

LAPORAN THESIS

PENGEMBANGAN STRATEGI BAURAN PEMASARAN BERBASIS PERSEPSI STAKEHOLDER PADA JASA PENDIDIKAN (STUDI PADA SMK SANJAYA NGAWEN GUNUNGKIDUL)



Betti Arriati
NIM : 17.D3.0012

PROGRAM STUDI PASCASARJANA MANAJEMEN
MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2021

LAPORAN THESIS

PENGEMBANGAN STRATEGI BAURAN PEMASARAN BERBASIS PERSEPSI STAKEHOLDER PADA JASA PENDIDIKAN (STUDI PADA SMK SANJAYA NGAWEN GUNUNGKIDUL)

Diajukan dalam Rangka Memenuhi
Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Magister Manajemen



BETTI ARRIATI
NIM :17.D3.0012

PROGRAM STUDI PASCASARJANA MANAJEMEN
MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Betti Arriati

NIM : 17. D3. 0012

Program Studi : Magister Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir dengan judul Pengembangan Strategi Bauran Pemasaran Berbasis Persepsi *Stakeholder* pada Jasa Pendidikan (Studi pada SMK Sanjaya Ngawen Gunungkidul) bebas plagiasi. Akan tetapi bila terbukti melakukan plagiasi maka bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang, 24 Maret 2021

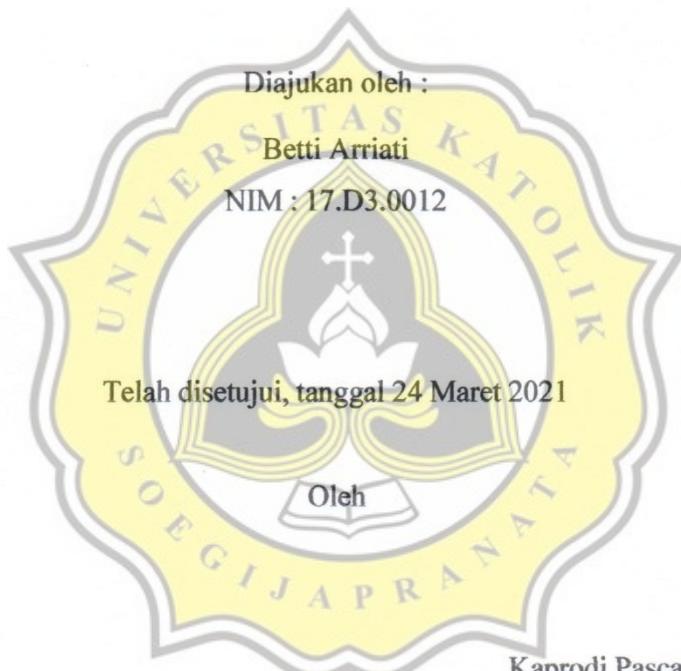
Yang menyatakan



Betti Arriati

HALAMAN PENGESAHAN

PENGEMBANGAN STRATEGI BAURAN PEMASARAN BERBASIS PERSEPSI STAKEHOLDER PADA JASA PENDIDIKAN (STUDI PADA SMK SANJAYA NGAWEN GUNUNGKIDUL)



Dosen Pembimbing

A blue ink signature of the name "Dra. My. Dwi Hayu Agustini, MBA, Ph.D."

Dra. My. Dwi Hayu Agustini, MBA, Ph.D

Mengetahui,
Kaprodi Pascasarjana Manajemen

A blue ink signature of the name "Dr. Agatha Ferijani S.E., MS.HRM".



HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir: : Pengembangan Strategi Bauran Pemasaran Berbasis Persepsi Stakeholder pada Jasa Pendidikan (Studi pada SMK Sanjaya Ngawen Gunungkidul)

Diajukan oleh : Betti Arriati

NIM : 17.D3.0012

Tanggal disetujui : 24 Maret 2021

Telah setujui oleh

Pembimbing 1 : Dra. My. Dwi Hayu Agustini M.B.A., PhD

Pengaji 1 : Drs. A. Sentot Suciarto M.P., Ph.D.

Pengaji 2 : Dr. Retno Yustini Wahyuningdyah M.Si.

Pengaji 3 : Dra. My. Dwi Hayu Agustini M.B.A., PhD

Pengaji 4 : Dra. My. Dwi Hayu Agustini M.B.A., PhD

Ketua Program Studi : Dr. Agatha Ferijani S.E., MS.HRM.

Dekan : Drs. Theodorus Sudimin M.S.

Halaman ini merupakan halaman yang sah dan dapat diverifikasi melalui alamat di bawah ini.

sintak.unika.ac.id/skripsi/verifikasi/?id=17.D3.0012

HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Betti Arriati

Program Studi : Magister Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jenis Karya : Thesis

Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang

Hak Bebas Royalti Nonekslusif atas karya ilmiah yang berjudul “Pengembangan

Strategi Bauran Pemasaran Berbasis Persepsi *Stakeholder* pada Jasa Pendidikan

(Studi pada SMK Sanjaya Ngawen Gunungkidul)” beserta perangkat yang ada (jika

diperlukan. Dengan Hak Bebas Royalty Nonekslusif ini Universitas Katolik

Soegijapranata Semarang berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan,

mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), sebagai penulis / pencipta dan

sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 24 Maret 2021

Yang menyatakan

Betti Arriati

KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMA KASIH

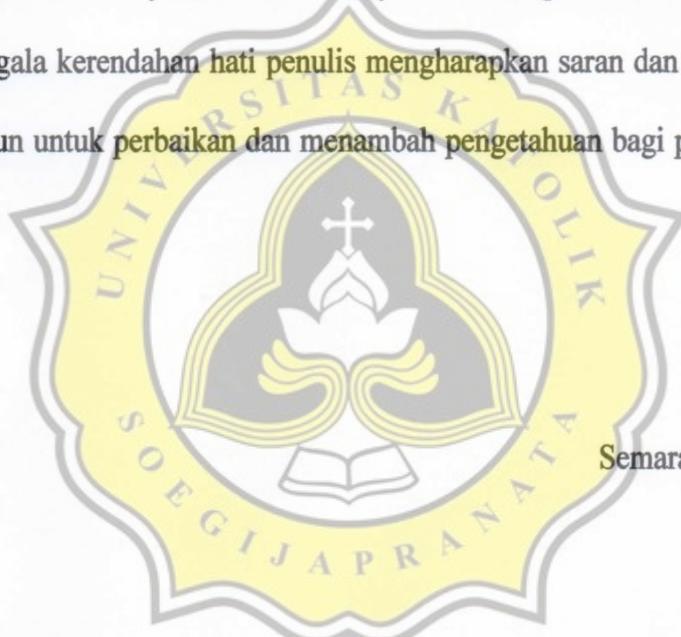
Syukur kepada Allah Maha Baik yang telah melimpahkan kasih dan setianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan studi Magister Manajemen di Program Studi Pascasarjana Manajemen di Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati saya mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu sehingga saya berhasil menyelesaikan tugas belajar ini. Saya dengan bangga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Agatha Ferijani, S.E.,MS.HRM selaku Ketua Program Studi Pascasarjana Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata.
2. Dra. My. Dwi Hayu Agustini, M.B.A.,Ph.D selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dengan sabar dan setia serta memberikan pengetahuan serta arahan yang sangat bermanfaat selama proses penyusunan thesis.
3. Segenap Bapak dan Ibu Dosen, seluruh Staf Tata Usaha dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membekali penulis dengan ilmu, dukungan, motivasi serta memberikan kemudahan dalam proses administrasi.
4. Yayasan Sandjojo yang telah memberikan beasiswa kepada penulis untuk dapat menimba ilmu di Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
5. Sr. M. Bertha, AK selaku Pemimpin Umum Kongregasi Biarawati Abdi Kristus yang memberikan kepercayaan kepada penulis mengembangkan diri lewat tugas belajar di Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

6. Para Suster Abdi Kristus yang telah mendukung dalam bentuk apapun sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas belajar ini.
7. Bapak, Ibu dan saudara yang sudah mendukung dan mendoakan kelancaran studi.
8. Ucapan terima kasih yang tulus penulis ucapkan untuk segenap pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Bantuan, dukungan dan doa saudara-saudara sekalian tidak dapat terbalaskan.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam laporan ini, maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun untuk perbaikan dan menambah pengetahuan bagi penulis di kemudian hari.



Semarang, 24 Maret 2021

ezut

Betti Arriati

ABSTRAK

Bidang pendidikan merupakan hal yang sangat penting bagi perkembangan bangsa dan di seluruh sektor kehidupan. Untuk mempersiapkan siswa memperoleh masa depan yang lebih pasti dan gemilang dan memenuhi tuntutan masyarakat, dunia kerja dan persaingan antar sekolah maka perlu adanya pengelolaan dalam pemasaran jasa pendidikan dan strategi pemasaran yang baik. Oleh karena itu dalam kegiatan pembelajaran dan menjaga kualitas pelayanan SMK Sanjaya Ngawen perlu berbenah agar dapat memenuhi tuntutan tersebut dan semakin banyak orang mendapatkan manfaat dari jasa pendidikan ini. Maka dilakukan pengukuran sejauh mana kinerja dan kualitas pelayanannya dengan metode *Importance Performance Analisys (IPA)*. Kualitas pelayanan dikatakan baik dan sesuai, jika lembaga tersebut dapat membuat *stakeholder* merasa puas dengan kinerjanya. Parameter yang dipakai untuk mengukur kepuasan *stakeholder* menggunakan 7 P yaitu *Product, Price, Place, Promotion, People, Process dan Proof*. Berdasarkan metode IPA, item yang berada di kuadran I perlu diperbaiki dan item yang berada di kuadran II perlu dipertahankan dan ditingkatkan sehingga menjadi keunggulan dari SMK Sanjaya Ngawen. Item yang perlu diperbaiki yaitu pada dimensi Produk yaitu kondisi perlengkapan di ruang kelas dengan cara menyediakan perlengkapan kelas yang lebih kondusif agar pembelajaran lebih efektif dan efesien. Dimensi Distribusi yang perlu diperbaiki yaitu kondisi lingkungan dalam sekolah dengan pemasangan paving block, penanaman pohon perindang, serta kerapian dan kebersihan lingkungan sekolah. Dimensi manusia yang perlu diperbaiki yaitu tenaga keamanan, yaitu dengan cara mengangkat pegawai yang bertugas menjaga keamanan baik di siang hari maupun malam hari. Hal tersebut perlu diperbaiki agar *stakeholder* merasa nyaman dan tenang ketika berada di SMK Sanjaya Ngawen.

Kata kunci :

Bauran Pemasaran, *Importance Performance Analisys*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMA KASIH	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pemasaran Jasa Pendidikan.....	9
2.2 Segmentasi Pasar Jasa Pendidikan	12
2.3 Strategi	15
2.4 Bauran Pemasaran Jasa	16
1. Produk (<i>Product</i>).....	17
2. Harga (<i>Price</i>).....	17
3. Promosi (<i>Promotion</i>).....	18
4. Distribusi (<i>Place</i>)	19
5. Manusia (<i>People</i>)	20
6. Proses (<i>Process</i>)	21
7. Bukti fisik (<i>Physical evidence/proof</i>).....	22
2.5 Stakeholder Jasa Pendidikan	26
2.6 Penelitian Terdahulu	29
2.7 Kerangka Pikir.....	30
2.8 Definisi Operasional.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Objek dan Lokasi Penelitian	36
3.2 Populasi dan Sampel	36
3.3 Jenis dan Sumber Data	40
3.3.1 Alat / Instrumen Pengumpulan Data.....	40
3.4 Uji Coba Skala Penelitian	43
3.4.1 Uji Validitas	43

3.4.2 Uji Reliabilitas	46
3.5 Alat Analisis Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi SMK Sanjaya Ngawen Gunungkidul.....	53
4.1.1 Sejarah SMK Sanjaya Ngawen	53
4.1.2 Kondisi SMK Sanjaya Ngawen.....	54
4.2 Pelaksanaan Bauran Pemasaran di SMK Sanjaya Ngawen	55
4.2.1 Produk	56
4.2.2 Harga	57
4.2.3 Promosi.....	57
4.2.4 Distribusi	57
4.2.5 Manusia	58
4.2.6 Proses	58
4.2.7 Bukti	59
4.3 Identitas Responden	59
4.3.1 Responden Kelompok Siswa SMK Sanjaya Ngawen	59
4.3.2 Responden Kelompok Orang tua Siswa SMK Sanjaya Ngawen.....	63
4.3.3 Responden Kelompok Calon Siswa SMK Sanjaya Ngawen	67
4.3.3.1 Siswa SMP Negeri 1 Ngawen.....	68
4.3.3.2 Siswa SMP Negeri 3 Ngawen.....	70
4.3.3.3 Siswa SMP Negeri 5 Ngawen.....	71
4.3.3.4 Siswa SMP Sanjaya Ngawen.....	72
4.3.4 Responden Kelompok Calon Orang tua Siswa SMK Sanjaya Ngawen	73
4.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	81
4.4.1 Diagram Kartesius	81
4.4.1.1 Diagram Kartesius Siswa SMK Sanjaya Ngawen ...	83
4.4.1.2 Diagram Kartesius Orang tua Siswa SMK Sanjaya Ngawen.....	98
4.4.1.3 Diagram Kartesius Calon Siswa SMK Sanjaya Ngawen.....	111
4.4.1.4 Diagram Kartesius Calon Orang tua Siswa SMK Sanjaya Ngawen.....	122
4.4.2 Pengembangan Strategi 7 P dalam Bauran Pemasaran	136
4.4.2.1 Produk.....	137
4.4.2.2 Harga	137
4.4.2.3 Promosi	138

4.4.2.4 Distribusi.....	138
4.4.2.5 Manusia.....	139
4.4.2.6 Proses	139
4.4.2.7 Bukti	139
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	140
5.2 Saran	141
DAFTAR PUSTAKA	145
LAMPIRAN	148



DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Pikir Penelitian	30
3.1	Diagram Kartesius	49
4.1	Diagram Kartesius Siswa SMK Sanjaya Ngawen	83
4.2	Diagram Kartesius Orang tua Siswa SMK Sanjaya Ngawen	98
4.3	Diagram Kartesius Calon Siswa SMK Sanjaya Ngawen	111
4.4	Diagram Kartesius Calon Orang tua SMK Sanjaya Ngawen	122



DAFTAR TABEL

2.1	Penelitian Terdahulu	29
3.1	Uji Validitas Item Pernyataan	43
3.2	<i>Cronbach's Alpha</i> pada Uji Reliabilitas Skor Kepentingan dan Skor Kinerja.....	46
3.3	Indeks Rata-rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan.....	48
4.1	Data Jumlah Siswa SMK Sanjaya Ngawen Tahun Pelajaran 2019-2020	54
4.2	Data Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan SMK Sanjaya Ngawen Tahun Pelajaran 2019-2020.....	55
4.3	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Jurusan Siswa SMK Sanjaya Ngawen.....	60
4.4	Identitas Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin Siswa SMK Sanjaya Ngawen.....	62
4.5	Identitas Responden Berdasarkan Agama dan Kelas Siswa SMK Sanjaya Ngawen.....	63
4.6	Responden yang Tidak Tinggal di PA St. Thomas Ngawen Orang tua Siswa SMK Sanjaya Ngawen.....	64
4.7	Identitas Responden Berdasarkan Kelas dan Agama Orang tua Siswa SMK Sanjaya Ngawen	65
4.8	Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan dan Pekerjaan Orang tua Siswa SMK Sanjaya Ngawen	68
4.9	Identitas Responden Berdasarkan Jumlah Anak, Usia dan Pendapatan Orang tua Siswa SMK Sanjaya Ngawen	70
4.10	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia dan Agama Siswa SMP Negeri 1 Ngawen	71
4.11	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia dan Agama Siswa SMP Negeri 3 Ngawen	69
4.12	Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin, Usia dan Agama Siswa SMP Negeri 5 Ngawen	69
4.13	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia dan Agama Siswa SMP Sanjaya Ngawen	72
4.14	Identitas Responden berdasarkan Sekolah dan Agama Orang tua Siswa SMP Ngawen	73
4.15	Identitas Responden berdasarkan Pendapatan dan Pekerjaan Orang tua Siswa SMP Negeri 1 Ngawen	74
4.16	Identitas Responden berdasarkan Pendapatan dan Pekerjaan Orang tua Siswa SMP Negeri 3 Ngawen	75

4.17	Identitas Responden berdasarkan Pendapatan dan Pekerjaan Orang tua Siswa SMP Negeri 5 Ngawen	76
4.18	Identitas Responden berdasarkan Pendapatan dan Pekerjaan Orang tua Siswa SMP Sanjaya Ngawen	76
4.19	Identitas Responden berdasarkan Jumlah Anak,Usia dan Pendapatan Orang tua Siswa SMP Negeri 1 Ngawen	77
4.20	Identitas Responden berdasarkan Jumlah Anak,Usia dan Pendapatan Orang tua Siswa SMP Negeri 3 Ngawen	78
4.21	Identitas Responden berdasarkan Jumlah Anak,Usia dan Pendapatan Orang tua Siswa SMP Negeri 5 Ngawen	79
4.22	Identitas Responden berdasarkan Jumlah Anak,Usia dan Pendapatan Orang tua Siswa SMP Sanjaya Ngawen	80



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Kuesioner Penelitian untuk Siswa.....	148
Lampiran 2	: Kuesioner Penelitian untuk Orangtua.....	152
Lampiran 3	: Rekapitulasi data Tingkat Kepentingan <i>(Importance)</i> /Sumbu Y Siswa SMK Sanjaya Ngawen	156
Lampiran 4	: Rekapitulasi data Tingkat Kinerja <i>(Performance)</i> /Sumbu X Siswa SMK Sanjaya Ngawen	157
Lampiran 5	: Rata-rata Tingkat Kepentingan, Kinerja dan Tingkat Kesesuaian Dalam Bauran Pemasaran Siswa SMK Sanjaya Ngawen	158
Lampiran 6	: Prioritas Perbaikan menurut Tingkat Kesesuaian Siswa SMK Sanjaya Ngawen.....	160
Lampiran 7	: Bagian Kuadran dalam Diagram Kartesius Siswa SMK Sanjaya Ngawen.....	162
Lampiran 8	: Rekapitulasi data Tingkat Kepentingan <i>(Importance)</i> / Sumbu Y Orang tua Siswa SMK Sanjaya Ngawen.....	164
Lampiran 9	: Rekapitulasi data Tingkat Kinerja <i>(Performance)</i> / Sumbu X Orang tua Siswa SMK Sanjaya Ngawen	165
Lampiran 10	: Rata-rata Tingkat Kepentingan, Kinerja dan Tingkat Kesesuaian Dalam Bauran Pemasaran Orang tua Siswa SMK Sanjaya Ngawen	166
Lampiran 11	: Prioritas Perbaikan menurut Tingkat Kesesuaian Orang tua Siswa SMK Sanjaya Ngawen.....	168
Lampiran 12	: Bagian Kuadran dalam Diagram Kartesius Orang tua Siswa SMK Sanjaya Ngawen	170
Lampiran 13	: Rekapitulasi data Tingkat Kepentingan <i>(Importance)</i> / Sumbu Y Calon SMK Sanjaya Ngawen	172
Lampiran 14	: Rekapitulasi data Tingkat Kinerja <i>(Performance)</i> / Sumbu X Calon Siswa SMK Sanjaya Ngawen	173
Lampiran 15	: Rata-rata Tingkat Kepentingan, Kinerja dan Tingkat Kesesuaian Dalam Bauran Pemasaran Calon Siswa SMK Sanjaya Ngawen	174
Lampiran 16	: Prioritas Perbaikan menurut Tingkat Kesesuaian Calon Siswa SMK Sanjaya Ngawen	176
Lampiran 17	: Bagian Kuadran dalam Diagram Kartesius Calon Siswa SMK Sanjaya Ngawen	178
Lampiran 18	: Rekapitulasi data Tingkat Kepentingan <i>(Importance)</i> / Sumbu Y Calon Orang tua SMK Sanjaya Ngawen	180
Lampiran 19	: Rekapitulasi data Tingkat Kinerja <i>(Performance)</i> / Sumbu X Calon Orang tua Sanjaya Ngawen	181
Lampiran 20	: Rata-rata Tingkat Kepentingan, Kinerja dan Tingkat Kesesuaian Dalam Bauran Pemasaran Calon Orang tua Siswa SMK Sanjaya Ngawen	182

Lampiran 21 : Prioritas Perbaikan menurut Tingkat Kesesuaian	
Calon Orang tua Siswa SMK Sanjaya Ngawen	185
Lampiran 22 : Bagian Kuadran dalam Diagram Kartesius	
Calon Orang tua Siswa SMK Sanjaya Ngawen	186

