

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DAN
PROMOSI TERHADAP MINAT SISWA BARU PADA SMA
AL-MASTHURIYAH**

SKRIPSI

ENENG MIA RIZKIANTI

20180080025



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
SUKABUMI
JULI 2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DAN
PROMOSI TERHADAP MINAT SISWA BARU PADA SMA
AL-MASTHURIYAH**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menempuh
Gelar Sarjana Manajemen*

Program Studi Manajemen

ENENG MIA RIZKIANTI

20180080025



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
SUKABUMI
JULI 2022**

PERNYATAAN PENULIS

JUDUL : Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Promosi
Terhadap Minat Siswa Baru Pada SMA AL-Masthuriyah
NAMA : Eneng Mia Rizkianti
NIM : 20180080025

“Saya menyatakan dan bertanggungjawab dengan sebenarnya bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri kecuali cuplikan dan ringkasan yang masing-masing telah saya jelaskan sumbernya. Jika pada waktu selanjutnya ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi ini sebagai karyanya, yang disertai dengan bukti- bukti yang cukup, maka saya bersedia untuk dibatalkan gelar Sarjana Manajemen saya beserta segala hak dan kewajiban yang melekat pada gelar tersebut”.

Sukabumi, 23 Juli 2022

Materai

ENENG MIA RIZKIANTI

Penulis

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Promosi Terhadap Minat Siswa Baru pada SMA AL-Masthuriyah
NAMA : Eneng Mia Rizkianti
NIM : 20180080025

Skripsi ini telah diujikan dan dipertahankan di depan Dewan Penguji pada Sidang Skripsi tanggal 23 Juli 2022 Menurut pandangan kami, Skripsi ini memadai dari segi kualitas untuk tujuan penganugerahan gelar Sarjana Manajemen.

Sukabumi, 23 Juli 2022

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

Abu Bakar Ashidiqy, M.M
NIDN 0419077007

Andri Ardhiyansyah, M.B.A
NIDN. 0428049204

Ketua Penguji

Ketua Program Studi

Reka Ramadhan, M.Pd
NIDN. 0422029502

Yusuf Iskandar, M.M
NIDN. 0415029302

Dekan Fakultas Bisnis dan Humaniora

Prof. Dr. Ir. H. Koesmawan, MSc, MBA, DBA
NIDN. 0014075205

HALAMAN PERUNTUKAN

Skripsi ini saya tujukan kepada:

Pertama, untuk diri saya sendiri yang telah berjuang dan bertahan hingga saat ini dapat menyelesaikan perkuliahan.

Kedua, untuk almarhum bapak dan mamah tercinta yang senantiasa memberikan doa dan limpahan kasih sayang yang tak ternilai juga kepada kakak dan adik serta pihak yang telah membantu dan membimbing saya, serta yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.

Ketiga, untuk seseorang yang selalu mendukung baik secara moril maupun materil yang tak henti-hentinya ikut andil dalam penyelesaian skripsi ini.

Keempat, untuk semua teman-teman Manajemen 2018 terima kasih banyak untuk bantuan dan kerja samanya dari awal hingga akhir perkuliahan.



ABSTRAK

Salah satu persaingan pemasaran dalam dunia pendidikan adalah persaingan dalam menarik minat siswa baru, karena saat ini kurangnya minat masyarakat untuk menyekolahkan anaknya ke jenjang sekolah menengah atas dan banyak teknik-teknik yang dikeluarkan oleh tiap lembaga sekolah agar menarik minat siswa baru artinya jika jumlah minat siswa baru meningkat otomatis lembaga sekolah tersebut dikatakan baik dan berkualitas. Dengan itu SMA AL-Masthuriyah berupaya terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan akademik dan promosi untuk menarik minat siswa baru. Permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah peningkatan kualitas pelayanan akademik dan promosi berpengaruh terhadap minat siswa baru. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui *apakah peningkatan kualitas pelayanan akademik dan promosi terhadap minat siswa baru pada sma al-masthuriyah*. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu metode penelitian kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer. Hasil penelitian ini terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan dan promosi terhadap minat siswa. Hal tersebut dibuktikan melalui nilai sig yakni $0.000 < 0.05$ dengan nilai F sebesar 71.689. Besarnya persentase yang mempengaruhi keduanya adalah sebesar 70 persen dimana sisa 20 persen dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci : *kualitas pelayanan akademik, promosi, minat siswa baru*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Pengaruh *Kualitas pelayanan akademik dan promosi terhadap minat siswa baru pada SMA AL-Masthuriyah*. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Bisnis dan Humaniora, Universitas Nusa Putra.

Sehubungan dengan itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Kurniawan, S.T., M.Si., MM., selaku Rektor Universitas Nusa Putra Sukabumi.
2. Bapak Anggy Pradiftha J., S.Pd., M.T., selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Putra Sukabumi.
3. Bapak selaku Prof. Dr. Ir. H. Koesmawan, MSc, MBA, DBA. ,selaku_Dekan Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Nusa Putra Sukabumi.
4. Bapak Yusuf Iskandar, M.M., selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Nusa Putra Sukabumi.
5. Bapak Abu Bakar Ashidiqy, M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
6. Bapak Andri Ardhiyansyah, M.B.A. ,selaku Dosen Pembimbing II yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
7. Ibu Reka Ramadhan, M.Pd. ,selaku dosen penguji yang telah berkenan menguji hasil penelitian dari penulis, dan memberikan hal-hal terbaik bagi penulis baik kritik, saran, dan masukan agar menjadi lebih baik lagi kedepannya.
8. Para Dosen Program Studi Manajemen Universitas Nusa Putra Sukabumi yang telah memberikan bekal ilmu yang tak ternilai harganya dan telah membantu kelancaran selama menjalankan studi di Universitas Nusa Putra Sukabumi.
9. Pihak sekolah SMA AL-Masthuriyah, yang telah berkenan untuk mengizinkan meneliti di sekolahnya.

10. Kedua orang tua saya alm. Bapak Ade Supriadi dan Ibu Manzilah yang selalu mendukung, memberikan kasih sayang, semangat, serta untaian doa-doa sehingga saya merasa terdorong untuk meraih cita-cita, dan juga menjadi alasan saya disetiap harinya untuk selalu berusaha membahagiakan mereka.
11. Kakak saya Syifa Rizkiah, Ari Irawan serta adik saya Salsa Nursabbillah, ponakan saya tercinta Muhamad Rafa Azkha Putra, yang selalu membuat saya semangat dan tak pernah putus memanjatkan doa serta memberikan dukungan untuk menyelesaikan studi dan meraih cita-cita untuk memenuhi harapan keluarga.
12. Untuk Adi Wiguna, Spd. yang telah mendukung penuh dan memberikan semangat untuk saya dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
13. Untuk pihak tempat kerja terutama staf di pekerjaan saya yang sealalu mengerti dengan keadaan saya dan tidak mempersulit untuk mengizinkan saya demi keperluan skripsi ini.
14. Seluruh sahabat- sahabat saya terutama yang sering saya reportkan untuk sekedar mnedengarkan keluhan skripsi saya, Rea Nuraeni, Elmi Anggraeni, Ani Dahliana, Mulyanti, Leni Nopitasari dan teman manajemen kelas MN18C yang selama ini telah berjuang bersama.
15. Semua pihak yang tidak disebutkan satu-persatu, terima kasih untuk semangat dan bantuan yang telah diberikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dan mendukung guna menyempurnakan skripsi ini.

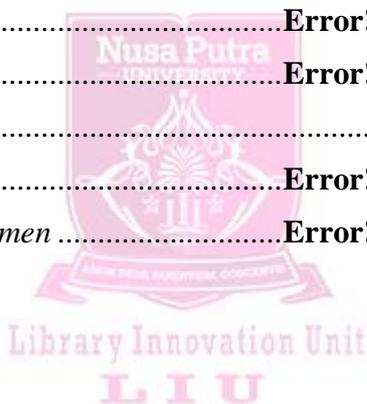
Sukabumi, 23 Juli 2022

Eneng Mia Rizkianti

DAFTAR ISI

PERNYATAAN PENULIS	iii
HALAMAN PERUNTUKAN	iv
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II	Error! Bookmark not defined.
KAJIAN LITERATUR	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Pustaka.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Akademik.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Promosi.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Kerangka Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Jenis Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Penentuan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.6 pengumpulan dan Alat Pengukuran.....	Error! Bookmark not defined.
3.7 Alat Pengolahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.8 Teknik Analisa Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.9 Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Umum Lembaga Sekolah.....	Error! Bookmark not defined.

4.2 Demografi Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.3 Hasil Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.4 Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.5 Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.6 Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
4.7 Uji Korelasi	Error! Bookmark not defined.
4.8 Uji Heterokedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.9 Uji Regresi Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.10 Uji t.....	Error! Bookmark not defined.
4.11 Uji F.....	Error! Bookmark not defined.
4.12 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	12
LAMPIRAN 2.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 <i>Hasil Uji Instrumen</i>	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR TABEL

Tabel 1 1. Capaian Mutu SMA AL-Masthuriyah 2016-2020	4
Tabel 1 2 Nilai Rapor Mutu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1 3. Rencana Program Kegiatan dan Upaya Pemecahan Masalah.....	5
Tabel 1 4. Daftar Satuan Pendidikan (sekolah Kec.Cisaat)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1 5 Jumlah Siswa SMA Al Masthuriyah dari tahun ajaran 2016/2017-2020/2021.....	8
Tabel 1 6.Jumlah Rombel.....	9
Tabel 2 1. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3 1 Indikator.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3 2.indikator	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3 3 indikator	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3 4 kategori.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 1. menampilkan temuan analisis demografi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 2. Pertanyaan scening.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 3 Aspek Tangibes (sarana pendidikan, alat pembelajaran, media pengajaran dan prasana pendidikan).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 4. Aspek Reliability (keandalan guru, Staf Akademik)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 5 Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan siswa).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 6 Variabel Promosi.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 7 Faktor internal (meliputi motivasi, cita-cita dan bakat)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 8 Faktor eksternal (meliputi guru, keluarga, teman,lingkungan dan fasilitas)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 9 Uji Validitas X1	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 10 Uji Validitas X2	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 11 Uji Validitas Y	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 12 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 13 Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 15 Uji Heterokedastisitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 16 Uji Regresi Berganda	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 18 Uji F	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 19 Koefisien Determinasi.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik angka putus sekolah	1
Gambar 2. Rapor Mutu 2020	3
Gambar 3. Logo SMA Al-Masthuriyah	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Lembar kuesioner	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Lembar data responden	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Hasil Uji Instrumen	Error! Bookmark not defined.



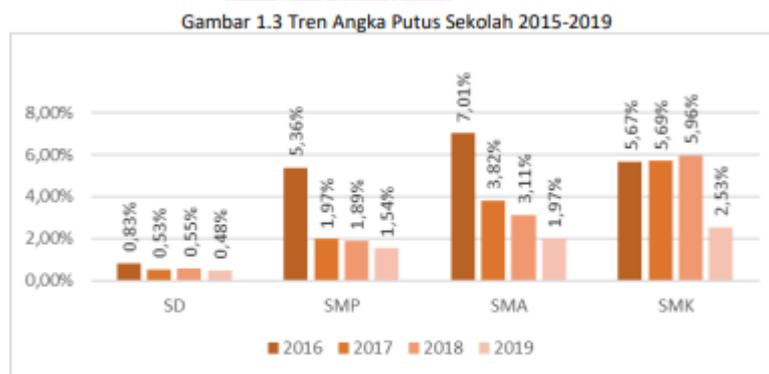
BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Mengutip statistik data Kemendikbud (2020) Saat ini menurunnya perekonomian nasional dapat berdampak memperburuk lingkungan pemasaran sehingga dapat menurunkan minat masyarakat untuk bersekolah. Terdapat 7.061 atau 50,64% SMA Swasta. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 tahun 2003 mengenai Sistem Pendidikan Nasional, menerangkan bahwa sistem pendidikan nasional harus mampu menjamin kesempatan yang sama untuk pendidikan, meningkatkan kualitas dan relevansi serta efisiensi manajemen pendidikan untuk menghadapi tantangan dalam mengubah gaya hidup nasional, lokal dan global sehingga reformasi pendidikan perlu direncanakan, diarahkan, dan berkelanjutan.

1.2. Gambar 1. Grafik angka putus sekolah



Sumber: Badan Pusat Statistik, 2020

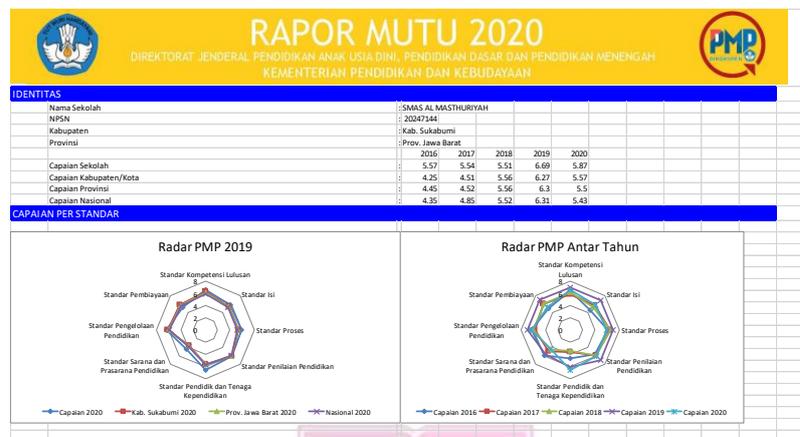
Menurut gambar grafik di atas kita bisa tau terjadi kenaikan sangat pesat angka putus sekolah untuk sekolah menengah atas di tahun 2016 sebesar 7,01% , dan mulai menurun di tahun 2019 menjadi 1,97% . Penurunan angka putus sekolah ini terjadi karena penurunan ekonomi nasional sehingga merosotnya minat masyarakat untuk bersekolah, sehingga terjadi penurunan jumlah siswa baru di beberapa sekolah swasta khususnya di SMA AL-Masthuriyah, sehingga hal itu menjadikan

lembaga- lembaga sekolah khususnya lembaga sekolah swasta memikirkan bagaimana untuk meningkatkan jumlah minat siswa baru di sekolahnya, persaingan setiap lembaga sekolah antar sekolah swasta tidak lepas dari promosi dan kualitas pelayanannya. Lembaga sekolah di tuntutan untuk melakukan strategi atau peningkatan kualitas dimana hal itu dilakukan agar tidak terjadi penurunan jumlah minat siswa di lembaga sekolah masing- masing.

Salah satu persaingan pemasaran dalam dunia pendidikan adalah persaingan dalam menarik minat siswa baru, karena saat ini kurangnya minat masyarakat untuk menyekolahkan anaknya ke jenjang sekolah menengah atas dan banyak teknik-teknik yang dikeluarkan oleh tiap lembaga sekolah agar menarik minat siswa baru artinya jika jumlah minat siswa baru meningkat otomatis lembaga sekolah tersebut dikatakan baik dan berkualitas. Saat ini persaingan dalam dunia pendidikan menjadi tidak dapat terelakan lagi, banyak lembaga pendidikan yang ditinggalkan oleh pelanggannya sehingga dalam beberapa tahun ini banyak terjadi merger dari beberapa lembaga pendidikan. Kemampuan administrator untuk memahami pemasaran pendidikan menjadi persyaratan dalam mempertahankan dan meningkatkan pertumbuhan lembaganya. Maka untuk itu dalam setiap lembaga sekolah memerlukan Strategi. Saat ini sekolah swasta sedang terjadi jumlah penurunan minat siswa baru dengan banyaknya persaingan sekolah- sekolah swasta dan keberadaan swasta di Indonesia sendiri memang memiliki jumlah yang lebih mendominasi ketimbang sekolah negeri. Sebuah lembaga yang ingin sukses dimasa depan, dalam menghadapi persaingan era globalisasi harus mempraktekkan marketing terus menerus agar mendapatkan jumlah siswa yang maksimal, karena semakin meningkatnya jumlah atau calon siswa yang masuk dapat mengangkat citra positif pada sebuah lembaga di mata masyarakat .

Berdasarkan data yang diperoleh dari Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) kemeterian pendidikan pencapaian mutu SMA Al-Masthuriyan capaian nasional sebagai berikut:

Gambar 2. Rapor Mutu 2020



Sumber : RKT tahunan SMA AL-Masthuriyah

Bisa kita lihat dari gambar di atas di jelaskan hal ini merupakan dari penurunan ekonomi nasional yang di sebabkan oleh dampak masa pandemik covid-19 dan persaingan dengan sekolah-sekolah lain. Penurunan ini cukup signifikan sehingga menjadi pekerjaan sekolah dalam upaya peningkatan program pencapaian mutu sesuai yang dituntut dalam Standar Nasional Pendidikan (SNP) bisa kita lihat sebagai berikut ;

- Tahun 2016 Nilai pencapaian mutu : 5.57 (Data awal)
- Tahun 2017 Nilai pencapaian mutu : 5.54 (Turun)*
- Tahun 2018 Nilai pencapaian mutu : 5.51 (Turun)*
- Tahun 2019 Nilai pencapaian mutu : 6.69 (Naik)
- Tahun 2020 Nilai pencapaian mutu : 5.87 (Turun)*

Analisis ketercapaian mutu pendidikan saat ini dengan perolehan nilai pencapaian mutu pendidikan SMA Al-Masthuriyah pada saat ini adalah 5.70 dengan rincian :

Tabel 1.1. Capaian Mutu SMA AL-Masthuriyah 2016-2020

Nomor	Standar Nasional Pendidikan	Capaian 2016	Capaian 2017	Capaian 2018	Capaian 2019	Capaian 2020	Kab. Sukabumi 2020	Prov. Jawa Barat 2020	Nasional 2020
1	Standar Kompetensi Lulusan	6.36	5.79	6.24	6.99	6.55	6.29	6.1	5.96
2	Standar Isi	4.55	5.63	5.26	6.96	5.8	5.45	5.38	5.23
3	Standar Proses	6.14	6.53	6.54	6.99	5.9	5.4	5.27	5.18
4	Standar Penilaian Pendidikan	5.64	5.87	5.89	6.99	6.11	6.17	6.07	5.99
5	Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan	4.71	3.59	3.47	6.06	6.56	5.59	5.65	5.75
6	Standar Sarana dan Prasarana Pendidikan	5.89	4.99	4.62	5.62	4.45	3.68	3.78	3.86
7	Standar Pengelolaan Pendidikan	6.26	5.75	5.99	6.92	6.34	6.12	6.01	5.83
8	Standar Pembiayaan	5.04	6.15	6.09	6.99	5.24	5.83	5.7	5.6

Sumber: RKT Tahunan SMA AL-Masthuriyah

Berdasarkan data perolehan nilai rapor mutu diatas maka sekolah dalam 1 tahun kedepan berupaya untuk mempertahankan dan meningkatkan nilai mutu sekolah minimal sesuai target Standar Nasional Pendidikan (SNP) dengan target minimal 6.67, dengan demikian maka program kerja sekolah dalam 1 tahun ini adalah peningkatan program yang belum tercapai target minimal dan mempertahankan program kerja. Peningkatan kualitas pelyanan akademik atau upaya yang di lakukan di SMA AL-Masthuriyah ini juga bisa kita lihat dari salah satu contoh dalam peningkatan pembiayaan sebagi berikut;

Tabel 1 2. Rencana Program Kegiatan dan Upaya Pemecahan Masalah

Peningkatan Standar Pembiayaan	Identifikasi masalah	Prioritas Program	Alternatif pemecahan masalah
	SMA Al-Mathuriyah BELUM MAKSIMAL memberikan layanan subsidi silang siswa tidak mampu memiliki daftar riwayat siswa kurang mampu dan memberikan subsidi untuk membantu siswa kurang mampu	Melaksanakan kegiatan subsidi silang agar SMA Al-Mathuriyah memberikan layanan subsidi silang	Kegiatan subsidi silang siswa dan guru sesuai kriteria dan manfaat
	SMA Al-Mathuriyah BELUM MAKSIMAL mampu mengelola biaya operasional non personal dengan baik	Meningkatkan pengelolaan Beban Operasional SMP Negeri 1 Tebing sesuai ketentuan	Kegiatan peningkatan kemampuan bendahara sekolah dalam pengelolaan keuangan
	Dalam pengelolaan dana SMA Al-Mathuriyah PERLU DITINGKATKAN dalam mengatur alokasi dana yang berasal dari berbagai sumber APBN / APBD dan sumber dana lainnya, memiliki laporan yang lengkap serta dapat diakses oleh pemangku kepentingan.	Melaksanakan pengelolaan dana operasional agar SMA Al-Mathuriyah mampu melakukan pengelolaan dana dengan baik	Kegiatan pengelolaan keuangan sesuai ketentuan dan memiliki bukti pelaporan, transparan dan Akuntabel

Sumber: RKT SMA AL-Masthuriyah

Dalam masa kini, dunia pendidikan juga berubah, banyak bermunculan sekolah swasta. Munculnya banyak lembaga swasta akan berakibat pada persaingan antar sekolah dalam memperoleh siswa (Bashori, 2017). Dalam dunia

pendidikan banyak bermunculan sekolah swasta akan berakibat pada persaingan sekolah dalam memperoleh siswa. Dapat di ketahui bahwa menumbuhkan minat siswa baru kepada sekolah dapat di lakukan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan akademik dan promosi oleh pihak SMA AL-Masthuriyah. Adanya persaingan tersebut secara tak langsung menghasilkan persaingan dalam perekrutan siswa, dari tingkat menengah, dasar, atas sampai ke tingkat perguruan tinggi, dimana masing-masing sekolah bersaing dalam mempromosikan sekolah mereka untuk merekrut siswa dengan memakai berbagai macam metode promosi yang terbaik (Suprihatin, 2015).

SMA AL-Masthuriyah merupakan sekolah yang di pegang oleh yayasan dimana di dalamnya terdapat tingkatan sekolah menengah atas selain SMA AL-Masthuriyah ada juga Madrasah Aliyah (MA), Pendidikan Diniyah Formal (PDF), serta Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). untuk itu Sekolah biasanya mempunyai cara khusus dalam menarik minat siswa baru untuk mendaftar di SMA AL-Masthuriyah. Cara khusus itu bisa melalui pelayanan akademik yang berkualitas maupun promosi yang baik. Penelitian ini akan membahas bagaimana pengaruh kualitas pelayanan akademik dan promosi terhadap minat siswa baru di SMA AL-Masthuriyah. Pada faktanya banyak sekali dari berbagai sekolah atau yayasan dalam alurnya memperoleh siswa hanya mempertimbangkan sisi akademik calon siswanya, yang mana hal tersebut bermaksud untuk meningkatkan mutu lulusan dari sekolah tersebut. Hal ini mengakibatkan faktor minat siswa jadi terabaikan (Maarif & Rofiq, 2018; Rahmat, 2016). Pada umumnya untuk melakukan kegiatan promosi dalam meningkatkan minat seseorang untuk masuk ke suatu lembaga pendidikan, dilakukan dengan cara promo ke Sekolah-sekolah, membuat iklan di media sosial, website, lulusan yang berkualitas, fasilitas yang lengkap, juga dengan mengirimkan siswa untuk mengikuti perlombaan yang ada diluar agar calon siswa dapat tertarik masuk SMA AL-Masthuriyah.

Penerapan Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) di SMA Al-Masthuriyah, Manajemen ini memberikan kewenangan dari yayasan kesekolah, dan kemudian sekolah mendedikasikan ke setiap guru dan karyawan. Semua guru dan karyawan merasa terlibat mulai dari perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program

sekolah. Prinsip desentralisasi memandang bahwa masalah yang muncul di sekolah akan disesuaikan dengan sebaik mungkin apabila penyelesaiannya diserahkan kepada pihak yang paling dekat keberadaan masalah tersebut. Dalam menyelesaikan masalah pendidikan di sekolah, yang paling tahu tentang masalah itu adalah warga sekolah itu sendiri terutama guru, staf, kepala sekolah dan orang tua siswa. Penerapan manajemen partisipatif meningkatkan mutu dan pelayanan pendidikan sehingga SMA Al-Masthuriyah dapat bersaing dan menghasilkan lulusan yang berkualitas baik secara akademis maupun non akademis. Ciri pelayanan yang baik yaitu pelayanan mementingkan kepuasan pelanggan, memperhatikan kualitas layanan, mampu memberikan pelayanan secara efektif, memberikan kemudahan kepada pihak lain untuk memperoleh pelayanan tanpa adanya keinginan mendapatkan imbalan atau balas jasa serta dapat menerapkan standar kualitas pelayanan tinggi (Sholikhah & Harsono, 2020). Hal ini selaras dengan Sianipar (2018), karakteristik pelayanan yang baik hendaknya mampu melayani secara cepat dan tepat, artinya dalam melayani mahasiswa diharapkan pegawai dapat memberikan layanan sesuai dengan jadwal dan sesuai dengan standar serta keinginan mahasiswa selaku pelanggan lembaga pendidikan tinggi. Dengan demikian pelanggan akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hampir sama dengan Tjiptono (2017) yang menyatakan bahwa pelayanan menyiratkan pekerjaan yang dilakukan oleh pihak lain untuk membantu pihak tertentu.

Sejalan dengan itu, lembaga pendidikan SMA Al-Masthuriyah merupakan salah satu sekolah yang bernuansa islami di Kab. sukabumi yang bergerak dalam bidang jasa layanan pendidikan yang memadai kepada masyarakat di sukabumi, ini bertujuan untuk memberikan layanan pendidikan kepada masyarakat dengan biaya yang terjangkau oleh semua lapisan masyarakat, baik masyarakat ekonomi lemah maupun menengah atas tanpa memandang kemampuan atau status sosial masyarakat dengan tidak mengurangi kualitas pendidikannya. SMA Al-Masthuriyah berupaya terus meningkatkan kualitas dan kuantitas siswa/siswinya akan tetapi belum menunjukkan hasil yang optimal dilihat baru sedikit adanya siswa/siswi yang berprestasi dari akademik dan non akademik. Dalam hal jumlah

siswa, berdasarkan pengamatan awal atau observasi pendahuluan minat masyarakat menyekolahkan di SMA Al-Masthuriyah yang peneliti lakukan pada sekolah siswa/siswi di SMA Al-Masthuriyah pada periode tahun ajaran 2016/2017-2020/2021 sebagai berikut:

Tabel 1.3 Jumlah Siswa SMA Al Masthuriyah dari tahun ajaran 2016/2017- 2020/2021

NO	TAHUN PELAJARAN	MIPA		JUMLAH IPA	IPS		JUMLAH IPS	JML TOTAL
		L	P		L	P		
1	2016/2017	0	8	8	5	9	14	22
2	2017/2018	14	40	54	12	32	44	98
3	2018/2019	18	40	58	11	38	49	107
4	2019/2020	18	41	59	17	11	28	87
5	2020/2021	10	36	46	19	19	38	84

Sumber: Profil SMA AL-Masthuriyah

Berdasarkan tabel di atas jumlah siswa SMA Al Masturiyah dari tahun ajaran 2016/2017 sebanyak 22 orang, terdiri dari 8 siswa di kelas IPA dan 14 siswa di kelas IPS. Tahun 2017/2018 sebanyak 98 orang, terdiri dari 54 di kelas ipa dan 44 siswa di kelas ips. Tahun 2018/2019 sebanyak 107 orang, terdiri dari 58 siswa di kelas IPA dan 49 siswa di kelas IPS. Tahun 2019/2020 terjadi penurunan jumlah siswa menjadi 87 orang siswa, terdiri dari 59 di kelas 58 siswa di kelas IPA dan 28 di kelas IPS. Tahun 2020/2021 turun kemari menjadi 84 orang siswa, terdiri 46 siswa di kelas IPA dan 38 siswa di kelas IPS.

Tabel 1 4. Jumlah Rombel

No	Nama Rombel	Tingkat Kelas	Jumlah Siswa			Kurikulum	Ruangan
			L	P	Total		
1	X-1 MIPA	10	11	16	27	Kurikulum SMA 2013 MIPA	X-1
2	X-2 MIPA	10	5	15	20	Kurikulum SMA 2013 MIPA	X-3
3	X-3 IPS	10	15	2	17	Kurikulum SMA 2013 IPS	X-2

Sumber: RKT SMA AL-Masthuriyah

Dalam uraian diatas kita bisa tau kenaikan dan penurunan yang terjadi tidak signifikan karena kenaikan serta penurunan jumlah siswa tidak stabil. Di SMA AL-Masthuriyah persaingan juga ada, maka untuk itu peran pelayanan akademik dan promosi di dalam lembaga sekolah sangat di perlukan karena SMA AL-Masthuriyah merupakan sekolah yang di pegang oleh yayasan dimana di dalamnya terdapat tingkatan sekolah menengah atas selain SMA AL-Masthuriyah ada juga Madrasah Aliyah (MA), Pendidikan Diniyah Formal (PDF), serta Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Dalam hal ini SMA AL-Masthuriyah sebelum menghadapi persaingan lembaga sekolah lain SMA AL-Masthuriyah juga bersaing di dalam yayasan sendiri, dalam permasalahan ini selanjutnya penulis mengambil masalah untuk dijadikan bahan penelitian dengan judul penelitian “ **Pengaruh kualitas pelayanan akademik dan promosi terhadap minat siswa baru pada SMA AL-Masthuriyah**” Berdasarkan latar belakang yang di jelaskan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1.4. Rumusan Masalah

Saat ini banyak lembaga pendidikan yang ditinggalkan oleh pelanggannya sehingga dalam beberapa tahun ini banyak terjadi merger dari beberapa lembaga

pendidikan. Kemampuan administrator untuk memahami pemasaran pendidikan menjadi persyaratan dalam mempertahankan dan meningkatkan pertumbuhan lembaganya. Dalam upaya peningkatan jumlah minat siswa baru pada sekolah SMA AL-Masthuriyah keadaan kuliatas pelayanan akademik di lembaga tersebut masi terus berupaya memperbaiki kualitas pelyanan akademik keadaan

Untuk itu peneliti menemukan permasalahan dalam dunia pendidikan khususnya menurunnya jumlah pelanggan atau persaingan lembaga pendidikan khususnya di kalangan Sekolah menengah atas dan peneliti mengambil studi kasus di SMA AL-Masyhuriyah dengan judul penelitian “ pengaruh kualitas pelyanan akademik dan promosi terhadap minat siswa baru pada SMA AL-Masthuriyah” dengan bentuk pertanyaan sebagai berikut :

Pertanyaan Penelitian

- 1.2.1. Apakah Kualitas Pelayanan Akademik berpengaruh pada Minat Siswa Baru di SMA AL-Masthuriyah?
- 1.2.2. Apakah Promosi berpengaruh Minat Siswa Baru di SMA AL-Masthuriyah?
- 1.2.3. Apakah Kualitas Pelayanan Akademik dan Promosi berpengaruh Pada minat siswa baru di SMA Al Masturiyah?

1.5. Tujuan Penelitian

- 1.3.1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Minat Siswa Baru di SMA AL-Masthuriyah.
- 1.3.2. Untuk mengetahui pengaruh Promosi Terhadap Minat Siswa Baru di SMA AL-Masthuriyah.
- 1.3.3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Promosi Terhadap Minat Siswa Baru di SMA AL-Masthuriyah

1.6. Manfaat Penelitian

Harapan dengan adanya penelitian ini bisa memberi manfaat bagi para pembaca baik siswa ataupun lembaga sekolah untuk dijadikan acuan dalam

peningkatan kualitas pelayanan akademik dan promosi terhadap minat siswa baru.

1.4.1. Manfaat Teoretis

Diharapkan dapat dijadikan bahan pembelajaran dan menambah wawasan di bidang keilmuan mengenai seberapa pentingnya peningkatan kualitas pelayanan akademik dan promosi untuk lembaga sekolah swasta.

1.4.2. Manfaat praktis

Penelitian ini dapat dijadikan informasi untuk lembaga sekolah yang belum melakukan peningkatan pelayanan akademik dan promosi di sekolahnya sehingga mengetahui keuntungan yang di dapat atas peningkatan layanan akademik dan promosi di sekolahnya.

1.4.3. Manfaat bagi penulis

Semogadengan melakukan penelitian ini dapat menambah wawasan yang baru khususnya mengenai program peningkatan layanan akademik dan promosi pada sekolah.



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, J. (2018). Desain Penelitian Analisis Isi (Content Analysis). *ResearchGate, June*, 1–20. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.12201.08804>
- Alfiani, A. (2016). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Di Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta. *Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Amijaya, J., & Suprayitno, H. (2018). Permodelan Bangkitan Dan Tarikan Perjalanan Moda Sepeda Motor Di Wilayah Perkotaan Gresik Tahun 2018. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 2(0), 1–10. <https://doi.org/10.12962/j26151847.v2i0.4819>
- Amin, S. (2018). Strategi peningkatan kualitas pelayanan akademik pada sekolah tinggi. *Wahana Akademika: Jurnal Studi Islam Dan Sosial*, 4(2), 193–202.
- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pelanggan pada konsumen gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3), 86–94.
- Apriliana, A. F. B. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta*.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian*.
- Azkiyah, Z., Kartiko, A., & Mitra Zuana, M. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Promosi Terhadap Minat Siswa Baru Di Madrasah. *Nidhomul Haq : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 5(2), 290–303. <https://doi.org/10.31538/ndh.v5i2.538>
- Bulkia, S., & Herawati, A. S. (2018). Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Sumber Berlian Motors Km.5 Banjarmasin. *At-*

Tadbir : Jurnal Ilmiah Manajemen, 2(2), 94–101.
<https://doi.org/10.31602/atd.v2i2.1354>

Cahyono, E. (2018). Pengaruh Citra Merek, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Merek Oppo Di Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta. *JBMA (Jurnal Bisnis Manajemen Dan Akuntansi)*, 5(1), 61–75.

Danim, S. (2003). *Menjadi komunitas pembelajar: kepemimpinan transformasional dalam komunitas organisasi pembelajaran*. Bumi Aksara.

Darda, A., & Abdulah, B. (2018). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Promosi terhadap Minat Masyarakat Bersekolah di SMAM Wanaraja. *Jurnal EKOBIS: Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 8(1), 1–16.

Desmita, D. (2009). *Psikologi perkembangan peserta didik*. Remaja Rosdakarya.

Digdowiseiso, K. (2017). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Lembaga Penerbitan Universitas Nasional (LPU-UNAS).

Haerini, R., Fauzan, G. A., & Bernard, M. (2019). Penerapan Model Pembelajaran Reciprocal Teaching Untuk Meningkatkan Minat Belajar Siswa Smp Di Era Teknologi. *JPMI (Jurnal Pembelajaran Matematika Inovatif)*, 2(5), 229–236.

Hidayati, R. K., & Wijayanto, H. (2018). Pengaruh Program Csr “Kuta Beach Sea Turtle Conservation” Terhadap Brand Image Perusahaan. *Expose: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(2), 114. <https://doi.org/10.33021/exp.v1i2.436>

Imam, G. (2011). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19. *Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*, 68.

Isriana, N. H., Johan, R. S., & Riadi, R. M. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Pengambilan Keputusan Konsumen dalam Memilih Sekolah di SD Islam As-shofa*. Riau University.

John, W. (2015). S.(2015). *Psikologi Pendidikan*.

Keller, K. L., & Kotler, P. (2012). *Dirección de marketing*.

- Kotler, P. (n.d.). dan kevin lane keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*.
- Kotler, P. (2002). *Marketing places*. Simon and Schuster.
- Kotler, P., Keller, K. L., Manceau, D., & Dubois, B. (2016). *Marketing Management*, 15e édition. *New Jersey: Pearson Education*.
- Malhotra, S. P., & Hanley, F. L. (2009). Surgical management of pulmonary atresia with ventricular septal defect and major aortopulmonary collaterals: a protocol-based approach. *Seminars in Thoracic and Cardiovascular Surgery: Pediatric Cardiac Surgery Annual*, 12(1), 145–151.
- Marthalina, M. (2018). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DAN KEPUASAN MAHASISWA DI IPDN KAMPUS JAKARTA. *Jurnal MSDM (Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 1–18.
- Muharam, W., & Soliha, E. (2017). *Kualitas Produk, Citra Merek, Persepsi Harga dan Keputusan Pembelian Konsumen Honda Mobilio*.
- Nafisa, J., & Sukresna, I. M. (2018). Analisis pengaruh kualitas layanan, harapan kinerja dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (Studi pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 7(4), 78–104.
- Ngalim, P. (2007). *Psikologi Pendidikan Remaja*. Bandung: Rosda Karya.
- Niaga, R. S. P. J. A. (2013). Strategi Promosi sebagai Dasar Peningkatan Respons Konsumen. *Ragam*, 13(1).
- Octavany, Y., Wardani, N. S., & Prasetyo, T. (2018). Efektivitas Pendekatan Inkuiri dan Model Jigsaw (Pi-Mj) terhadap Minat Belajar Siswa Kelas 4 SD. *Pendekar: Jurnal Pendidikan Berkarakter*, 1(1), 226–231.
- Ouadah-Boussouf, N., & Babin, P. J. (2016). Pharmacological evaluation of the mechanisms involved in increased adiposity in zebrafish triggered by the environmental contaminant tributyltin. *Toxicology and Applied*

Pharmacology, 294, 32–42.

- Prihatin, R. P., & Ahmad, I. F. (2020). STRATEGI PEMASARAN JASA PENDIDIKAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN MINAT SISWA BARU DI MTSN 5 SLEMAN YOGYAKARTA. *Jurnal Management Pendidikan Islam*, 1(2), 274–282. <https://doi.org/10.32478/evaluasi.v4i2.381>
- Rahmawati, Fajarwati, & Fauziyah. (2015). *Statistika Teori dan Praktek Edisi 3*. Lab Manajemen UMY.
- Rambat, L., & Hamdani, A. (2011). Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2. *Jakarta: Salemba Empat*.
- Rosita, R. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Ijms–Indonesian Journal On Medical Science*, 4(1), 1–8.
- Sandika, D. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Gojek Di Yogyakarta*.
- Sari, P. R., & Supranoto, H. (2017). Pengaruh Media Pembelajaran Berbasis Information, Communication and Technology (ICT) Terhadap Hasil Belajar Ekonomi Siswa Kelas X Semester Genap SMA Negeri 2 Sekampung. *PROMOSI: Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi*, 5(2).
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Research Methods for Business A Skill-Building Approach Seventh Edition. In *john wiley & sons*. https://doi.org/10.1007/978-94-007-0753-5_102084
- Siagian, H., & Cahyono, E. (2014). Analisis website quality, trust dan loyalty pelanggan online shop. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 8(2), 55–61.
- Silaen, J. B. (2018). Kejadian Hipertensi Pada Masyarakat Di Wilayah Kerja Puskesmas Harapan Raya Pekanbaru. *Jurnal Ipteks Terapan*, 12(1), 64–77.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D (Cetakan Ke 26). *Bandung: CV Alfabeta*.

- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian*. Sugiyono.
- Sugiyono, F. X. (2017). *Neraca pembayaran: Konsep, Metodologi dan penerapan* (Vol. 4). Pusat Pendidikan Dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia.
- Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis untuk Skris, Tesis, dan Disertasi*. Andi Offset.
- Susanto, H. (2014). *Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Pada Kantin Slu Madani UIN Suska Riau Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD)*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Svajana, G. S. (2013). Analisis Kepuasan Mahasiswa dalam Menggunakan Pelayanan Pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Ganesha. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 1(1).
- Tjiptono, F. (2017). *Service, quality, dan satisfaction*.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Andi, 1.
- Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2011). *Service Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Penerbit ANDI. Edisi III.
- Venessa, I., & Arifin, Z. (2017). *Pengaruh Citra Merek (Brand Image) dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Survei pada Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang Tahun Angkatan 2013/2014 dan 2014/2015 Pengguna Kartu Pra-b*. Brawijaya University.
- Widagdo, H. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Konsumen Membeli Komputer Pada PT. XYZ Palembang. *Forum Bisnis Dan Kewirausahaan Jurnal Ilmiah STIE MDP*, 1(1), 1–10.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.



Library Innovation Unit
LIU