



Pengaruh Strategi Pemasaran Lembaga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pendidikan di Raudhatul Athfal Darunnajah 2 Cipining Bogor

Rizka Lukmana

Sekolah Tinggi Agama Islam Darunnajah Bogor

M. Mukhlis Nasrulloh

Sekolah Tinggi Agama Islam Darunnajah Bogor

Heri Dermawan

Sekolah Tinggi Agama Islam Darunnajah Bogor

Ahmad Farid

Sekolah Tinggi Agama Islam Darunnajah Bogor

Korespondensi penulis: a.farid@darunnajah.ac.id

Abstract. *Marketing strategy is influential in providing satisfaction for service customers, including educational services. With a marketing strategy, it can encourage customer satisfaction for educational services. This research approach uses quantitative methods. The sampling technique in this study used Simple Random Sampling, which was as many as 34 students. The data collection technique is using a questionnaire. The data analysis technique used is simple linear regression. the following results of calculations using Microsoft excel equipped with SPSS 22 show the results of the study that there is an influence between marketing strategy (X) on customer satisfaction of education services (Y) at Raudhatul Athfal Darunnajah 2 Cipining, it is proven that the coefficient of determination of the summary model table value R square = 0.319, to determine the magnitude of the effect of variable x on variable y by 32%. So the results of the coefficient of determination show that 32% of marketing strategies contribute to customer satisfaction in education services, while the rest is $100\% - 32\% = 68\%$ others are influenced by other factors.*

Keywords: *Marketing Strategy, Customers, Educational Services.*

Abstrak. Strategi pemasaran berpengaruh dalam memberikan kepuasan bagi pelanggan jasa, termasuk jasa pendidikan. Dengan adanya strategi pemasaran, dapat mendorong kepuasan pelanggan jasa pendidikan. Pendekatan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan Simple Random Sampling yaitu sebanyak 34 murid. Adapun teknik pengumpulan data yakni menggunakan angket. teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linear sederhana. Diketahui hasil perhitungan statistik dengan menggunakan Microsoft excel dilengkapi dengan SPSS 22 menunjukkan hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh antara strategi pemasaran (X) terhadap kepuasan pelanggan jasa pendidikan (Y) di Raudhatul Athfal Darunnajah 2 Cipining, terbukti hasil koefisien determinasi tabel model summary nilai R square = 0,319, untuk menentukan besaran pengaruh variabel x terhadap variabel y sebesar 32%. Jadi hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa 32% strategi pemasaran berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan jasa pendidikan, sedangkan sisanya yaitu $100\% - 32\% = 68\%$ lainnya dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci: Strategi Pemasaran, Kepuasan Pelanggan, Jasa Pendidikan.

LATAR BELAKANG

Pentingnya pendidikan seringkali dipandang sebelah mata dan dianggap sebagai hal yang sepele. Padahal jika ditinjau kembali, selain menjadi sarana untuk menambah wawasan, pendidikan juga dapat digunakan untuk mengasah kemampuan dalam menyelesaikan masalah, meningkatkan perekonomian, hingga menciptakan kesempatan kerja yang lebih baik (Farid & Pratama, 2020).

Pendidikan menjadi salah satu upaya yang sangat ampuh untuk menanggulangi masalah kebodohan dan kemiskinan yang hingga saat ini masih melanda Indonesia. Pendidikan sangat berpengaruh bagi masa depan. Tidak hanya untuk diri sendiri, namun juga bagi bangsa dan negara. Dan kabar baiknya adalah pendidikan tak hanya dapat ditempuh melalui jenjang formal, namun juga bisa didapatkan melalui jalur informal dan nonformal, seperti dalam acara kajian, kursus, dan bahkan dalam setiap sendi kehidupan pasti mengandung pendidikan (Farid, Miftachudin, et al., 2023).

Dalam kehidupan sosial sekarang ini, untuk mengidentifikasi pemenuhan tingkat kualitas harapan para konsumen tidaklah mudah, karena sekali konsumen dapat merasakan kualitas produk atau jasa layanan yang tinggi (baik dari perusahaan maupun dari pesaingnya), maka mereka akan mengharapkan pengalaman yang sama akan berulang. Apabila suatu perusahaan dapat mengidentifikasi kualitas produk atau jasa layanan sesuai dengan harapan konsumen, sudah barang tentu hal ini akan menimbulkan kepuasan pada konsumennya, dengan kata lain penawaran kualitas produk atau jasa layanan yang baik dapat mempengaruhi pemakaian ulang produk ataupun jasa perusahaan (Mursid, 2014).

Meskipun pemasaran jasa pendidikan dirasa lebih sulit dilakukan karena layanan pendidikan yang dipasarkan tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan, dan tidak tahan lama, namun dalam hasil penelitiannya, Kalenskaya et al. menekankan pada dua hal, yaitu hubungan baru dalam ekonomi pendidikan dan penyediaan serta penawaran layanan jasa pendidikan (Farid, Huda, et al., 2023). Tren pembangunan ekonomi dunia saat ini dengan ekonomi berbasis pengetahuan berimplikasi pada dunia pendidikan dengan meningkatnya tuntutan kualitas, relevansi, dan penerapan praktis produk dan layanan pendidikan (Mursid, 2014). Oleh karena itu, menjadi sebuah keniscayaan bahwa penyediaan layanan jasa pendidikan menjadi komponen kunci untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna jasa pendidikan secara efektif, yang tidak kalah

penting lagi adalah layanan jasa pendidikan ini juga perlu ditawarkan secara efektif dengan memahami perilaku populasi target dan kriteria yang mereka gunakan untuk menentukan pilihannya (Ahmad Farid, 2023).

Raudhatul Athfal Darunnajah 2 Cipining terletak di kampung Cipining, desa Argapura. Merupakan salah satu desa yang terletak di kecamatan Cigudeg, Kabupaten Bogor, Jawa Barat. Lembaga yang mendapat izin resmi pendirian pada tanggal 28 Januari 2021 tersebut merupakan bagian dari Pondok Pesantren Darunnajah 2 Cipining yang menjadi lembaga pendidikan dini dengan peserta didik yang berasal dari lingkungan sekitar lembaga. Strategi pemasaran yang dilakukan meliputi promosi melalui media online maupun offline, pengadaan kegiatan yang menjadi ciri khas lembaga, seperti dilakukannya manasik haji dan sebagainya.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan korelasional. Korelasional adalah suatu pendekatan umum untuk penelitian yang berfokus pada penaksiran kovariansi antara variabel yang muncul secara alami. Kata korelasional berasal dari sebuah kata dalam bahasa Inggris *correlation* dan menjadi *correlational* artinya saling berhubungan atau hubungan timbal balik. Sebuah *correlation* atau korelasi adalah suatu uji statistik untuk menentukan tendensi atau pola dari dua variabel atau lebih atau dua set data yang bervariasi secara konsisten. Dalam ilmu statistika istilah korelasi diberi pengertian sebagai hubungan antara dua variabel atau lebih. Hubungan antara dua variabel dikenal dengan istilah *bivariate correlation*, sedangkan hubungan antar lebih dari dua variabel dikenal dengan istilah *multivariate correlation* (Mustanir & Lubis, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Profil Raudhatul Athfal Darunnajah 2 Cipining

Raudhatul Athfal Darunnajah 2 Cipining terletak di Jalan Agapura Kotak Pos 1 Jasinga, kampung Cipining, desa Argapura, kecamatan Cigudeg, Bogor, Jawa Barat. Telah berdiri sejak tahun 1992 dan mendapat izin operasional pada tahun 2003. Pada awalnya, *Raudhatul Athfal Darunnajah 2 Cipining* bertempat di kampus 1 Pesantren Darunnajah 2 Cipining, namun dikarenakan beberapa alasan, bangunan dan seluruh kegiatan kini dipindah ke lokasi kampus 2.

Pada awalnya, *Raudhatul Athfal* Darunnajah merupakan lembaga yang tidak memiliki cabang lain, namun kemudian sekitar tahun 2012, didirikan pula PAUD Daunnajah 2 Cipining di bawah pengaturan *Raudhatul Athfal* Darunnajah 2 Cipining dan di bawah naungan Pesantren Darunnajah 2 Cipining.

2. Visi dan Misi *Raudhatul Athfal* Darunnajah 2 Cipining.

a. Visi

Raudhatul Athfal Darunnajah 2 Cipining memiliki visi =
Terwujudnya Pendidikan Islami Anak Usia Dini yang bertaqwa, cerdas, terampil, dan mandiri.

b. Misi

Misi *Raudhatul Athfal* Darunnajah 2 Cipining adalah:

1. Menyelenggarakan Pendidikan Anak Usia Dini yang berbasis Islam.
2. Mengembangkan potensi spiritual anak dan melatih ibadah.
3. Menumbuh kembangkan potensi motorik dan kognitif Anak Usia dini.
4. Menumbuh kembangkan sikap mandiri pada Anak Usia dini.

c. Daftar Tenaga Pendidik *Raudhatul Athfal* Darunnajah 2 Cipining.

Tabel 4.1: Daftar Tenaga Pendidik
Raudhatul Athfal Darunnajah 2 Cipining.

| No. | Jabatan | Laki-laki | Perempuan | Jumlah | Status |
|------------|----------------|------------------|------------------|---------------|----------------|
| 1. | Kepala sekolah | | 1 | 1 | Non PNS |
| 2. | Guru kelas | | 5 | 5 | Non PNS |
| 3. | Administrasi | 1 | | 1 | Non PNS |
| | Jumlah | | 7 | 7 | Non PNS |

d. Daftar murid Raudhatul Athfal Darunnajah 2 Cipining

Tabel 4.2: Daftar perkembangan Murid

| No | Tingkat/Kelas | Perkembangan Murid | | |
|----|---------------|--------------------|---------------|---------------|
| | | 2020/ 2021 | 2021/ 2022 | 2022/ 2023 |
| 1 | B | 39 | 57 | 75 |
| | Jumlah | 39 | 57 | 75 |

3. Raudhatul Athfal Darunnajah 2 Cipining Bogor dari Waktu ke Waktu

a. Latar belakang berdirinya Raudhatul Athfal Darunnajah 2 Cipining.

Setiap manusia memiliki hak dan kewajiban masing-masing sesuai kedudukannya, begitu pula dengan para orang tua. Di antara kewajiban orang tua terhadap anak adalah memberikan pendidikan yang baik. Hal tersebut dicantumkan dalam Al-Qur'an surah At-Tahrim ayat 6 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا قُوا أَنفُسَكُمْ وَأَهْلِيكُمْ نَارًا وَقُودُهَا النَّاسُ
وَالْحِجَارَةُ عَلَيْهَا مَلَائِكَةٌ غِلَاظٌ شِدَادٌ لَا يَعْصُونَ اللَّهَ مَا أَمَرَهُمْ
وَيَفْعَلُونَ مَا يُؤْمَرُونَ

Hai orang-orang yang beriman, peliharalah dirimu dan keluargamu dari api neraka yang bahan bakarnya adalah manusia dan batu; penjaganya malaikat-malaikat yang kasar, keras, dan tidak mendurhakai Allah terhadap apa yang diperintahkan-Nya kepada mereka dan selalu mengerjakan apa yang diperintahkan.

Dalam ayat tersebut dijelaskan bahwa setiap mukmin memiliki kewajiban untuk menjaga diri dan keluarganya dari api neraka. Hal tersebut dapat tercapai dengan pendidikan yang baik, benar dan tepat.

Mendidik dengan baik dilakukan dengan memberikan berbagai macam ilmu pengetahuan yang akan menjadi acuan dan bekal bagi anak dalam menjalani kehidupan sehari-hari seperti pendidikan iman, pendidikan ibadah, pendidikan akhlak, pendidikan sosial, pendidikan intelektual, pendidikan fisik, pendidikan psikis, pendidikan seksual, dan pendidikan keterampilan (Nisa et al., 2024).

Di Indonesia sendiri, kewajiban orang tua terhadap anak diatur dalam Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014. Undang-undang tersebut merupakan

perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak. Pasal 26 Undang-Undang tersebut menyatakan bahwa kewajiban orang tua terhadap anak mencakup empat hal, yaitu:

1. Mengasuh, memelihara, melindungi dan mendidik anak;
2. Menumbuhkembangkan anak sesuai dengan kemampuan minat dan bakatnya;
3. Mencegah anak menikah pada usia dini;
4. Dan memberikan pendidikan karakter dan penanaman nilai budi pekerti anak.

Pendidikan anak hendaknya dilakukan sedini mungkin. Apalagi anak memiliki *golden age* yang jika dimanfaatkan dan diisi dengan hal yang baik tentu akan menghasilkan kesuksesan pendidikan. Baik dalam pendidikan karakter, iptek, maupun imtaq. Namun yang seringkali menjadi kendala adalah keterbatasan waktu yang dimiliki oleh para orang tua untuk mendampingi dan mendidik anaknya dikarenakan adanya kewajiban lain yang juga tak dapat ditinggal. Jika tidak menemukan solusi yang tepat untuk permasalahan tersebut, dampaknya akan dirasakan oleh anak yang kehilangan kesempatan emasnya belajar di waktu yang berharga.

Dalam menjembatani permasalahan tersebut, seringkali orang tua akan menitipkan anaknya ke sekolah agar kewajibannya memberi pendidikan yang baik dan layak dapat dipenuhi oleh para guru. Dan sebagai gantinya, orang tua akan membayar jasa guru maupun sekolah tersebut sebagai ucapan terima kasih dan balas jasa.

Menanggapi hal tersebut, maka Pondok Pesantren Darunnajah 2 Cipining mengambil inisiatif untuk mendirikan taman pendidikan anak, atau yang dikenal dengan *Raudhatul Athfal* untuk memberi pendidikan bagi anak-anak di lingkungan sekitar. Memberikan lingkungan pertumbuhan yang baik bagi anak.

مَثَلُ الْجَلِيسِ الصَّالِحِ وَالْجَلِيسِ السَّوِّءِ كَحَامِلِ الْمِسْكِ وَنَافِخِ الْكَيْسِ

“Permisalan teman duduk yang baik dan yang buruk adalah seperti pembawa minyak kasturi dan peniup api...” [Muttafaqun Alaih]

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara pengaruh strategi pemasaran terhadap kepuasan pelanggan jasa pendidikan. Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu strategi pemasaran (X) dan

kepuasan pelanggan jasa pendidikan (Y). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan teknik analisis data menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana. Data yang didapatkan berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner menggunakan kertas kepada 34 responden yang terdiri dari wali murid, wali alumni, tenaga pendidik *Raudhatul Athfal Darunnajah 2 Cipining Bogor*, serta beberapa responden dari lembaga pendidikan lain. Responden didapatkan dengan menggunakan teknik simple random sampling, dipilih secara acak.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan nilai korelasi yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel strategi pemasaran terhadap variabel kepuasan pelanggan jasa pendidikan 0,466. Artinya terdapat pengaruh antara variabel X dan Y, berdasarkan tabel korelasi dengan rentang nilai 0,40-0,60 sehingga antara variabel X dan Y terdapat pengaruh yang sedang. Hal ini ditunjang dengan nilai koefisien determinasi sebesar 32% yang artinya strategi pemasaran memberikan pengaruh terhadap minat belajar murid sebesar 32%.

KESIMPULAN DAN SARAN

Terdapat pengaruh strategi pemasaran terhadap kepuasan pelanggan jasa pendidikan di *Raudhatul Athfal Darunnajah 2 Cipining Bogor*. Adapun nilai signifikansi untuk pengaruh strategi pemasaran terhadap kepuasan pelanggan jasa pendidikan adalah sebesar $0,001 > 0,05$, maka H_1 diterima. Besarnya pengaruh strategi pemasaran terhadap kepuasan pelanggan jasa pendidikan di *Raudhatul Athfal Darunnajah 2 Cipining Bogor* diperoleh nilai R square sebesar 0,319, maka bisa disimpulkan bahwa be saran pengaruh variabel independent (X) terhadap variabel dependent (Y) sebesar 32%. Terdapat hubungan positif antara strategi pemasaran dan kepuasan pelanggan jasa pendidikan *Raudhatul Athfal Darunnajah 2 Cipining Bogor* dengan nilai rhitung $0,449 > 0,339$ rtabel. Oleh karena itu variabel X terhadap variabel Y memiliki korelasi dengan derajat hubungan yaitu korelasi sedang.

DAFTAR REFERENSI

Ahmad Farid. (2023). *KONTEKSTUALISASI TAFSIR JIHAD MENURUT ABDULLAH SAEED*. <https://dialektika.or.id/publikasi/kontekstualisasi-tafsir-jihad-menurut->

abdullah-saeed/

- Farid, A., Huda, A. N., & Ariyadi, S. (2023). Kontekstualisasi Ayat-Ayat Jihad Perspektif Abdullah Saeed. *El-Afkar: Jurnal Pemikiran Keislaman Dan Tafsir Hadis*, 12(1), 170–185.
- Farid, A., Miftachudin, M., Syamsudin, S., Firmansah, D., Amriyah, C., Fawaid, A., Mukarromah, A., Ifriqia, F., Kurniawan, S., & Wijayanto, A. (2023). Penguatan Karakter Kedisiplinan Siswa Melalui Pembiasaan Shalat Dhuha di Madrasah Ibtidaiyah Darunnajah 2 Cipining Bogor. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(4), 9559–9564.
- Farid, A., & Pratama, A. I. (2020). The influence of the head master transformational leadership style toward teacher's work ethics in the Al-farisi Junior High School Tapos Tenjo Bogor. *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(02), 143–165.
- Mursid, M. (2014). *Manajemen pemasaran*.
- Mustanir, A., & Lubis, S. (2017). Participatory rural appraisal in deliberations of development planning. *International Conference on Democracy, Accountability and Governance (ICODAG 2017)*, 316–319.
- Nisa, N. Z., Nurfadhilah, N., Rahmawati, S., Pratiwi, I., Nasrullah, M. M., & Farid, A. (2024). PENGUATAN PEMAHAMAN AGAMA ISLAM BAGI ANAK-ANAK MELALUI KEGIATAN TPQ DI DESA CIGUDEG. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(1), 1134–1139.