

**EVALUASI SISWA, ORANG TUA SISWA DAN ALUMNI  
SEBAGAI DASAR PERANCANGAN STRATEGI  
PEMASARANSMA KRISTEN YSKI**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Magister Manajemen  
Universitas Katolik Soegijapranata Semarang



**Diajukan Oleh :**

**NAMA : Ruth Angelina Tampi, SE**  
**NIM : 08.90.0007**

**PASCASARJANA MANAJEMEN  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA SEMARANG  
2013**

## PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Ruth Angelina Tampi, SE

NIM : 08.90.0007

Program Studi : Magister Manajemen

Bidang Konsentrasi : Manajemen Strategik

Judul Tugas Akhir :  
Evaluasi Siswa, Orang Tua Siswa dan Alumni  
Sebagai Dasar Perancangan Strategi Pemasaran  
SMA Kristen YSKI

Menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi, dan / atau bentuk – bentuk kecurangan yang lain, maka saya bersedia untuk menerima sanksi dari Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Semarang, Agustus 2013

Ruth Angelina Tampi, SE

## HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Ruth Angelina Tampi, SE

NIM : 08.90.0007

Program Studi : Magister Manajemen

Bidang Konsentrasi : Manajemen Strategik

Judul Tugas Akhir :  
Evaluasi Siswa, Orang Tua Siswa dan Alumni  
Sebagai Dasar Perancangan Strategi Pemasaran  
SMA Kristen YSKI

Dosen Pembimbing I : Thomas Budi Santoso, Ed.D

Dosen Pembimbing II : Dra. Retno Yustini W., M.Si

Semarang, Agustus 2013

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Thomas Budi Santoso, Ed.D

Dra. Retno Yustini W., M.Si

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas pimpinan dan penyertaan-NYA, tugas akhir yang berjudul “Evaluasi Siswa, Orang Tua Siswa dan Alumni Sebagai Dasar Perancangan Strategi Pemasaran SMA Kristen YSKI” ini dapat terselesaikan. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu pemenuhan syarat kelulusan di Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini tidak dapat lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Thomas Budi Santoso, Ed.D dan Ibu Dra. Retno Yustini WP., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu penulis dalam menyusun dan menyelesaikan tugas akhir ini dengan meluangkan waktu, serta memberikan bimbingan, arahan – arahan dan dukungan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
2. Para dosen Program Pascasarjana Magister Manajemen yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan dan pengalaman, serta senantiasa memberikan dukungan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
3. Bapak Thomas Indradjaja, SE., MM. selaku Manajer Yayasan Sekolah Kristen Indonesia yang telah memberikan dukungan, informasi - informasi dan ijin penelitian bagi penulis untuk melakukan penelitian di SMA Kristen YSKI.

4. Pimpinan Unit SMA Kristen YSKI dan rekan – rekan kerja di Yayasan Sekolah Kristen Indonesia yang telah memberikan dukungan serta informasi untuk kepentingan penelitian ini.
5. Papa Daud Tampi tercinta, yang semasa hidupnya senantiasa memberikan yang terbaik bagi putrinya dan selalu menjadi sumber inspirasi dalam kehidupan penulis.
6. Mama tercinta, Bram, Aimee dan Ko Yosafat yang tak henti - hentinya memberikan dukungan, semangat, Doa serta cinta bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
7. Teman – teman yang senantiasa mendukung saya dalam studi saya di Pascasarjana Magister Manajemen Unika Soegijapranta.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini memiliki kekurangan serta keterbatasan, sehingga penulis menerima kritik dan saran dari para pembaca. Besar harapan penulis dengan terselesaikannya tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi Yayasan Sekolah Kristen Indonesia dan para pembaca.

Semarang, Agustus 2013

Ruth Angelina Tampi, SE

## ABSTRAK

### **Evaluasi Siswa, Orang Tua Siswa dan Alumni Sebagai Dasar Perancangan Strategi Pemasaran SMA Kristen YSKI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aspek – aspek yang dipertimbangkan siswa dan orang tua siswa dalam memilih SMA Kristen YSKI sebagai tempat belajar, serta mengetahui pendapat / kesan alumni terhadap SMA Kristen YSKI. Tujuan berikutnya adalah menyusun solusi pemasaran demi peningkatan jumlah siswa baru di SMA Kristen YSKI.

Penelitian dilakukan dengan wawancara terhadap 30 siswa kelas IX dan 10 orang tua siswa untuk mendapatkan aspek – aspek yang mereka pertimbangkan dalam memilih SMA Kristen YSKI, serta menyebarkan kuesioner kepada alumni untuk mendapatkan pendapat / kesan mereka terhadap SMA Kristen YSKI. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif eksploratori.

Hasil penelitian menunjukkan aspek – aspek yang dipertimbangkan siswa dalam memilih SMA Kristen YSKI adalah kualitas dan prestasi SMA Kristen YSKI yang baik, keramahan dan kompetensi guru yang baik, pengaruh teman, adanya keluarga yang menjadi alumni YSKI, serta biaya pendidikan yang terjangkau. Sedangkan aspek – aspek yang dipertimbangkan orang tua siswa dalam memilih SMA Kristen YSKI sebagai tempat belajar bagi putra – putri mereka adalah adanya pendidikan agama Kristen, lokasi sekolah yang strategis, serta empati orang tua terhadap SMA Kristen YSKI. Kesan yang diutarakan alumni terhadap SMA Kristen YSKI adalah adanya pembentukan karakter siswa, guru yang berkualitas dan kompeten, lingkungan belajar yang kondusif, serta adanya relasi yang baik antara guru dengan siswa.

Prioritas kegiatan pemasaran yang diusulkan sebagai solusi peningkatan jumlah siswa baru di SMA Kristen YSKI adalah merancang kurikulum terintegrasi dengan model pembelajaran *multiple intelegences* yang kreatif dan modern, peningkatan kompetensi dan *interactive skills* guru, perbaikan sarana prasarana SMA Kristen YSKI yang diimbangi dengan *maintenance* yang teratur, mengadakan event berkala antara siswa SMP dan SMA, mengaktifkan peran alumni, serta mensosialisasikan adanya transparansi dan bantuan dana pendidikan di SMA Kristen YSKI.

**Kata Kunci :** *Strategi Pemasaran Sekolah, Perilaku Konsumen*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan dan Pembatasan Masalah.....	8
1.2.1. Perumusan Masalah.....	8
1.2.2. Pembatasan Masalah.....	9
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	10
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II LANDASAN PEMECAHAN MASALAH</b>	
2.1. Landasan Teori.....	12
2.1.1. Jasa.....	12
2.1.2. Pemasaran Jasa.....	18
2.1.3. Pemasaran Jasa Pendidikan.....	19
2.1.4. Perilaku Konsumen.....	21
2.1.5. Strategi Pemasaran.....	24
2.1.6. Penelitian Terdahulu.....	26

2.2. Langkah Pemecahan Masalah .....	29
2.3. Kerangka Pikir Penelitian .....	30

### **BAB III METODE PENELITIAN**

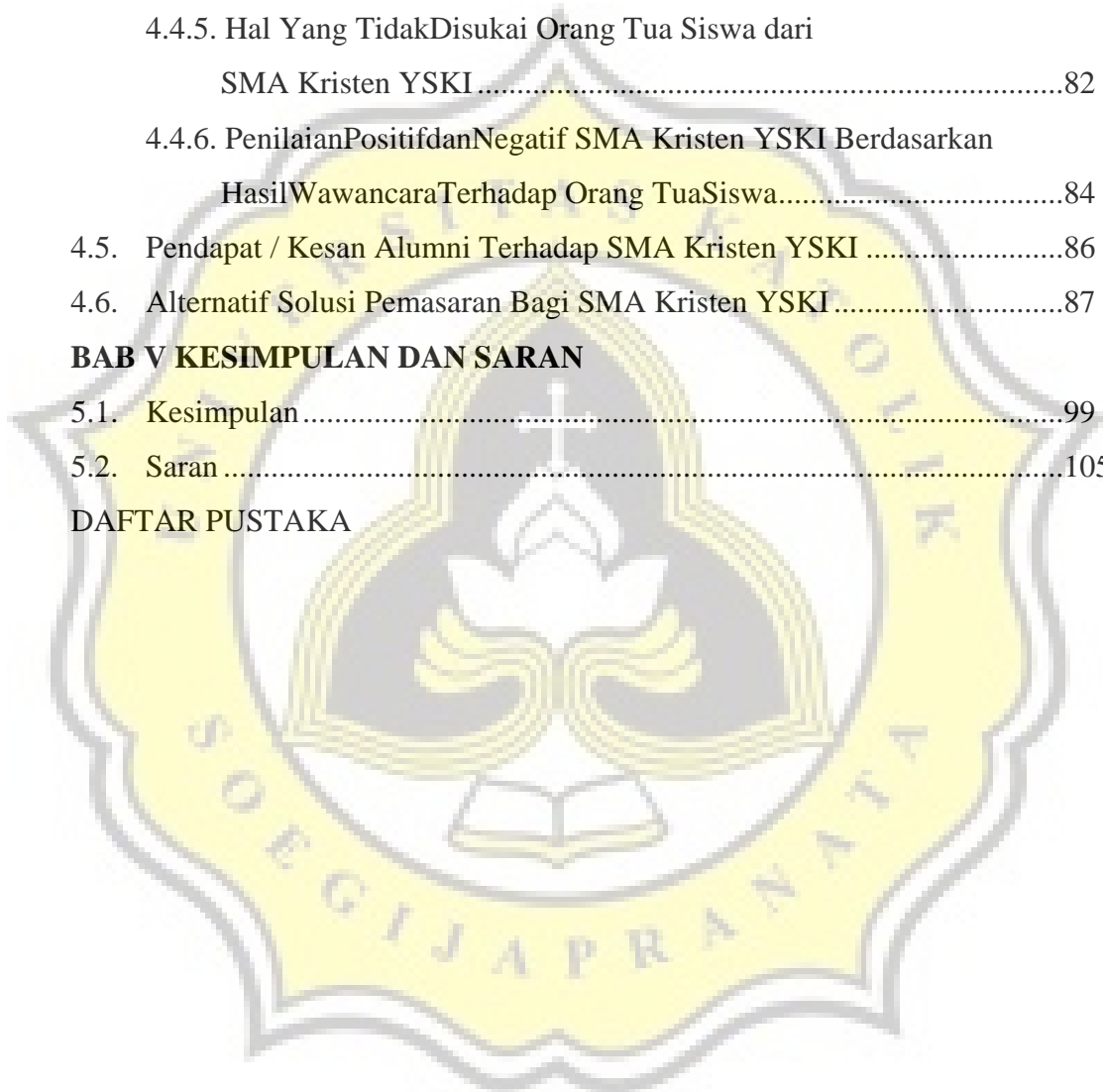
3.1. Jenis dan Lingkup Penelitian .....	32
3.2. Jenis dan Sumber Data .....	33
3.3. Populasi dan Sampel.....	33
3.3.1. Populasi .....	33
3.3.2. Sampel .....	34
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.5. Teknik Analisis.....	40

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1. Profil Sekolah .....	41
4.1.1. Lingkup Bidang Pendidikan .....	42
4.1.2. Tujuan Sekolah .....	43
4.1.3. Struktur Organisasi .....	44
4.1.4. Sumber Daya Manusia.....	45
4.1.5. Bangunan Fisik dan Fasilitas Pendukung.....	47
4.1.6. Proses Kegiatan Akademik.....	47
4.2. Gambaran Responden Siswa .....	48
4.3. Aspek – Aspek Yang Dipertimbangkan Siswa Dalam Memilih SMA Kristen YSKI .....	54
4.3.1. Hal – Hal Yang Disukai Siswa Dari SMA Kristen YSKI .....	57
4.3.2. Hal – Hal Yang Tidak Disukai Siswa Dari SMA Kristen YSKI.....	58
4.3.3. Penilaian Siswa Terhadap Sarana Prasarana SMA Kristen YSKI...60	
4.3.4. Penilaian Siswa Terhadap Tenaga Pendidik SMA Kristen YSKI...69	
4.3.5. PenilaianPositifdanNegatif SMA Kristen YSKIBerdasarkan HasilWawancaraTerhadapSiswa.....	71
4.4. Aspek – Aspek Yang Dipertimbangkan Orang Tua Siswa Dalam Memilih SMA Kristen YSKI.....	74
4.4.1. Pendapat Orang Tua Siswa Tentang SMA Kristen YSKI dan Layanan Administrasi – Keuangan .....	76



4.4.2. Hal Yang Sering Dikeluhkan Siswa Kepada Orang Tua Siswa Tentang SMA Kristen YSKI.....	78
4.4.3. Hal Yang Sering Dipuji (Disukai ) Siswa Dari SMA Kristen YSKI (Berdasarkan “Sharing” Siswa Kepada Orang Tua).....	80
4.4.4. Hal Yang Disukai Orang Tua Siswa dari SMA Kristen YSKI.....	81
4.4.5. Hal Yang Tidak Disukai Orang Tua Siswa dari SMA Kristen YSKI.....	82
4.4.6. Penilaian Positif dan Negatif SMA Kristen YSKI Berdasarkan Hasil Wawancara Terhadap Orang Tua Siswa.....	84
4.5. Pendapat / Kesan Alumni Terhadap SMA Kristen YSKI .....	86
4.6. Alternatif Solusi Pemasaran Bagi SMA Kristen YSKI.....	87
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan.....	99
5.2. Saran .....	105
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	



## DAFTAR TABEL

TABEL 1 Jumlah Sekolah di Kota Semarang Tahun 2010 .....	1
TABEL 2 Daftar SMA Kristen di Kota Semarang .....	6
TABEL 3 Data Penerimaan Siswa Baru SMA Kristen YSKI .....	7
TABEL 4 Keunikan Jasa.....	13
TABEL 5 Penelitian Terdahulu .....	27
TABEL 6 Perincian Jumlah Populasi Penelitian .....	34
TABEL 7 Kisi – Kisi Instrumen Penelitian .....	37
TABEL 8 Unit – Unit YSKI .....	41
TABEL 9 SMP Asal Responden.....	49
TABEL 10 Sumber Informasi Tentang SMA Kristen YSKI .....	49
TABEL 11 Bentuk Informasi Tentang SMA Kristen YSKI.....	50
TABEL 12 Isi Informasi Tentang SMA Kristen YSKI .....	51
TABEL 13 Gambaran Umum Siswa Tentang SMA Kristen YSKI (Sebelum Menempuh Pendidikan di SMA Kristen YSKI).....	53
TABEL 14 Pengambil Keputusan Studi di SMA Kristen YSKI .....	54
TABEL 15 Yang Dipertimbangkan Siswa Dalam Memilih SMA Kristen YSKI.....	55
TABEL 16 Hal Yang Disukai Siswa Dari SMA Kristen YSKI.....	57
TABEL 17 Hal Yang Tidak Disukai Siswa Dari SMA Kristen YSKI .....	59
TABEL 18 Penilaian Siswa Terhadap Ruang Kelas di SMA Kristen YSKI.....	60
TABEL 19 Penilaian Siswa Terhadap Perpustakaan di SMA Kristen YSKI .....	62
TABEL 20 Penilaian Siswa Terhadap Laboratorium IPA di SMA Kristen YSKI.....	63

TABEL 21 Penilaian Siswa Terhadap Laboratorium Bahasa di SMA Kristen YSKI.....	64
TABEL 22 Penilaian Siswa Terhadap Laboratorium Komputer di SMA Kristen YSKI.....	66
TABEL 23 Penilaian Siswa Terhadap Kantindi SMA Kristen YSKI .....	67
TABEL 24 Penilaian Siswa Terhadap Kamar Mandi di SMA Kristen YSKI.....	68
TABEL 25 Penilaian Siswa Terhadap Hot Spot Areadi SMA Kristen YSKI .....	69
TABEL 26 Penilaian Siswa Terhadap Guru / Tenaga Pendidik di SMA Kristen YSKI.....	71
TABEL 27 Penilaian Positif dan Negatif SMA Kristen YSKI Berdasarkan Hasil Wawancara Terhadap Siswa.....	72
TABEL 28 Hal Yang Dipertimbangkan Orang Tua Siswa Dalam Memilih SMA Kristen YSKI.....	74
TABEL 29 Pendapat Orang Tua Siswa Terhadap SMA Kristen YSKI .....	77
TABEL 30 Pendapat Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Administrasi di SMA Kristen YSKI.....	77
TABEL 31 Hal Yang Sering Dikeluhkan Siswa Kepada Orang Tua Siswa Tentang SMA Kristen YSKI.....	79
TABEL 32 Hal Yang Sering Dipuji (Disukai) Siswa Dari SMA Kristen YSKI (Berdasarkan “ <i>Sharing</i> ” Siswa Terhadap Orang Tua).....	80
TABEL 33 Hal – Hal Yang Disukai Orang Tua Siswa Dari SMA Kristen YSKI.....	81
TABEL 34 Hal – Hal Yang Tidak Disukai Orang Tua Siswa Dari SMA Kristen YSKI.....	83
TABEL 35 Penilaian Positif dan Negatif SMA Kristen YSKI Berdasarkan Hasil Wawancara Terhadap Orang Tua Siswa.....	84
TABEL 36 Kesan Alumni Terhadap SMA Kristen YSKI.....	86
TABEL 37 Simpulan Penilaian Positif dan Negatif SMA Kristen YSKI Berdasarkan Dimensi Kualitas Layanan Jasa .....	88

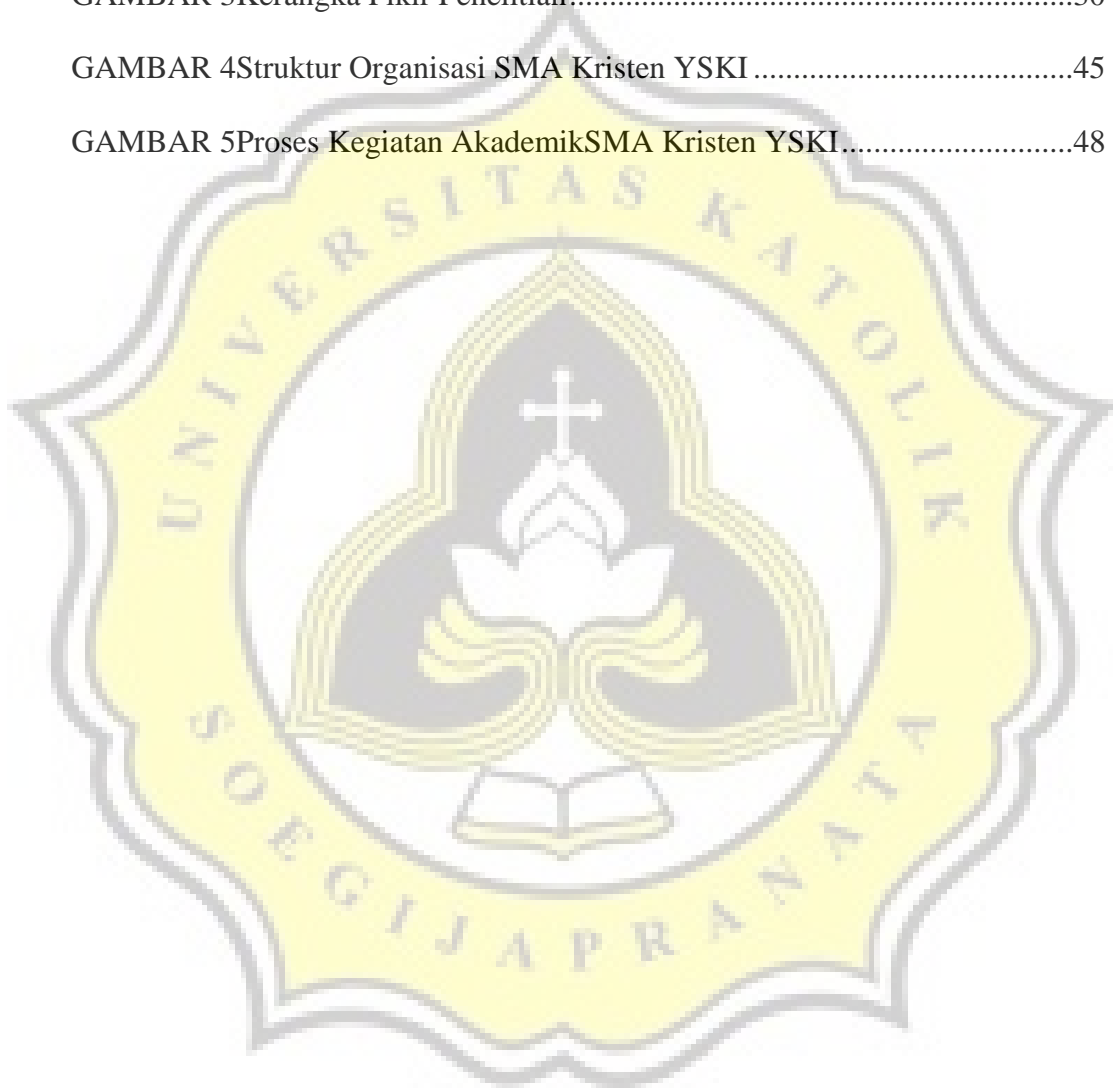
TABEL 38 Alternatif Solusi Pemasaran Untuk Pemasaran Eksternal  
SMA Kristen YSKI.....95

TABEL 39 Alternatif Solusi Pemasaran Untuk Pemasaran Interaktif  
SMA Kristen YSKI.....97



## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1	The Services Marketing Triangle .....	25
GAMBAR 2	Tahap Pemecahan Masalah Penelitian .....	29
GAMBAR 3	Kerangka Pikir Penelitian.....	30
GAMBAR 4	Struktur Organisasi SMA Kristen YSKI .....	45
GAMBAR 5	Proses Kegiatan Akademik SMA Kristen YSKI.....	48



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A Panduan Wawancara Siswa

LAMPIRAN B Panduan Wawancara Orang Tua Siswa

LAMPIRAN C Kuesioner Alumni

LAMPIRAN D Data Hasil Wawancara Responden Siswa

LAMPIRAN E Data Hasil Wawancara Responden Orang Tua Siswa

LAMPIRAN F Data Hasil Wawancara Responden Alumni

LAMPIRAN G Data Responden Siswa

LAMPIRAN H Data Responden Orang Tua Siswa

LAMPIRAN I Data Responden Alumni

