.

TESIS BERJUDUL

**ANALISIS MARKETING JASA PENDIDIKAN
SD MUHAMMADIYAH PLUS KOTA SALATIGA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh
SRI WALJI HASTHANTI
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 25 Oktober 2018
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing I



Dr. Suyatmini, M.Si.

Pembimbing II



Dr. Darsinah, M.Si.

Penguji I



Prof. Dr. Utama, M.Pd.

Surakarta, 2 Nopember 2018
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Sekolah Pascasarjana
Direktur,



Prof. Dr. Bambang Sumardjoko, M.Pd.

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa yang tertulis dalam tesis ini benar-benar karya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam naskah publikasi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan apabila ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya ini.

Surakarta, Oktober 2018

Yang membuat pernyataan,



Sri Walji Hasthanti
NIM Q100160174

MOTTO

*Barang siapa yang merintis jalan mencari ilmu, maka Allah
akan memudahkan baginya jalan ke surga*

(HR. Muslim)

PERSEMBAHAN

*Untukmu,
yang tulus menyayangi
dan memberiku semangat tanpa batas*

ABSTRAK

Sri Walji Hasthanti. 2018. “Analisis Marketing Jasa Pendidikan SD Muhammadiyah Plus Kota Salatiga”. *Tesis*. Program Studi Magister Administrasi Pendidikan. Sekolah Pascasarjana. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Pembimbing I Dr. Suyatmini, M.Si., Pembimbing II Dr. Darsinah, M. Si.

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan bagaimana strategi marketing jasa pendidikan di SD Muhammadiyah Plus Kota Salatiga berdasarkan bauran pemasaran/*marketing mix*, yaitu produk, harga, lokasi, promosi, sumber daya manusia, bukti fisik, dan proses pembelajarannya. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kualitatif. Data diperoleh dari hasil wawancara langsung kepada narasumber, observasi lingkungan yang mendukung penelitian, studi dokumentasi. Penelitian ini menggunakan model analisi mengalir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) produk sekolah dikembangkan sesuai potensi keunggulan prestasi akademik, non akademik, dan keagamaan, melalui promosi di berbagai media dengan melibatkan siswa, dan pelayanan prima dari seluruh elemen sekolah. (2) *Price*/biaya pendidikan berbeda untuk setiap jenjang kelas, tidak dipublikasikan secara luas dan dihitung secara global untuk 1 tahun ajaran. (3) *Place*/lokasi sekolah didukung lingkungan yang nyaman untuk proses belajar mengajar, jauh dari keramaian kota namun mudah diakses. (4) Promosi dilakukan secara langsung maupun tidak langsung dengan menggunakan berbagai media, menjalin kemitraan dengan instansi pemerintah maupun swasta sebagai bentuk terobosan-terobosan pemasaran jasa, hingga meraih predikat sekolah unggulan di Jawa Tengah. (5) *People*/sumber daya manusia yang berkompeten dan berprestasi berpotensi meningkatkan mutu sekolah. (6) *Physical evidence*/bukti fisik sekolah sangat representatif, beberapa tempat cukup strategis untuk digunakan sebagai media promosi, serta fasilitas fisik lainnya sebagai pelengkap dan penunjang pembelajaran. (7) Proses pembelajaran dilakukan dengan metode yang menyenangkan dan variatif serta penggunaan media sosial sebagai sarana informasi dengan wali siswa. Unsur yang paling menonjol dalam bauran marketing jasa pendidikan adalah unsur proses.

Kata Kunci: marketing, jasa pendidikan, bauran pemasaran

ABSTRACT

Sri Walji Hasthanti. 2018. The analysis of Marketing Education Services of SD Muhammadiyah Plus Salatiga. Thesis. Postgraduate Magister of Educational Administration Program Muhammadiyah University of Surakarta. Advisor 1 Dr. Suyatmini, M.Si., Advisor 2 Dr. Darsinah, M.Si.

This Study is aimed to describe how the marketing educational service is applied in SD Muhammadiyah Plus Salatiga based on the marketing mix theory (product, price, place, promotion, people, physical evidence, and process). This qualitative research is conducted in SD Muhammadiyah Plus Salatiga. The data was collected by doing some interviews, observations, and documentation study. This research is using a flow model of analysis. The results of this study shows that (1) the school products are developed according to the potential benefits of academic, non academic, and religious achievements, through promotion in various media by involving students, excellent service from all elements of the school. (2) The tuition fees are different for each grade level, not widely published and calculated globally for 1 school year. (3) The location of the school is supported by a comfortable environment for the teaching and learning process, away from the city crowd but easily accessible. (4) Promotion is carried out directly or indirectly by using various media, forging partnerships with government and private institutions as a form of service marketing breakthroughs, to win the title of excellent school in Central Java. (5) The competent and outstanding human resources have the potential to improve school quality. (6) Physical evidence of the school is very representative, some places are strategic enough to be used as promotional media, as well as other physical facilities as a complement and support for learning. (7) the learning process is carried out with a fun and varied method and the use of social media as a means of information with the parents. The most prominent element in the marketing mix of educational services is the process.

Keywords: marketing, education services, marketing mix.

PRAKATA

Segala puji dan syukur kehadirat Allah Swt. yang telah melimpahkan rahmat-Nya. Berkat karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Analisis Marketing Jasa Pendidikan SD Muhammadiyah Plus Kota Salatiga”. Tesis ini disusun sebagai salah satu persyaratan meraih gelar Magister Pendidikan pada Program Studi Administrasi Pendidikan Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penelitian ini dapat diselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang telah membantu penyelesaian penelitian ini. Ucapan terima kasih peneliti sampaikan pertama kali kepada para pembimbing: Dr. Suyatmini, M.Si (Pembimbing I) dan Dr. Darsinah, M.Si (Pembimbing II).

Ucapan terima kasih peneliti sampaikan juga kepada semua pihak yang telah membantu selama proses penyelesaian studi, di antaranya:

1. Prof. Dr. H. Bambang Sumardjoko, M.Pd. selaku Direktur Sekolah Pascasarjana UMS yang telah memberikan kesempatan serta arahan selama pendidikan, penelitian, dan penulisan tesis ini.
2. Prof. Dr. Utama, M.Pd selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Pendidikan UMS yang telah memberikan kesempatan serta arahan selama pendidikan, penelitian, dan penulisan tesis ini.
3. Pimpinan Wilayah Muhammadiyah Jawa Tengah yang telah memberikan beasiswa dan kesempatan melanjutkan studi di Pascasarjana UMS.
4. Bapak Sutomo, M.Ag selaku Kepala SD Muhammadiyah Plus Kota Salatiga yang telah memberi izin belajar, dorongan, masukan, dan inspirasi semangat yang luar biasa.
5. Seluruh rekan guru dan karyawan SD Muhammadiyah Plus Kota Salatiga atas doa, suntikan semangat yang tulus, serta kerjasama yang indah hingga tesis ini selesai.
6. Keluargaku, terima kasih tak terhingga atas doa, motivasi dan pengertian yang luar biasa selama kuliah hingga menyelesaikan tesis ini.

7. Teman-teman seperjuangan di Kelas IB dan Kelas IIC (Pendidikan Dasar),
thanks for colouring my days, you are my wonderful brothers and sisters.

Teriring doa semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dengan sebaik-baik balasan. Peneliti sadar bahwa dalam tesis ini mungkin masih terdapat kekurangan, baik isi maupun tulisan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat peneliti harapkan. Semoga hasil penelitian ini bermanfaat dan merupakan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Surakarta, Oktober 2018

Sri Walji Hasthanti
NIM. Q100160174

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
NOTA PEMBIMBING I	iii
NOTA PEMBIMBING II	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN KEASLIAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Penelitian Terdahulu	5
B. Kajian Teori	14
1. Marketing/Pemasaran	14
2. Jasa Pendidikan	17
3. Marketing Jasa Pendidikan	20
4. Bauran Marketing Jasa Pendidikan	22
BAB III : METODE PENELITIAN	29
A. Jenis dan Desain Penelitian	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian	30

C. Data dan Sumber Data	31
D. Kehadiran Peneliti	32
E. Teknik dan Pengumpulan Data	33
F. Keabsahan Data	34
G. Teknik Analisis Data	35
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Hasil Penelitian	39
1. Gambaran Umum	39
2. Penyajian Data	56
3. Hasil Penelitian	74
B. Pembahasan Hasil Penelitian	80
BAB V : PENUTUP	98
A. Simpulan	98
B. Implikasi	99
C. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN-LAMPIRAN	107

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Jumlah Tenaga Pendidik	42
Tabel 4.2	Jumlah Siswa	44
Tabel 4.3	Hasil Kejuaraan Bidang Akademik	45
Tabel 4.5	Hasil Ujian Nasioal	47
Tabel 4.6	Prestasi dan Penghargaan Kepala Sekolah	50
Tabel 4.7	Media Pembelajaran	52
Tabel 4.8	Daftar Ekstrakurikuler Kelas 1 dan II	53
Tabel 4.9	Daftar Ekstrakurikuler Kelas III – V	54
Tabel 4.10	Jadwal Pembimbingan Bakat dan Prestasi	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Model Analisis Mengalir	36
Gambar 4.2	Struktur Organisasi	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel 4.4a Hasil Prestasi Lomba Non Akademik 2016/2017	108
Lampiran 2 Tabel 4.4a Hasil Prestasi Lomba Non Akademik 2017/2018	113
Lampiran 3 Hasil Wawancara	119
Lampiran 4 Dokumentasi Produk (Product)	146
Lampiran 5 Dokumentasi Biaya (Price)	147
Lampiran 6 Dokumentasi Lokasi (Place)	148
Lampiran 7 Dokumentasi Promosi (Promotion)	149
Lampiran 8 Dokumentasi SDM (People)	150
Lampiran 9 Dokumentasi Bukti Fisik (Physical Evidence)	151
Lampiran 10 Dokumentasi Proses (Process)	152
Lampiran 11 Turnitin	153