

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Siska Kurnia Putri  
NIM : 212625006  
Jenjang : Magister  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan bahwa naskah tesis magister yang berjudul **“Manajemen Pemasaran Pendidikan untuk Meningkatkan Minat Pelanggan di MA Nur El Falah Kubang Petir dan MA Nurul Huda Baros”** secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku di dunia akademik.

Apabila di kemudian hari ternyata terbukti secara meyakinkan bahwa sebagian maupun keseluruhan dari tesis ini merupakan hasil plagiat, saya bersedia menerima sanksi dan konsekuensinya sesuai dengan perundangan yang berlaku.

Serang, 25 September  
2023

Saya yang menyatakan,



Siska Kurnia Putri  
NIM: 212625006

## PENGESAHAN

Tesis berjudul : **Manajemen Pemasaran Pendidikan untuk Meningkatkan Minat Pelanggan di MA Nur El Falah Kubang Petir dan MA Nurul Huda Baros**

Nama : Siska Kurnia Putri

NIM : 212625006

Jenjang : Magister

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Tanggal Ujian : 14 Juli 2023

Telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Pendidikan.

Serang, 29 September 2023  
Direktur,



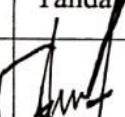


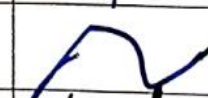


**Prof. Dr. H. Ilzamudin, M.A.**  
NIP. 196108291990031002

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN  
TESIS MAGISTER**

Tesis berjudul : **Manajemen Pemasaran Pendidikan untuk Meningkatkan Minat Pelanggan di MA Nur El Falah Kubang Petir dan MA Nurul Huda Baros**

Nama : Siska Kurnia Putri  
 NIM : 212625006  
 Jenjang : Magister  
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada tanggal: 14 Juli 2023

<b>TIM PENGUJI</b>				
No	Jabatan	Nama	Tanggal	Tanda Tangan
1	Ketua Penguji	Dr. H. Agus Gunawan, M.Pd	3-10-23	
2	Sekretaris/ Anggota	Dr. Aspandi, M.H.I.	4-10-23	
3	Penguji I	Dr. H. Anis Fauzi, M.Si.	3-10-23	
4	Penguji II	Dr. Machdum Bachtiar, M.Pd.	08/10-23	
5	Pembimbing I	Dr. H. Agus Gunawan, M.Pd	3-10-23	
6	Pembimbing II	Dr. Anis Zohriah, M.M.	4-10-23	

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.  
Direktur Program Pascasarjana  
UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten  
di Serang

*Assalamu 'alaikumwr.wb.*


Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis magister yang berjudul: **Manajemen Pemasaran Pendidikan untuk Meningkatkan Minat Pelanggan di MA Nur El Falah Kubang Petir dan MA Nurul Huda Baros** yang ditulis oleh:

Nama : Siska Kurnia Putri  
NIM : 212625006  
Program : Magister (S2)  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Kami telah bersepakat bahwa tesis magister tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Pascasarjana UIN “ Sultan Maulana Hasanuddin” Banten untuk diajukan guna mengikuti UJIAN TESIS MAGISTER dalam rangka memperoleh gelar M.Pd (Magister Pendidikan).

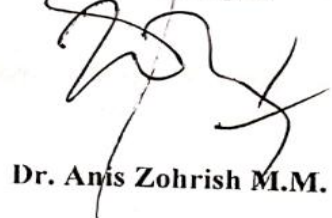
*Wassalamu 'alaikumwrwb.*

Pembimbing I,



Dr. H. Agus Gunawan, M.Pd.

Serang, 4 Juli 2023  
Pembimbing II,



Dr. Anis Zohrish M.M.

## **ABSTRAK**

**Siska Kurnia Putri. Manajemen Pemasaran Pendidikan untuk Meningkatkan Minat Pelanggan di MA Nur El Falah Kubang Petir dan MA Nurul Huda Baros, Tesis Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana. UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten 2023.** Persaingan antar lembaga pendidikan yang semakin meningkat saat ini membuat lembaga pendidikan berlomba-lomba untuk memasarkan jasa pendidikannya dengan sebaik dan semenarik mungkin, untuk menarik minat pelanggan pendidikan, hal ini tentunya membutuhkan manajemen pemasaran yang baik pula untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan oleh lembaga pendidikan tersebut. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu : 1) Untuk mengetahui manajemen pemasaran pendidikan untuk meningkatkan minat pelanggan di MA Nur El-Falah Kubang Petir dan MA Nurul Huda Baros. 2) Untuk mengetahui faktor pendukung dari manajemen pemasaran pendidikan untuk meningkatkan minat pelanggan di MA Nur El-Falah Kubang Petir dan MA Nurul Huda Baros. 3) Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat dari manajemen pemasaran pendidikan untuk meningkatkan minat pelanggan di MA Nur El-Falah Kubang Petir dan MA Nurul Huda Baros. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif , dan pendekatan penelitian yang digunakan yaitu penelitian langsung yang dilakukan dengan wawancara dan observasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian dokumen yaitu dengan mengumpulkan data dan informasi arsip dokumen. Hasil dari penelitian ini yaitu bahwa manajemen pemasaran pendidikan yang dilaksanakan di MA Nur El Falah Kubang Petir dan MA Nurul Huda sudah dilakukan dengan baik karena melaksanakan fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan serta evaluasi, tetapi manajemen pemasaran pendidikan yang dilaksanakan belum berhasil untuk meningkatkan minat pelanggan khususnya peserta didik akibat dari faktor penghambat yang seimbang dengan banyaknya faktor pendukung manajemennya, hal ini bisa dilihat dari menurunnya jumlah siswa dari tahun ke tahun di lembaga pendidikan tersebut.

***Kata Kunci: Manajemen Pemasaran Pendidikan, Minat Pelanggan Pendidikan***

## **ABSTRACT**

*Siska Kurnia Putri. Educational Marketing Management to Increase Customer Interest at MA Nur El Falah Kubang Petir and MA Nurul Huda Baros, Thesis Postgraduate Islamic Education Management Study Program. UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten 2023. Competition between educational institutions that is increasing today makes educational institutions competing to market their educational services as well and as attractive as possible, to attract the interest of educational customers, this certainly requires good marketing management to achieve a goal desired by the educational institution. The objectives of this study are: 1) To know the management of educational marketing to increase customer interest in MA Nur El-Falah Kubang Petir and MA Nurul Huda Baros. 2) To find out the supporting factors of educational marketing management to increase customer interest in MA Nur El-Falah Kubang Petir and MA Nurul Huda Baros. 3) To find out what are the inhibiting factors of educational marketing management to increase customer interest in MA Nur El-Falah Kubang Petir and MA Nurul Huda Baros. This study used qualitative research, and the research approach used was direct research conducted with interviews and observations. In this study, researchers used document research, namely by collecting data and archival document information. The result of this study is that the management of educational marketing carried out at MA Nur El Falah Kubang Petir and MA Nurul Huda has been carried out well because it carries out management functions such as planning, organizing, implementing, supervising and evaluating, but education marketing management that has been implemented has not succeeded in increasing customer interest, especially students due to inhibiting factors that are balanced with many supporting factors for marketing management, this can be seen from the decline in the number of students from year to year in these educational institutions.*

**Keywords:** *Education Marketing Management, Education Customer Interest*

## HALAMAN TRANSLITERASI

Transliterasi yang digunakan dalam penulisan tesis magister di lingkungan Program Pascasarjana UIN “SMH” Banten mengacu pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama R.I. dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, dengan sedikit penyesuaian. Trans literasi huruf-huruf Arab tertentu bisa dibuat dengan menggunakan *Time New Arabic 12*, dengan cara sebagai berikut :

ā	= tekan a dan tekans hif + titik
Ā	= tekan A dan tekan shif + koma
i	= tekan i dan tekan shif + titik
Ī	= tekan I dan tekan shif + koma
ū	= tekan u dan tekan shif + koma
Ū	= tekan U dan tekan shif + titik
ḥ	= tekan h dan tekan shif + kurungkurawalkan
Ḥ	= tekan H dan tekan shif + kurung kurawal kiri
ṣ	= tekan s dan tekan shif + kurung kurawal kanan
Ṣ	= tekan S dan tekan shif + kurung kurawal kiri
š	= tekan s dan tekan garis miring
Š	= tekan S dan tekan shif + garis miring
ḍ	= tekan d dan tekan shif + kurung kurawal kanan
Ḍ	= tekan D dan tekan shif + kurung kurawal kiri
ṭ	= tekan t dan tekan shif + kurawal kanan
Ṭ	= tekan T dan tekan shif + kurawal kiri
ẓ	= tekan z dan tekan garis miring
Ẓ	= tekan Z dan tekan shif + kurung kurawal kiri

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B / b	Be
ت	Ta'	T / t	Te
ث	Tsa'	S / s	Tse (s titik di atas)
ج	Jim	J / j	Je
ح	Ha'	H / h	Ha (h dengan titik di bawah)

خ	Kha'	Kh / kh	Kha (gabungan k dan h)
د	Dal	D / d	De
ذ	Zal'	Z / z	Zal (z dengan titik di atas)
ر	Ra'	R / r	Er
ز	Zai	Z / z	Zet
س	Sin	S / s	Es
ش	Syin	Sy / sy	Esdan ye
ص	Sad	S / s	Es (dengan titik di bawah )
ض	Dad	D / d	De (dengan titik atau garis di bawah)
ط	Ta'	T / t	T (dengan titik di bawah)
ظ	Za'	Z / z	Z (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Komater balik di atas
غ	Gain	Gh	Ge (gabungang dan h)
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

### Konson Rangkap Karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

عدة	Ditulis	'iddah
-----	---------	--------

#### *Ta'marbutah*

##### 1. Bila diamalkan ditulis h

هبة	ditulis	<i>Hibah</i>
جزية	ditulis	<i>Jizyah</i>

(Keterangan ini tidak diberlakukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap kedalam bahasa Indonesia dan menjadi Bahasa baku, seperti shalat, zakat dan sebagainya, kecuali bila di kehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, makaditulis dengan h.

كرامة الأولياء	ditulis	<i>Karanah al-auliya</i>
----------------	---------	--------------------------



2. Bila *ta'* marbutah hidup atau dengan harkat, *fathhah*, *kasrah* dan *dammah* ditulis t

زكاة الفطر	ditulis	<i>Zak tulfitri</i>
------------	---------	---------------------

#### Vokal Pendek

	Kasrah	ditulis	I
	Fathah	ditulis	A
	Dammah	ditulis	U

#### Vokal Panjang

Fathah + alif	ditulis	A
جاهلية	ditulis	<i>Jahiliyyah</i>
Fathah + ya' mati	ditulis	A
يسعى	ditulis	<i>Yas'a</i>
Kasrah + ya' mati	ditulis	I
كريم	ditulis	Karim
Dammah + wawu mati	ditulis	U
فروض	ditulis	<i>Furudu</i>

#### Vokal Rangkap

Fathah + ya' mati	ditulis	Ai
بينكم	ditulis	<i>Bainakum</i>
Fathah + wawumati	ditulis	Au
قول	ditulis	<i>Qaulun</i>

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحَ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَانشُرُوا يَرْفَعِ  
اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

*Artinya: “Hai orang-orang beriman apabila dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam majlis", maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu", maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”. (Q.S, Al Mujadalah: 11).*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Illahi Rabbi, Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang dengan rahmat dan inayah-Nyalah penulis dapat menyelesaikan Tesis Sebagai salah satu untuk memenuhi tugas akhir pada Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten, meskipun banyak sekali kesulitan dan hambatan yang penulis hadapi.

Penulis sadari Karya Ilmiah yang berjudul **Manajemen Pemasaran Pendidikan untuk Meningkatkan Minat Pelanggan di MA Nur El Falah Kubang Petir dan MA Nurul Huda Baros**. Tersusunnya Tesis ini, tidak luput dari bantuan dan motivasi dari berbagai pihak, karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menghaturkan ribuan terima kasih terutama kepada:

1. Prof. Dr. H. Wawan Wahyuddin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
2. Prof. Dr. H. Ilzamudin, M.A., Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
3. Dr. H. Anis Fauzi, M.Si., Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
4. Dr. H. Agus Gunawan, M.Pd., Pembimbing I dan Dr. Anis Zohriah, M.M. Pembimbing II yang telah membimbing, mengarahkan serta memotivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini;
5. Bapak dan Ibu Dosen Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mendidik, mengarahkan dan membimbing penulis dari semester satu sampai semester akhir;

6. Seluruh Civitas Akademik beserta pimpinan dan Stafnya yang telah membantu dan mempermudah dalam penyelesaian Tesis ini;
7. Ayahanda Eka Kurniadi dan ibunda tercinta Eri hayati tidak henti-hentinya mendukung, memotivasi serta mendoakan saya untuk terus belajar dan belajar sepanjang hayat,
8. Kepada suamiku TB Kiki Rachmat Baehaki dan anakku Ratu Avicenna Khumaira, atas segala bentuk dukungan dan soa yang telah diberikan serta sudah menemanisampai pada titik ini.
9. Kerabat tercinta teman-teman seperjuangan Sitta Nurazizah dan Rosmi Mustantri sudah berproses bersama dengan baik, dan Torismayanti yang selalu memotivasi, memberikan dukungan dan arahan yang besar selama penyusunan tesis ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan ribuan terima kasih, serta mohon maaf atas segala kekurangan dan kekeliruan pada penulisan Tesis ini. Kepada para pembaca penulis mengharapkan tegur sapa serta kritik dan saran yang tentunya mengarah kepada kesempurnaan Tesis ini. Kepada Allah Swt., penulis memohon taufiq dan hidayah-Nya dan semoga tetap dalam keridhoannya. Amin.

Serang, 14 Juli 2023

Penulis,

**Siska Kurnia Putri**

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
ABSTAK.....	v
HALAMAN LITERASI .....	vii
MOTTO.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Pembatasan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Kegunaan Penelitian .....	10
G. Penelitian Terdahulu.....	10
H. Kebaruan Penelitian.....	15

### **BAB II KAJIAN TEORI**

A. Manajemen Pemasaran Pendidikan .....	18
1. Manajemen .....	18
2. Pemasaran .....	28
3. Pendidikan .....	38

4. Manajemen Pemasaran Pendidikan .....	44
B. Pelayanan Jasa Pendidikan .....	49
1. Pelayanan .....	49
2. Jasa.....	55
3. Strategi Mencari dan Mempertahankan Pelanggan .....	57
C. Minat Pelanggan Pendidikan .....	57
1. Minat .....	57
2. Peserta Didik.....	60
D. Kerangka Pikir .....	64
E. Keabsahan Data .....	65
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	73
B. Waktu Dan Tempat Penelitian .....	74
C. Data Dan Sumber Data.....	74
1. Sumber Data Primer .....	75
2. Sumber Data Sekunder.....	75
D. Teknik Pengumpulan Data .....	76
1. Riset Lapangan ( <i>Field Research</i> ).....	76
2. Observasi Atau Pengamatan Langsung .....	76
3. Wawancara .....	76
4. Dokumentasi.....	77
5. Riset Kepustakaan ( <i>Liberary Research</i> ).....	77
E. Pemeriksaan Keabsahan Data .....	79
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>
A. Hasil Penelitian .....	82

1. Manajemen Pemasaran Pendidikan untuk Meningkatkan Minat Pelanggan MA Nur El Falah .....	82
2. Manajemen Pemasaran Pendidikan untuk Meningkatkan Minat Pelanggan MA Nurul Huda .....	105
B. Pembahasan.....	121
1. Manajemen Pemasaran Pendidikan untuk Meningkatkan Minat Pelanggan.....	121
2. Faktor Pendukung Manajemen Pemasaran Pendidikan untuk Meningkatkan Minat Pelanggan .....	152
3. Faktor Penghambat Manajemen Pemasaran Pendidikan untuk Meningkatkan Minat Pelanggan .....	154
C. Analisis Penelitian.....	158
D. Keterbatasan Penelitian .....	160

**BAB V            PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	162
B. Implikasi.....	165
C. Saran-saran .....	166

DAFTAR PUSTAKA .....	168
----------------------	-----

LAMPIRAN- LAMPIRAN.....	171
-------------------------	-----

## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 4.1 Gambar Struktur Organisasi MA Nur El Falah Kubang Petir.....	86
2. Gambar 4.2 Brosur PPDB MA Nur El Falah tahun 2023 .....	93
3. Gambar 4.3 Sarana Kelas MA Nur El Falah .....	95
4. Gambar 4.4 Sarana Lapangan Nur El Falah .....	96
5. Gambar 4.5 Data Pendidik dan Tenaga Kependidikan MA Nur .....	98
6. Gambar 4.6 Struktur Organisasi MA Nurul Huda.....	108
7. Gambar 4.7 Brosur PPDB MA nurul Huda.....	112
8. Gambar 4.8 Dokumentasi kegiatan tadarus dan doa bersama .....	113
9. Gambar 4.9 Sarana laboratorium Komputer.....	114



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat keterangan penelitian MA Nur El Falah .....	172
2. Profil MA Nur El Falah .....	173
3. Lembar Dokumentasi Kegiatan Penelitian .....	182
4. Hasil Wawancara Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan MA Nur El Falah .....	187
5. Surat Keterangan Penelitian MA Nurul Huda .....	207
6. Profil MA Nurul Huda.....	208
7. Lembar dokumentasi Kegiatan Penelitian .....	212
8. Hasil Wawancara Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan MA Nurul Huda.....	218
9. Daftar Riwayat Hidup.....	247