

**PENDEKATAN *CUSTOMER NEED, COST, CONVENIENCE,*
DAN *COMMUNICATION* (4C) DALAM PEMASARAN JASA
PENDIDIKAN DI MTS PANGERAN MUHAMMAD NOOR
BANJARMASIN**

**OLEH
NURUL HUDA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2019 M/1441 H**

**PENDEKATAN *CUSTOMER NEED, COST, CONVENIENCE,*
DAN *COMMUNICATION* (4C) DALAM PEMASARAN JASA
PENDIDIKAN DI MTS PANGERAN MUHAMMAD NOOR
BANJARMASIN**

Skripsi

**Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Manajemen Pendidikan Islam**

Oleh

Nurul Huda

NIM.1501260667

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
BANJARMASIN
2019 M/1441 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nurul Huda
NIM : 1501260667
Tempat/Tgl Lahir : Banjarmasin, 20 Maret 1997
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 6 September 2019

Yang Membuat Pernyataan,


Nurul Huda

PERSETUJUAN

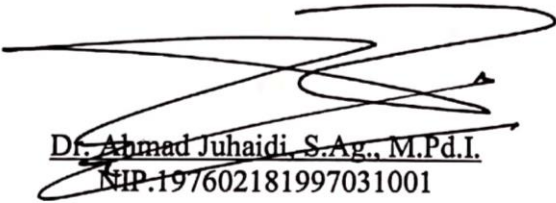
Skripsi yang berjudul : Pendekatan *Customer Need, Cost, Convenience,*
dan *Communication* (4C) dalam Pemasaran Jasa
Pendidikan di MTs Pangeran Muhammad Noor
Banjarmasin

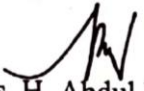
Ditulis oleh : Nurul Huda
NIM : 1501260667
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan
Program : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Tahun Akademik : 2019
Tempat dan Tanggal Lahir : Banjarmasin, 20 Maret 1997
Alamat : Jl. Prona 1 Gg. Mayasari 1 RT 16 RW 02 No. 13

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin.

Pembimbing
Bidang Konten dan Metodologi,

Banjarmasin, 6 September 2019
Pembimbing
Bidang Bahasa dan Teknik Penulisan,


Dr. Ahmad Juhaidi, S.Ag., M.Pd.I.
NIP.197602181997031001


Drs. H. Abdul Manaf, M.Pd.
NIP.1957040619812021002

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Antasari Banjarmasin,


Dr. H. Suraijjah, M.Pd.
NIP.196702181994032001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: Pendekatan *Customer Need, Cost, Convenience*, dan *Communication* (4C) dalam Pemasaran Jasa Pendidikan di MTs Pangeran Muhammad Noor Banjarmasin, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin pada:




Hari : JUM'AT
Tanggal : 27 SEPTEMBER 2019
Dinyatakan : LULUS
Nilai : 90,4 (A+)

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Antasari Banjarmasin,



Prof. Dr. H. Juairiah, M.Pd.
NIP. 196001061986032004

TIM PENGUJI :

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Ahmad Juhaidi, S.Ag., M.Pd.I.	 14/10/2019
2. Drs. H. Abdul Manaf, M.Pd.	
3. Drs. H. A. Sarkati, M.Ag.	

ABSTRAK

Nurul Huda. 2019. Pendekatan *Customer Need, Cost, Convenience, Dan Communication* (4C) dalam Pemasaran Jasa Pendidikan di MTs Pangeran Muhammad Noor Banjarmasin. Skripsi, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan. Pembimbing: (1) Dr. Ahmad Juhaidi, S.Ag., M.Pd.I. (2) Drs. H. Abdul Manaf, M.Pd.

Pemasaran jasa dalam dunia pendidikan adalah proses sosial dan manajerial untuk mendapatkan apa yang dibutuhkan dan diinginkan melalui penciptaan penawaran, menawarkan mutu layanan intelektual dan pembentukan watak secara menyeluruh serta pertukaran produk yang bernilai dengan pihak lain dalam bidang pendidikan. Fokus masalah penelitian ini tentang *customer need* (kebutuhan pelanggan), *cost* (biaya) jasa pendidikan, *convenience* (kenyamanan) yang ditawarkan, dan *communication* (komunikasi) yang digunakan di MTs Pangeran Muhammad Noor Banjarmasin. Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Subjek penelitian adalah Kepala Madrasah, Guru, dan wali siswa MTs Pangeran Muhammad Noor Banjarmasin. Objek dalam penelitian ini adalah tentang Pendekatan *customer need, cost, convenience, dan communication* dalam pemasaran jasa pendidikan di MTs Pangeran Muhammad Noor Banjarmasin. Hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa *customer need* (kebutuhan pelanggan) atau orangtua siswa, yaitu: menguasai ilmu agama, sopan santun, dan pintar. *Cost* (biaya) jasa pendidikan meliputi biaya investasi, biaya operasi, dan biaya personal. *Convenience* (kenyamanan) meliputi: keadaan lokasi, kemudahan tercapainya ke lokasi pelayanan jasa dan pelayanan madrasah kepada siswa. *Communication* (komunikasi) pemasaran jasa yang dilakukan dengan pendekatan persuasif dan pembagian brosur.

KATA PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

لِّلَّهِمَّ صَلِّ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ عَبْدِكَ وَنَبِيِّكَ وَرَسُولِكَ نَبِي الْأُمِّي وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ وَسَلَّمَ

Alhamdulillah, limpahan puji kehadiran Allah *Subhanahu wa ta'ala* Yang Maha Luhur Yang Maha Kuasa membuka gerbang-gerbang rahmat Ilahi yang menganugrahkan Islam, iman, takwa, ilmu, dan nikmat kepada saya. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada kekasih Allah yang selalu dirindukan syafaat dan pertolongannya di hari kiamat kelak yakni baginda Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, tabi'in, dan pengikut beliau hingga akhir zaman. Atas rahmat Allah dan berkat Rasulullah SAW saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi.

Untuk itu saya persembahkan karya tulis berupa skripsi ini kepada:

Mama dan Abah tercinta Hj. Rusnah dan H. Nurjani, orangtua yang selalu memberkati melalui do'a-do'a hingga Allah harus mengabulkannya, yang selalu memberikan kasih sayang, cinta yang tulus, memberikan pendidikan agama, teladan, moral dan moril serta telah membesarkan saya hingga sekarang. Terima kasih telah menjadi orangtua terbaik dan tercinta untuk saya.

Saudara-saudara saya kakak Ahmad Rafi'i dan kakak Ahmad Salim, saudara yang selalu ingin melindungi, menjaga adik perempuannya dan memberikan nasehat, moral serta moril sehingga saya bisa berjuang hingga saat ini. Juga kepada Kakak Ipar Paridah dan Gusti Laily Maulida serta keponakan-keponakan auntie yang shaleh dan shalehah: Aisyah, Zailani, Jannah, Akbar, Alisya, Adella, dan Ani. Terima kasih, semoga Allah memberikan dan melimpahkan keberkahan serta rezeki kepada kalian *my family*.

Khusus Inspirator saya, motivator saya, supervisor saya, kakak perempuan tersayang Almh. Noor Amalina yang semasa hidupnya selalu mendoakan nan terbaik untuk adiknya walaupun terkadang adiknya nakal dan beliau selalu mendukung serta membimbing saya menempuh pendidikan hingga sekarang. Terima kasih dan maafkan adikmu kak, semoga Allah melapangkan kubur serta kita sekeluarga dikumpulkan di Surga-Nya.

Kepada dosen pembimbing akademik sekaligus dosen pembimbing konten dan metodologi penelitian skripsi bapak Dr. Ahmad Juhaidi, S.Ag, M.Pd.I., yang memotivasi, mengarahkan, memberikan nasehat, dan meluangkan waktu untuk selalu membimbing yang terbaik untuk penulisan skripsi saya serta memberikan ilmu. Semoga menjadi berkah untuk saya khususnya dan teman-teman.

Kepada dosen pembimbing bahasa dan teknik penulisan skripsi bapak Drs. H. Abdul Manaf, M.Pd., yang juga selalu membimbing, mengarahkan, memotivasi, dan ilmu yang semoga menjadi berkah untuk saya khususnya dan teman-teman.

Saudara-saudara seperjuangan saya jurusan MPI 2015: Apriliani Wulandari, Isnaniah, Nursinah, Siti Fauziah, Aa Norshifa, Dahlina, Usman, M. Ridho Sullam, Muhammad Hanafi, Andrianto, Hamdani, Fauzi Rahman, Fauzan Rahmat, Achmad Rizalinoor, Ahmad Hidayat, Muhammad, Fajriannor, & Muhammad Safi'i. Terima kasih telah menjadi cerita klasik dan semoga kalian sukses.

Sahabat-sahabat "*Bidadari*" saya: Mahmudah, S.Pd., Noor Minah, S.Ag., Dina Andriani, S.Sos., Ade Sunia Wahda, Khairiyah, Siti Fauziah, S.Pd., Nadya Muspita, S.Pd., Isnaniah, Apriliani Wulandari, dan Nursinah. Terima kasih atas semua dan segalanya.

Terima kasih kepada teman-teman Praktek Pengalaman Lapangan (PPL 2) di SMPN 23 Banjarmasin serta teman-teman Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Purwodadi Kecamatan Maluku Kabupaten Pulang Pisau, Kalimantan Tengah.

Terima kasih kepada teman seperjuangan sepengalaman organisasi: UKM LPPI Annisa, HMJ-Kependidikan Islam, dan IMMPSI Kal Sel-Tim.

Dan kepada seuruh keluarga saya, guru-guru SDN Percontohan Pemurus Baru 2 (SDN SN Pemurus Baru 2), MTsN Kelayan (MTsN 1) Banjarmasin, MAN 2 Model Banjarmasin, serta seluruh dosen-dosen UIN Antasari Banjarmasin yang telah mendedikasikan dan memberikan ilmu serta teladan kepada saya serta terima kasih kepada semua yang telah membantu, mendukung, dan mendoakan. Mohon maafkan saya jika berperilaku kurang pantas dan ridhoi saya agar ilmu yang saya dapat berkah dunia akhirat.

Semoga Allah membalas kebaikan serta mencurahkan rahmat-Nya kepada kalian semua... Aamiin

MOTTO

“Sepanjang perjalanan sejarah, kaum Muslimin merupakan simbol sebuah amanah dan di bidang perdagangan, mereka berjalan di atas adab Islamiah.”

(Syekh Abdul Aziz bin Fathi As-Sayyid Nada)

KATA PENGANTAR

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ، وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ
وَمَنْ تَبِعَهُمْ إِلَى يَوْمِ الدِّينِ، أَمْلَبَعْدُ

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah *Subhanahu wa ta'ala.*, yang telah memberikan berkat, melimpahkan rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat dan salam juga penulis haturkan kepada suri teladan terbaik umat Nabi Muhammad SAW, beserta para sahabat, kerabat serta orang-orang yang istiqamah mengikuti petunjuknya hingga akhir zaman.

Pada kesempatan ini tidak ada kata yang tertulis selain ungkapan rasa terima kasih yang mendalam atas segala bantuan, bimbingan, do'a serta perhatian yang diberikan kepada penulis selama pembuatan skripsi ini.

Ucapan terima kasih ini terutama penulis haturkan kepada yang terhormat:

1. Dekan Fakultas Tarbiyah UIN Antasari Banjarmasin yang berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
2. Ibu Dr. Hj. Surajjiah M.Pd. selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Dr. Ahmad Juhaidi, S.Ag., M.Pd.I. selaku pembimbing konten dan metodologi penelitian sekaligus dosen penasehat akademik dan Bapak Drs. H. Abdul Manaf, M.Pd. selaku pembimbing bahasa dan teknik penulisan.
4. Ibu Laila Rahmawati, S.Ag., S.S., M.Hum., M.Pd. selaku Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Bapak Dr. Ahmad Syawqi,

S.Ag., S.IPI., M.Pd.I. Pengelola Perpustakaan Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin.

5. Semua dosen dan karyawan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan ilmu selama penulis berstudi di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan ini.
6. Ibu Idawati, S.Pd.I. selaku Kepala Madrasah, Bapak Syaifullah, S.Pd.I. selaku Guru Bahasa Arab, Ibu Nurul Aminah, S.Pd. selaku Guru IPA serta seluruh guru-guru, siswa, serta Ibu Sri Rahayu, Ibu Hamisah, dan Ibu Noor Hasanah selaku perwakilan orangtua/wali siswa MTs Pangeran Muhammad Noor Banjarmasin yang berkenan memberikan bantuan dalam pelaksanaan penelitian.
7. Orangtua yang selalu mendo'akan, membimbing dan memberikan bantuan guna kelancaran pendidikan penulis.
8. Semua pihak yang telah ikut berjasa dalam penyusunan skripsi ini yang tidak mungkin disebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat untuk kita semua dan atas segala bantuan dan bimbingan tersebut penulis berdo'a semoga Allah SWT berkenan membalasnya dengan ganjaran pahala yang berlipat ganda. Aamiin Ya Rabbal 'Alamin.

Banjarmasin, 6 September 2019
Penyusun,



Nurul Huda
1501260667

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Definisi Operasional	8
C. Fokus Penelitian	10
D. Tujuan Penelitian	10
E. Alasan Memilih Judul	11
F. Signifikansi Penelitian	12
G. Penelitian Terdahulu	13
H. Sistematika Penulisan	15
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pemasaran Jasa Pendidikan.....	16
B. Strategi Pemasaran	19
C. Bauran Pemasaran (marketing mix).....	21
1. <i>Customer Need</i>	22
2. <i>Cost</i>	25
3. <i>Convenience</i>	29
4. <i>Communication</i>	30
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	33
B. Subjek dan Objek Penelitian	34
C. Data dan Sumber Data	34
D. Teknik Pengumpulan Data.....	35
E. Teknik analisis data.....	38
F. Prosedur Penelitian.....	39

BAB IV	LAPORAN HASIL PENELITIAN	
	A. Gambaran Singkat Lokasi Penelitian	41
	B. Penyajian Data	44
	1. <i>Customer Need</i> (kebutuhan pelanggan) di MTs Pangeran Muhammad Noor Banjarmasin	44
	2. <i>Cost</i> (biaya) Pendidikan di MTs Pangeran Muhammad Noor Banjarmasin.....	57
	3. <i>Convenience</i> (kenyamanan) di MTs Pangeran Muhammad Noor Banjarmasin.....	61
	4. <i>Communication</i> (komunikasi) di MTs Pangeran Muhammad Noor Banjarmasin	63
	C. Analisis Data	68
	1. <i>Customer Need</i> (kebutuhan pelanggan) di MTs Pangeran Muhammad Noor Banjarmasin	68
	2. <i>Cost</i> (biaya) Pendidikan di MTs Pangeran Muhammad Noor Banjarmasin.....	75
	3. <i>Convenience</i> (kenyamanan) di MTs Pangeran Muhammad Noor Banjarmasin.....	76
	4. <i>Communication</i> (komunikasi) di MTs Pangeran Muhammad Noor Banjarmasin	78
BAB V	PENUTUP	
	A. Simpulan	80
	B. Saran-saran.....	81
	DAFTAR PUSTAKA	82
	LAMPIRAN	85
	RIWAYAT HIDUP PENULIS	150

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

TABEL

TABEL I	: Matrik, Data, Sumber Data, Dan Teknik Pengumpulan Data ..	37
TABEL II	: Matrik Temuan Penelitian di MTs Pangeran Muhammad Noor Banjarmasin	66

GAMBAR

GAMBAR I	: Grafik Jumlah Siswa MTs Pangeran Muhammad Noor....	6
GAMBAR II	: Siklus 4C.....	21
GAMBAR III	: Struktur Organisasi Berorientasi Pelanggan Tradisional dan Modern Noor Banjarmasin	24
GAMBAR IV	: Grafik Jumlah Siswa 2011-2019 MTs Pangeran Muhammad Noor	43

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	: Daftar Terjemah.....	85
LAMPIRAN II	: Instrumen Pengumpulan Data	86
LAMPIRAN III	: SK Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi.....	88
LAMPIRAN IV	: Surat Keterangan Selesai Seminar.....	93
LAMPIRAN V	: Surat Perubahan Judul Skripsi.....	94
LAMPIRAN VI	: Surat Riset untuk Kemenag Kota	95
LAMPIRAN VII	: Surat Riset dari Kemenag Kota	97
LAMPIRAN VIII	: Surat Keterangan telah Riset	98
LAMPIRAN IX	: Catatan Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	99
LAMPIRAN X	: Identitas Madrasah.....	105
LAMPIRAN XI	: Data Pendidik	106
LAMPIRAN XII	: Data Siswa	107
LAMPIRAN XIII	: Data Fasilitas dan Jumlah Pendidik/Kependidikan	109
LAMPIRAN XIV	: Data Prestasi Madrasah	110
LAMPIRAN XV	: Akta Pengesahan Yayasan.....	111
LAMPIRAN XVI	: Foto-Foto dan Dokumentasi	112
LAMPIRAN XVII	: Transkrip Wawancara.....	118
LAMPIRAN XVIII	: Keterangan Koding Hasil Wawancara	142