

**PENGARUH PEMASARAN JASA PENDIDIKAN TERHADAP
CITRA LEMBAGA DALAM PERSPEKTIF MASYARAKAT
PENGGUNA DI SMP ISLAM AL AZHAR 14 SEMARANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
Program Studi Kependidikan Islam



Oleh:

HUMAM ADIB LUTHFY

NIM. 053311141

**FAKULTAS TARBIYAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2012

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Humam Adib Luthfy

NIM : 053311141

Jurusan/Program Studi : Kependidikan Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya.

Semarang, 6 Juni 2012
Saya yang menyatakan,

Humam Adib Luthfy
NIM. 053311141



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS TARBIYAH

Jl. Prof. Dr. Hamka (Kampus II) Ngaliyan Semarang
Telp. 024-7601295 Fax. 7615387

PENGESAHAN

Naskah skripsi dengan:

Judul : Pengaruh Pemasaran Jasa Pendidikan terhadap Citra
Lembaga dalam Perspektif Masyarakat Pengguna di SMP
Islam Al Azhar 14 Semarang

Nama : Humam Adib Luthfy

NIM : 053311141

Fakultas : Tarbiyah

Program Studi: Kependidikan Islam

Telah diujikan dalam sidang munaqasyah oleh Dewan Penguji Fakultas Tarbiyah
IAIN Walisongo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
sarjana dalam Ilmu Kependidikan Islam.

Semarang, 28 Juni 2012

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang,

Dr. H. Batah Syukur, M. Ag
NIP. 19681212 199403 1 003

Sekretaris Sidang,

Isma'il SM, M. Ag
NIP. 19711021 199703 1 002

Penguji I,

Dra. Hj. Siti Mariam, M.Pd
NIP. 19650424 199503 2 001



Penguji II,

Drs. Sugeng Ristiyanto, M. Ag
NIP. 19650819 200302 1 001

Pembimbing I,

Dr. Fahrurrozi, M. Ag
NIP : 19770816 200501 1 003

Pembimbing II,

Isma'il SM, M. Ag
NIP : 1971102 119703 1 002



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS TARBIYAH

Alamat: Jl. Prof. Dr. H. Sanjaya (Kampus II) Ngaliyan 50159 Telp. 024-7661293, 7613367 Semarang

NOTA PEMBIMBING

Semarang, 5 Juni 2012

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Tarbiyah
IAIN Walisongo Semarang
di- Semarang

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan :

Judul : Pengaruh Pemasaran Pendidikan terhadap Citra
Lembaga dalam Perspektif Masyarakat Pengguna di
SMP Islam Al Azhar 14 Semarang.
Nama : Humam Adib Luthfy
NIM : 053311141
Jurusan : Kependidikan Islam (KI)
Program Studi : Kependidikan Islam (KI)

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo untuk diajukan dalam sidang Munasqah.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I,


Dr. Fahrurrozi, M.Ag

NIP:19770816 200501 1 003



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS TARBIYAH

Alamat: Jl. Prof. Dr. Haska (Kampus-II) Ngaliyan 50139 Telp. 024-7601293, 7613387 Semarang

NOTA PEMBIMBING

Semarang, 5 Juni 2012

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Tarbiyah
IAIN Walisongo Semarang
di- Semarang

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan :

Judul : Pengaruh Pemasaran Pendidikan terhadap Citra
Lembaga dalam Perspektif Masyarakat Pengguna di
SMP Islam Al Azhar 14 Semarang.
Nama : Humam Adib Luthify
NIM : 053311141
Jurusan : Kependidikan Islam (KI)
Program Studi : Kependidikan Islam (KI)

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo untuk diajukan dalam sidang Munaqasah.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing II,

Isma'il SM, M.Ag.
NIP. 19711021 199703 1 002

ABSTRAK

Judul : *Pengaruh Pemasaran Jasa Pendidikan terhadap Citra Lembaga dalam Perspektif Masyarakat Pengguna di SMP Islam Al Azhar 14 Semarang*
Penulis : Humam Adib Luthfy
NIM : 053311141

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, 1) pemasaran jasa pendidikan di SMP Islam Al Azhar 14 Semarang 2) citra lembaga SMP Islam Al Azhar 14 Semarang 3) apakah ada pengaruh pemasaran jasa pendidikan terhadap citra lembaga dalam perspektif masyarakat pengguna di SMP Islam Al Azhar 14 Semarang tahun 2012.

Jenis penelitian ini dalam kategori penelitian kuantitatif lapangan dengan menggunakan metode *survey*, karena data diperoleh dari hasil pengamatan langsung di SMP Islam Al Azhar 14 Semarang. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah orang tua/wali murid dari siswa yang bersekolah di SMP Islam Al Azhar 14 Semarang. Pengambilan sampel berjumlah 30 orang dengan menggunakan *sample random* 10% dari 304 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen berupa angket/kuesioner. Instrumen kuesioner sebelum digunakan untuk mendapatkan data yang obyektif, terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Setelah data terkumpul dari angket, kemudian data diolah dan dianalisis menggunakan metode korelasi dan teknik analisis regresi sederhana.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pemasaran jasa pendidikan (X) SMP Islam Al Azhar 14 Semarang termasuk dalam kategori “cukup baik” yaitu berada pada interval 56 – 58 dengan nilai rata-rata 58,034. Sedangkan kualitas citra lembaga (Y) dalam perspektif masyarakat pengguna SMP Islam Al Azhar 14 Semarang termasuk dalam kategori “cukup baik” yaitu berada pada interval 69 – 73 dengan nilai rata-rata 71,66. Adapun hasil analisisnya secara keseluruhan menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara pemasaran jasa pendidikan terhadap citra lembaga. Hal ini ditunjukkan dari nilai Freg sebesar 19,201. Berdasarkan hasil hitungan diperoleh bahwa Fhitung sebesar 19,201, sedang pada Ftabel untuk taraf signifikan 5% dan 1% sebesar 4,196 dan 7,636. Karena Fhitung lebih besar nilainya dari Ftabel, maka dapat disimpulkan pemasaran jasa pendidikan berpengaruh signifikan terhadap citra lembaga. Berdasarkan perhitungan ini, maka hipotesis nihil (H_0) yang berbunyi: “Tidak ada pengaruh tentang pemasaran jasa pendidikan terhadap citra lembaga dalam perspektif masyarakat pengguna di SMP Islam Al Azhar 14 Semarang” ditolak. Dan hipotesis kerja (H_1) yang berbunyi: “Ada pengaruh tentang pemasaran jasa pendidikan terhadap citra lembaga dalam perspektif masyarakat pengguna di SMP Islam Al Azhar 14 Semarang” diterima. Selanjutnya berdasarkan perhitungan *R square* yang telah dilakukan, diperoleh koefisien determinasi $R = 0,4067$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sumbangan efektif dari pemasaran jasa pendidikan terhadap citra lembaga dalam perspektif masyarakat pengguna di SMP Islam Al Azhar 14 Semarang adalah sebesar 40,67% dan sisanya sebesar 59,33% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang bukan menjadi fokus pembahasan dalam penelitian ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, taufiq, maghfiroh, serta hidayah-Nya, sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang merupakan tugas dan syarat wajib dipenuhi guna memperoleh gelar kesarjanaan dari Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang.

Suatu kebanggaan dan kebahagiaan bagi penulis atas terselesainya penulisan tugas akhir akademik ini. Oleh karenanya, kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran dalam penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya khususnya kepada yang terhormat :

1. Dekan Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang, Dr. Suja'i., M.Ag.
2. Ketua Jurusan Kependidikan Islam, Dr. Mustofa Rahman, M.Ag., dan Sekretaris Jurusan Kependidikan Islam, Dr. Fahrurrozi, M.Ag.
3. Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya dengan penuh kesabaran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan skripsi, Dr. Fahrurrozi, M.Ag., sebagai pembimbing I dan Ismail SM, M.Ag., sebagai pembimbing II.
4. Para Dosen pengajar yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan serta para staf karyawan di lingkungan Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang.
5. Rasmudi, M.Pd., selaku Kepala Sekolah SMP Islam Al Azhar 14 Semarang, dan para pengajar/staf/karyawan SMP Islam Al Azhar 14 Semarang yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian.
6. Zakaria Amsori dan Fadhilah sebagai orang tua kandung yang tiada henti selalu mendoakanku, memberikan segalanya dalam segala aktivitas, khususnya dalam studi dan penyusunan skripsi ini, Adik-adikku tercinta Imam Sakhowi Ulul Albab, Zuha Syarif Isna Halwani, Avwun Ni'am Bifadlillah terima kasih atas perhatian dan kasih sayang yang telah tcurahkan dan segala motivasi serta doa restunya sehingga terselesaikan studi ini.

7. Kepada semua pihak yang telah tulus ikhlas membantu penulisan dalam mengerjakan Skripsi ini, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

Kepada mereka semua penulis tidak dapat memberikan apa-apa, hanya untaian terima kasih dengan tulus serta iringan do'a. Semoga Allah membalas semua amal kebaikan mereka dan selalu melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya dan semoga skripsi yang berjudul **Pengaruh Pemasaran Jasa Pendidikan terhadap Citra Lembaga dalam Perspektif Masyarakat Pengguna di SMP Islam Al Azhar 14 Semarang** ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang berkesempatan membacanya.

Pada akhirnya penulis menyadari dengan sepuh hati bahwa penulisan skripsi ini belum mencapai kesempurnaan dalam arti yang sebenarnya. Namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya. Amin.

Semarang, 6 Juni 2012
Peneliti,

Humam Adib Luthfy
NIM. 053311141

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	6
BAB II : PEMASARAN JASA PENDIDIKAN DAN CITRA LEMBAGA DALAM PERSPEKTIF MASYARAKAT PENGGUNA	
A. Kajian Pustaka	8
B. Kerangka Teoritik	9
1. Pemasaran Jasa pendidikan	9
a. Pengertian Pemasaran Jasa pendidikan	9
b. Fungsi dan Tujuan Pemasaran Jasa pendidikan	11
c. Konsep Pemasaran Jasa Pendidikan	13
d. Strategi Bauran Pasar (<i>Marketing Mix</i>)	16
2. Citra Lembaga dalam Perspektif Masyarakat Pengguna ..	23
a. Pengertian Citra (<i>Image</i>)	23
b. Unsur-unsur Citra	25
c. Citra Lembaga dalam Perspektif Masyarakat	

Pegguna	25
1) Konsep Citra (<i>Image</i>)	25
2) Pentingnya Citra suatu Lembaga.....	27
3) Hubungan Masyarakat Pegguna sebagai Cara Mengembangkan Citra.....	28
3. Pengaruh Pemasaran Jasa pendidikan terhadap Citra Lembaga dalam Perspektif Masyarakat Pegguna	29
C. Rumusan Hipotesis	32
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian dan Sumber Data Penelitian	33
B. Tempat dan Waktu Penelitian	33
C. Populasi dan Sampel Penelitian	34
D. Variabel dan Indikator Penelitian	34
E. Teknik Pengumpulan Data	36
F. Uji Instrumen Penelitian	37
G. Teknik Analisis Data	39
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	43
1. Pemasaran Jasa pendidikan SMP I Al Azhar 14 Semarang	43
2. Citra Lembaga SMP I Al Azhar 14 Semarang	48
3. Pengaruh Pemasaran Jasa pendidikan terhadap Citra Lembaga dalam Perspektif Masyarakat Pegguna di SMP Islam Al Azhar 14 Semarang.....	54
a. Uji Instrumen Penelitian	55
b. Analisis Uji Hipotesis	57
c. Analisis Lanjut	64
B. Pembahasan Hasil Penelitian	67
1. Pemasaran Jasa pendidikan SMP I Al Azhar 14 Semarang	67
2. Citra Lembaga SMP I Al Azhar 14 Semarang	68

3. Pengaruh Pemasaran Jasa pendidikan terhadap Citra Lembaga dalam Perspektif Masyarakat Pengguna di SMP Islam Al Azhar 14 Semarang	69
BAB V :PENUTUP	
A. Simpulan	71
B. Saran	72
C. Penutup	73
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Nilai Instrumen Kuesioner Pemasaran jasa pendidikan	43
Tabel 4.2. Distribusi Skor Mean Pemasaran jasa pendidikan.....	45
Tabel 4.3. Kualitas Variabel Pemasaran jasa pendidikan	46
Tabel 4.4. Nilai Instrumen Kuesioner Citra Lembaga	49
Tabel 4.5. Distribusi Skor Mean Citra Lembaga	51
Tabel 4.6. Kualitas Variabel Citra Lembaga	52
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas	55
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.9. Hasil Perhitungan antara variabel X dan Y	57
Tabel 4.10. Koefisien Korelasi xy	60
Tabel 4.11. Tingkat Koefisien Korelasi	60
Tabel 4.12. Ringkasan Hasil Uji F	63
Tabel 4.13. Hasil Analisis Regresi dengan Uji F	66
Tabel 4.14. Hasil Analisis Regresi dengan Uji t	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Lingkaran Pemasaran jasa pendidikan	31
Gambar 2. Histogram Pemasaran jasa pendidikan SMP Islam Al Azhar 14 Semarang	47
Gambar 3. Histogram Citra Lembaga SMP Islam Al Azhar 14 Semarang ...	53

