

ABSTRAK

Padilah Umuhani. Pengaruh Manajemen Pemasaran Jasa Terhadap Citra Lembaga Pendidikan (Penelitian di Madrasah Tsanawiyah Ma'Arif Cikeruh Jatinangor Sumedang)

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena yang terjadi di MTs Ma'Arif Cikeruh Jatinangor Sumedang bahwa MTs dijadikan sebagai *second choice* (pilihan kedua) setelah sekolah negeri. Hal ini disebabkan karena adanya sekolah negeri yang berjarak dengan MTs Ma'Arif Cikeruh Jatinangor Sumedang yang menawarkan keunggulan fasilitas, sehingga menyebabkan adanya suatu persaingan yang menjadi tantangan dalam merekrut calon siswa baru. Dari berbagai layanan jasa yang dimiliki MTs Ma'Arif Cikeruh Jatinangor Sumedang, banyak orang tua yang mengharapkan anaknya bisa bersekolah di sekolah tersebut. Hal ini dapat dilihat dari setiap tahunnya calon peserta didik yang masuk semakin banyak.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) manajemen pemasaran jasa di MTs Ma'Arif Cikeruh Jatinangor Sumedang; 2) citra lembaga pendidikan di MTs Ma'Arif Cikeruh Jatinangor Sumedang di MTs Ma'Arif Cikeruh Jatinangor Sumedang; 3) apakah ada pengaruh manajemen pemasaran jasa terhadap citra lembaga pendidikan di MTs Ma'Arif Cikeruh Jatinangor Sumedang

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif lapangan dengan menggunakan metode *survey*. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah orang tua/ wali murid dari siswa yang bersekolah di MTs Ma'Arif Cikeruh Jatinangor Sumedang. Pengambilan sampel berjumlah 87 orang dengan menggunakan *sample random* yaitu 10 % dari jumlah siswa sebanyak 868 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini angket/kuesioner. Selanjutnya, dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Kemudian data diolah dan dianalisis dengan menggunakan uji normalitas, teknik korelasi dan teknik analisis regresi sederhana dan analisis lanjut.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Kualitas manajemen pemasaran jasa (X) MTs Ma'Arif Cikeruh Jatinangor Sumedang termasuk dalam kategori “cukup baik” yaitu berada pada interval 50-54 dengan nilai rata – rata 53,10; 2) Kualitas citra lembaga pendidikan (Y) MTs Ma'Arif Cikeruh Jatinangor Sumedang termasuk dalam kategori “cukup baik” yaitu berada pada interval 48 – 52 dengan nilai rata – rata 51,09; 3) Hasil analisisnya secara keseluruhan menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara manajemen pemasaran jasa terhadap citra lembaga pendidikan. Hal ini ditunjukkan dari nilai Fhitung sebesar 81,691 lebih besar dari nilai Ftabel untuk taraf signifikan 5 % yaitu 3,95 dan 1 % yaitu 6,94. Berdasarkan hasil perhitungan ini, maka hipotesis kerja (H_1) yang berbunyi “Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara manajemen pemasaran jasa terhadap citra lembaga pendidikan di MTs Ma'Arif Cikeruh Jatinangor Sumedang” diterima dan hipotesis nihil (H_0) yang berbunyi “tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara manajemen pemasaran jasa terhadap citra lembaga pendidikan di MTs Ma'Arif Cikeruh Jatinangor Sumedang” ditolak.

Kata Kunci: Manajemen, Pemasaran Jasa, Citra Lembaga Pendidikan