

**MANAJEMEN PEMASARAN PENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAN
MUTU LAYANAN DI SEKOLAH SWASTA KOTA BANDUNG
(STUDI KASUS DI SMP YAS, SMPK 1 BPK PENABUR
DAN SMP DTBS PUTRI BANDUNG)**

TESIS

diajukan untuk memenuhi syarat sidang memperoleh gelar Magister pada
Program Studi Administrasi Pendidikan



Oleh

Paramita Ariani

NIM. 2002721

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2024**

**MANAJEMEN PEMASARAN PENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAN
MUTU LAYANAN DI SEKOLAH SWASTA KOTA BANDUNG
(STUDI KASUS DI SMP YAS, SMPK 1 BPK PENABUR
DAN SMP DTBS PUTRI BANDUNG)**

Oleh:

Paramita Ariani

Sebuah tesis yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Magister Pendidikan (M.Pd) pada Prodi Administrasi Pendidikan

©Paramita Ariani

Universitas Pendidikan Indonesia

Februari 2025

Hak cipta dilindungi undang-undang

Tesis ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian dengan cara dicetak ulang,
difoto kopi, atau cara lainnya tanpa seizin penulis

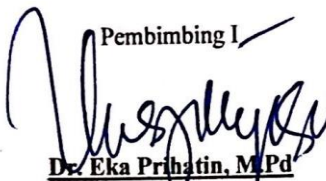
HALAMAN PENGESAHAN TESIS

Paramita Arian

2002721

**MANAJEMEN PEMASARAN PENDIDIKAN UNTUK MENINGKATKAN
MUTU LAYANAN DI SEKOLAH SWASTA KOTA BANDUNG**

Disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing I

Dr. Eka Prihatin, M.Pd

NIP. 19660712 200604 2 001

Pembimbing II

Dr. Nani Hartini, M.Pd
NIP. 196008101 986031 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan
Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Pendidikan Indonesia


Dr. H. Diding Nurdin, M.Pd
NIP. 19710808 200112 1 002

ABSTRAK

Penelitian ini fokus pada manajemen pemasaran pendidikan dalam meningkatkan mutu layanan di sekolah swasta Kota Bandung (studi kasus komparatif di smp YAS, SMPK 1 BPK Penabur dan SMP DTBS Putri. Dalam menghadapi persaingan era revolusi industri, khususnya sekolah swasta memerlukan strategi manajemen pemasaran yang efektif yang sesuai dengan nilai masing-masing sekolah dengan harapan dapat meningkatkan mutu layanan yang optimal di sekolah swasta kota Bandung. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus komparatif, menggabungkan wawancara mendalam, observasi dan analisis dokumen untuk mendapatkan pemahaman yang holistik. Temuan penelitian yang diterapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang dampak strategi pemasaran tersebut dalam meningkatkan mutu layanan di sekolah swasta Kota Bandung khususnya smp YAS, SMPK 1 BPK Penabur dan SMP DTBS Putri. Implikasi dari penelitian ini melibatkan rekomendasi konkret untuk pihak sekolah guna mengoptimalkan penerapan manajemen pemasaran dan meningkatkan mutu layanan di sekolah, Hasil penelitian ini Manajemen pemasaran pendidikan di sekolah swasta Kota Bandung efektif dalam meningkatkan mutu layanan melalui strategi 7P, dengan fokus pada keunikan program, pengembangan SDM, dan infrastruktur. Promosi media sosial dan dukungan finansial meningkatkan pendaftar serta kepuasan siswa dan orang tua. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan bagi sekolah-sekolah swasta lain dalam menghadapi tantangan manajemen pemasaran dengan akhirnya meningkatkan mutu layanan di sekolah swasta.

Kata Kunci : Manajemen Pemasaran, Mutu Layanan, Sekolah Swasta

ABSTRACT

This research focuses on education marketing management in improving service quality in private schools in Bandung City (comparative case study in YAS high school, BPK Penabur 1 high school and DTBS Putri high school. In facing competition in the era of the industrial revolution, especially private schools need an effective marketing management strategy that is in accordance with the values of each school in the hope of improving optimal service quality in private schools in Bandung city. The research method used a qualitative approach with a comparative case study research type, combining in-depth interviews, observation and document analysis to gain a holistic understanding. The findings of the applied research can provide an in-depth insight into the impact of such marketing strategies in improving service quality in private schools in Bandung City, especially YAS high school, BPK Penabur 1 high school and DTBS Putri high school. The implications of this study involve concrete recommendations for the school to optimize the implementation of marketing management and improve service quality in schools, The results of this study are expected to provide guidance for other private schools in facing marketing management challenges by ultimately improving service quality in private schools.

Keywords: Marketing Management, Service Quality, Private School

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Struktur Organisasi Tesis	7
KAJIAN TEORI.....	9
2.1 Konsep Administrasi Pendidikan	9
2.2 Konsep Manajemen.....	9
2.2.1 Pengertian Manajemen.....	10
2.2.2 Unsur-Unsur Manajemen	10
2.3 Manajemen Pemasaran Pendidikan.....	12
2.3.1 Manajemen Pemasaran Pendidikan.....	12
2.3.2 Tahapan Manajemen Pemasaran Pendidikan	13
2.3.3 Bauran Pemasaran Pendidikan	18
2.3.4 Proses Penerapan Manajemen Pemasaran Pendidikan.....	22
2.3.5 Model Pemasaran Pendidikan	24
2.4 Manajemen Mutu Layanan Pendidikan.....	26
2.4.1 Konsep Mutu Layanan Pendidikan	26
2.4.2 Upaya Meningkatkan Mutu Layanan	28
2.4.3 Dimensi Mutu Layanan.....	30
2.5 Kajian Penelitian yang Relevan	31
2.6 Kerangka Pemikiran Penelitian	34
2.7 Deskripsi Kerangka Pemikiran.....	34
3.3 Jenis dan Sumber Data	40
3.3.1 Jenis Data	40
3.3.2 Sumber Data.....	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data	41
3.4.1 Observasi.....	41
3.4.2 Wawancara Mendalam (<i>Indepth Interview</i>)	42
3.4.3 Studi Pustaka.....	42
3.4.4 Dokumentasi.....	42

3.4.5	Kuesioner	43
3.5	Instrumen Penelitian.....	43
3.6	Lembar Wawancara.....	44
3.7	Teknik Analisis Data Milles Hubermen.....	44
3.8	Teknik Analisis Tematik Model Konseptual.....	49
3.8.1	Langkah 1 Transkripsi, Pengenalan Data dan Pemilihan Kutipan	49
3.8.2	Langkah 2 Pemilihan Kunci	50
3.8.3	Langkah 3 Pengkodean	51
3.8.4	Langkah 4 Pengembangan Tema.....	51
3.8.5	Langkah 5 Konseptualisasi melalui Interpretasi Kata Kunci, Kode dan Tema	52
3.8.6	Pengembangan Model Konseptual	52
3.9	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	53
3.9.1	Instrumen Manajemen Pemasaran.....	53
3.9.2	Instrumen Mutu Layanan	54
TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....		55
4.1	Temuan Penelitian.....	55
4.1.1	Deskripsi Hasil Temuan	55
4.1.1	Gambaran Manajemen Pemasaran Sekolah Swasta	58
4.1.2	Gambaran Mutu Layanan Sekolah Swasta.....	69
4.2	Pembahasan.....	87
4.2.1	Manajemen Pemasaran Pendidikan Sekolah Menengah Pertama Swasta Kota Bandung	87
4.2.2	Kondisi Mutu Layanan Pendidikan di Sekolah Menengah Swasta Kota Bandung	105
4.2.3	Manajemen Pemasaran Pendidikan dalam Meningkatkan Mutu Layanan di Sekolah Swasta Kota Bandung	115
4.2.4	Apasaja Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Manajemen Pemasaran Pendidikan dalam meningkatkan mutu layanan di Sekolah Menengah Swasta Kota Bandung	120
5.1	Simpulan	123
5.2	Implikasi.....	127
5.3	Rekomendasi	129
DAFTAR PUSTAKA		130

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Siswa Sekolah Yayasan Atikan Sunda Bandung Periode 2019 – 2024.....	4
Tabel 2.1	Penelitian yang Relavan.....	27
Tabel 2.2	Kerangka Pemikiran Penelitian.....	31
Tabel 3.1	Informan Penelitian	37
Tabel 3.2	Instrumen Manajemen Pemasaran Penelitian.....	51
Tabel 3.3	Instrumen Mutu Layanan.....	52
Tabel 4.1	Produk.....	86
Tabel 4.2	Harga.....	89
Tabel 4.3	Lokasi.....	91
Tabel 4.4	Promosi.....	93
Tabel 4.5	People.....	96
Tabel 4.6	Bukti Fisik.....	99
Tabel 4.7	Proses.....	101
Tabel 4.8	Tangible.....	103
Tabel 4.9	Reliability.....	106
Tabel 4.10	Daya Tangkap.....	107
Tabel 4.11	Jaminan.....	109
Tabel 4.12	Empathy.....	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Input Data Transkrip Wawancara	24
Gambar 3.2. Pengelompokan Data berupa Codes.....	27
Gambar 3.3. Pengelompokan Data Berupa Cases Narasumber	31
Gambar 3.5. Proses analisis tematik yang sistematis	41
Gambar 4.1. Proses Visualisasi <i>Project Map</i> Pemahaman terhadap Pemasaran	56
Gambar 4.2. Media sosial sekolah sebagai media promosi sekolah	57
Gambar 4.3. Visualisasi <i>Project Map</i> Program unggulan sekolah	58
Gambar 4.4. Visualisasi <i>project map</i> pembiayaan manajemen pemasaran.....	60
Gambar 4.5. Visualisasi <i>project map</i> lokasi sekolah	61
Gambar 4.6. Visualisasi <i>project map</i> promosi sekolah.....	62
Gambar 4.7. Visualisasi <i>project map</i> peran SDM dalam pemasaran	63
Gambar 4.8. Visualisasi <i>Project Map</i> sarana dan prasarana sekolah.....	64
Gambar 4.9. Visualisasi <i>Project Map</i> hasil manajemen pemasaran	65
Gambar 4.10. Visualisasi <i>Project Map</i> gambaran mutu layanan.....	67
Gambar 4.11. Visualisasi <i>Project Map</i> keakuratan dalam memberikan layanan.....	68
Gambar 4.12. Visualisasi <i>Project Map</i> kemampuan menanggapi keluhan.....	69
Gambar 4.13. Visualisasi <i>Project Map</i> jaminan dan kepercayaan.....	70
Gambar 4.14. Visualisasi <i>Project Map</i> pemberian motivasi	71
Gambar 4.15. Visualisasi <i>Project Map</i> pemasaran dalam meningkatkan mutu layanan SMP YAS.....	72
Gambar 4.16. Visualisasi <i>Project Map</i> pemasaran dalam meningkatkan mutu layanan SMP BPK Penabur	75
Gambar 4.17. Visualisasi <i>Project Map</i> pemasaran dalam meningkatkan mutu layanan SMP DTBS Putri	77
Gambar 4.18. Faktor pendukung dan penghambat manajemen pemasaran dalam peningkatan mutu layanan SS01	80

Gambar 4.19. Faktor pendukung dan penghambat manajemen pemasaran dalam peningkatan mutu layanan SS0282

Gambar 4.20. faktor pendukung dan penghambat manajemen pemasaran dalam peningkatan mutu layanan SS0384

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Penelitian	132
Lampiran 2. Hasil Wawancara	134
Lampiran 3. Dokumentasi	191

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2021). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* Bandung: CV Alfabeta
- Alma, B. (2019). *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Pendidikan Fokus pada Mutu dan Layanan Prima*. Bandung: Alfabeta.
- Arifin, M. (2019). *Strategi Manajemen Perubahan Dalam Meningkatkan Disiplin Di Perguruan Tinggi*. Vol.3, No.1
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Deviana, dkk, *Analisis Mutu Pelayanan dengan Model Service Quality*, Jurnal Riset Entrepreneurship, JRE 4 (1) 2021 h.20 <http://journal.umg.ac.id/index.php/jre>
- Faizin, I. (2021). *Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan dalam Meningkatkan Nilai Jual Madrasah*. Jurnal Madaniyah, Vol. 7, No. 2
<https://www.neliti.com/id/publications/195108/>
- Fradito, A., Suti'ah, S., & Mulyadi, M. (2020). Strategi Pemasaran Pendidikan dalam Meningkatkan Citra Sekolah. *Al-Idarah : Jurnal Kependidikan Islam*, Vol.10, No.1. <https://doi.org/10.24042/alidarah.v10i1.6203>
- Hidayat, A & Machali, A. (2021). *Pengelolaan Pendidikan; Konsep, Prinsip dan Aplikasi dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah*. Yogyakarta: Kaukaba.
- Hidayat, R. (2020). *Implementasi Servqual dalam Meningkatkan Mutu Layanan pada Manajemen Pemasaran Pendidikan*, JIEMAN : Journal of Islamic Educational Management, Vol.2, No.1, 2020, h. 43. <https://doi.org/10.35719/jieman.v2i1.17>
- Husman, H. (2019). *Manajemen Teori dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jahari, J. dkk. (2018). *Manajemen Peserta Didik, Jurnal Islamic Education Manajemen*, Vol 03, No, 02. <https://doi.org/10.15575/isema.v3i2.5009>
- Khasanah, A. (2019). *Pemasaran Jasa Pendidikan Sebagai Strategi Peningkatan Mutu Di Sd Alam Baturraden*. *El-Tarbawi*, 8(2), 161–176.
<https://doi.org/10.20885/tarbawi.vol8.iss2.art4>

- Ma'sum. (2020). *Eksistensi Manajemen Pemasaran dalam Membangun Citra Lembaga Pendidikan*. Jurnal Intelektual: Jurnal Pendidikan dan Studi Keislaman. Vol. 10, No. 2. <https://ejournal.iai-tribakti.ac.id/index.php/intelektual/index>
- Mentari, E. G. dan Purwasih, W. (2018). *Manajemen Strategi Pemasaran dalam Mempertahankan Mutu Pendidikan di TK An Nur 1 Yogyakarta*. In Al Athfal (Vol. No. 1, Issue 1).
- Mukhtar. (2018). *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: Referensi (GP Press Group)
- Munawaroh. (2021). *Kebijakan Strategi Pemasaran Pendidikan (Studi Kasus di SMK Ma'arif Al-Munawwir Krapyak Yogyakarta*. (Tesis). PPs Universitas Negeri Yogyakarta.
- Purba, M. S. dkk. (2020). *Strategi Pemasaran Sekolah dalam Meningkatkan Minat Peserta Didik Baru Di SMP Yayasan Pendidikan Karya Simantin Kabupaten Simalungun*. *Jurnal Global Manajemen*, Vol 9 No 2. <https://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/global/article/view/987>
- Ridwan. (2021). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sarifudin, S., & Maya, R. (2019). *Implementasi Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Madrasah Aliyah Terpadu (Mat) Darul Fallah Bogor*. *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(02), 133. <https://doi.org/10.30868/im.v2i02.513>
- Sinambela, L. P dkk. (2018). *Revormasi Pelayanan Publik sebuah Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. cet 3.
- Sugiyono, P.J.A. (2019). *Metodologi penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhardan, D. (2020). *Supervisi Profesional Layanan dalam Meningkatkan Pembelajaran di Era Otonomi Daerah*. Bandung : Alfabeta.
- Sukardi. (2021). *Metodologi Penelitian Pendidikan : Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara
- Supriani, Y., Tanjung, dkk (2022). *Peran Manajemen Kepemimpinan dalam Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam*. In *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* (Vol. 5). <http://jiip.stkipyapisdompu.ac.id>
- Widjaya, A.T. (2020) *Potret Pendidikan Indonesia*. Bogor: Lindan Bestari

