

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BAURAN PROMOSI  
TERHADAP MINAT MASUK DI SD NEGERI TANAH  
KALIKEDINDING II/252 SURABAYA**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**UMI NURHAJATI  
NIM : 20131221275**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BAURAN PROMOSI  
TERHADAP MINAT MASUK DI SD NEGERI TANAH  
KALIKEDINDING II/252 SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi  
salah satu persyaratan dalam menyelesaikan  
Program Sarjana Ekonomi

**OLEH :**

**UMI NURHAJATI  
NIM : 20131221275**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**2019**

## PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : UMI NURHAJATI  
NIM : 20131221275  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian satu seluruhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi itu hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 12 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,



Umi Nurhajati

Persetujuan Untuk Ujian Skripsi

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BAURAN PROMOSI  
TERHADAP MINAT MASUK DI SD NEGERI TANAH  
KALIKEDINDING II/252 SURABAYA**

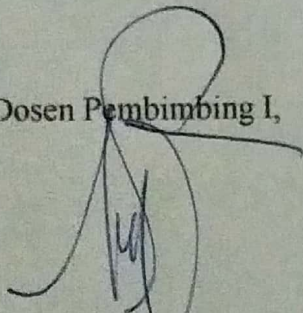
OLEH :

UMI NURHAJATI  
NIM : 20131221275

**Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan**

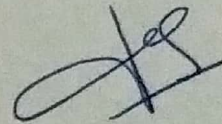
Surabaya, 12 Juli 2019

Dosen Pembimbing I,



Dr. M. Anang Firmansyah, M.M

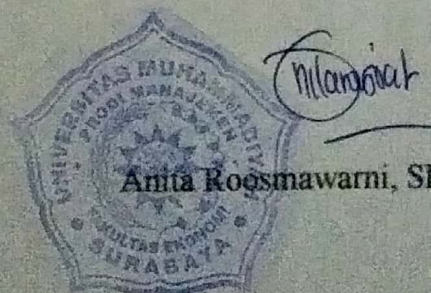
Dosen Pembimbing II,



Dra. Siti Salbiyah, M.Kes

Mengetahui,

Kaprodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Anita Rogsmawarni, SE., M.SE

**PENGESAHAN PANITIA PENGUJI**

Skripsi ini telah diujikan dan disyahkan dihadapan Komisi Penguji

**Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BAURAN PROMOSI**

**TERHADAP MINAT MASUK DI SD NEGERI TANAH**

**KALIKEDINDING II/252 SURABAYA**

**Nama : UMI NURHAJATI**

**NIM : 20131221275**

**Program Studi : Manajemen**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Universitas Muhammadiyah Surabaya**

**Pada Hari / Tanggal : Selasa / 16 Juli 2019**

**Pukul 11.00 sampai dengan 12.00**

**Komisi Penguji terdiri dari :**

**Ketua Penguji :**

**Dr. Mochamad Mochklas, M.M**

**Anggota**

**Dr. M. Anang Firmansyah, M.M**

**Anggota**

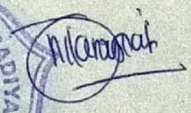
**Dra. Siti Salbiyah, M.Kes**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**

  
**Dr. Anna Marina, M.Si, Ak.,CA**

**Kaprodi Manajemen**

  
**Anita Rosmawarni, SE., M.SE**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BAURAN PROMOSI TERHADAP MINAT MASUK SISWA DI SD NEGERI TANAH KALIKEDINDING II/252 SURABAYA”.

Penyusunan skripsi ini dibuat dengan observasi dan beberapa bantuan dari berbagai pihak untuk membantu menyelesaikan tantangan dan hambatan selama mengerjakan. Oleh karena itu, penyusun dengan kerendahan hati mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Dr. dr. Sukadiono, M.M Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Dr. Anna Marina, M.Si, Ak.,CA Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Anita Roosmawarni, SE., M.SE Kaprodi Manajemen yang telah memberikan semangat kepada penyusun.
4. Dr. M. Anang Firmansyah, S.E., M.M Dosen Pembimbing I yang telah rela meluangkan waktu untuk bimbingan, petunjuk dan nasehat dalam proses penyusunan hingga selesainya skripsi ini.
5. Dra. Siti Salbiyah, M.Kes. Dosen Pembimbing II yang telah rela meluangkan untuk arahan, bimbingan, petunjuk dan nasehat dalam proses penyusunan hingga selesainya skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah memberikan ilmu bermanfaat dan seluruh staff pengajaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
7. Ibu Kepala SDN Tanah Kalikedinding II/252 Surabaya yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian dan memberikan semangat serta dorongan moril hingga terselesainya skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Guru serta tenaga kependidikan SDN Tanah Kalikedinding II/252 Surabaya yang telah banyak memberikan doa, dukungan, semangat dan dorongan moril hingga terselesainya skripsi ini.
9. Untuk suamiku Puji Imam Santoso yang senantiasa selalu mendoakan, mendukung dan tak lelah memberikan semangatnya untuk menyelesaikan skripsi.

10. Keluarga besar saya yang telah banyak memberikan doa, dukungan, semangat dan dorongan moril hingga terselesainya skripsi ini.
11. Semua pihak dan teman-teman seperjuangan program studi Manajemen P2K angkatan 2013 yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terima kasih atas bantuan dan dorongannya selama ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang mendasar pada skripsi ini. Oleh karena itu, penyusun mengharapkan semoga penelitian ini memberikan manfaat bagi semua pihak yang memerlukan. Akhir kata, semoga Alloh Subhanahu Wata'ala senantiasa meridhoi segala ikhtiar kita. Aamiin Ya Robbal 'Alamiin.

Penulis,

## DAFTAR ISI

### Halaman

KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRAK .....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
1. Pengembangan Keilmuan .....	7
2. Pengguna.....	7
3. Peneliti .....	7
E. Sistematika Penulisan skripsi.....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	10
2. Pemasaran Jasa Pendidikan.....	11
a. Tujuan Pemasaran Jasa Pendidikan .....	12
3. Pelayanan .....	13
a. Kualitas Pelayanan.....	14
b. Kualitas Pelayanan Secara <i>Service Quality</i> .....	14
c. Indikator Kualitas Layanan <i>Service Quality</i> .....	15
4. Promosi .....	17
a. Pengertian Promosi .....	17
b. Tujuan dan Fungsi Promosi .....	18
c. Bauran Promosi.....	19



5.	Perilaku Konsumen .....	20
a.	Minat Beli Konsumen .....	21
1).	Pembelian.....	21
2).	Penjualan.....	22
3).	Indikator Minat Beli Konsumen .....	23
6.	Hubungan antar Variabel .....	24
a.	Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Siswa.....	24
b.	Hubungan Bauran Promosi terhadap Minat Beli Siswa .....	25
c.	Hubungan Minat Beli Siswa terhadap Kualitas Pelayanan dan Bauran Promosi .....	25
B.	Penelitian Terdahulu .....	26
C.	Kerangka Konseptual .....	32
D.	Hipotesis.....	34
1.	Hipotesis H <sub>1</sub> .....	34
2.	Hipotesis H <sub>2</sub> .....	34
3.	Hipotesis H <sub>3</sub> .....	34
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>35</b>
A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	35
B.	Identifikasi Variabel.....	35
1.	Variabel Independen (Bebas).....	36
2.	Variabel Dependen (Terikat) .....	36
C.	Teknik Pengumpulan Data.....	36
1.	Kuisisioner (Angket) .....	37
2.	Dokumentasi ( <i>Documentation</i> ).....	38
D.	Populasi dan Sampel Penelitian .....	38
1.	Populasi.....	38
2.	Sampel.....	39
E.	Teknik Pengolahan Data .....	39
1.	Kisi-kisi Variabel Kualitas Pelayanan .....	40
2.	Kisi-kisi Variabel Bauran Promosi .....	40
3.	Kisi-kisi Variabel Minat Masuk Siswa .....	41
4.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	42
a.	Uji Validitas .....	42
b.	Uji Reliabilitas .....	42

F. Analisis Data .....	43
1. Uji Asumsi Klasik .....	44
a. Uji Normalitas .....	44
b. Uji Linieritas .....	45
2. Membuat Persamaan Regresi .....	45
3. Uji F .....	45
a. Menentukan Hipotesis Ho dan Ha (alternatif) .....	46
b. Menentukan Kriteria Uji F .....	46
c. Membuat Simpulan .....	46
4. Uji t .....	46
a. Menentukan Hipotesis Ho dan Ha (alternatif) .....	47
b. Menentukan Taraf Signifikansi .....	47
c. Menghitung Tstatistik dan Thitung .....	47
d. Menentukan Kriteria Uji t .....	47
e. Membuat Simpulan .....	48
5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
A. Gambaran Umum Subjek Penelitian .....	49
1. Visi SD Negeri Tanah Kalikedinding II/252 Surabaya .....	50
2. Misi SD Negeri Tanah Kalikedinding II/252 Surabaya .....	50
3. Struktur Organisasi SD Negeri Tanah Kalikedinding II/252 Surabaya .....	51
B. Deskripsi Hasil Penelitian .....	52
1. Hasil Kuisisioner Jawaban Responden .....	52
a. Hasil Kuisisioner Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan .....	52
b. Hasil Kuisisioner Jawaban Responden Variabel Bauran Promosi .....	53
c. Hasil Kuisisioner Jawaban Responden Variabel Minat Masuk .....	54
2. Uji Validitas .....	55
3. Uji Realibilitas .....	56
4. Analisis Data .....	57
a. Uji Asumsi Klasik .....	57
1). Uji Normalitas .....	57
2). Uji Linieritas .....	58
5. Persamaan Regresi .....	59
6. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	60

C. Pengujian Hipotesis.....	61
1. Uji F .....	61
2. Uji t .....	62
C. Pembahasan.....	63
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Masuk Siswa di SD Negeri Tanah Kalikedinding II/252 Surabaya .....	63
2. Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Minat Masuk Siswa di SD Negeri Tanah Kalikedinding II/252 Surabaya .....	65
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bauran Promosi Terhadap Minat Masuk Siswa di SD Negeri Tanah Kalikedinding II/252 Surabaya .....	67
<b>BAB V    PENUTUP</b> .....	68
A. Simpulan .....	68
B. Saran .....	68
DAFTAR RUJUKAN .....	69
LAMPIRAN.....	72

## DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
3.1	Kisi-kisi Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan .....	40
3.2	Kisi-kisi Instrumen Variabel Bauran Promosi .....	40
3.3	Kisi-kisi Instrumen Variabel Minat Masuk .....	41
3.4	Skala Penilaian Alternatif Jawaban Responden .....	41
3.5	Kriteria Penilaian Instrumen .....	41
4.1	Hasil Kuisisioner Variabel Kualitas Pelayanan .....	52
4.2	Hasil Kuisisioner Variabel Bauran Promosi .....	53
4.3	Hasil Kuisisioner Variabel Minat Masuk .....	54
4.4	Hasil Uji Validitas .....	56
4.5	Hasil Uji Realibilitas .....	56
4.6	Hasil Uji Normalitas K-S Kualitas Pelayanan, Bauran Promosi Terhadap Minat Masuk .....	57
4.7	Hasil Uji Linearitas <i>Plot Residual</i> Kualitas Pelayana Terhadap Minat Masuk .....	58
4.8	Hasil Persamaan Regresi .....	59
4.9	Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	60
4.10	Hasil Uji F Kualitas Pelayanan dan Bauran Promosi Terhadap Minat Masuk SD Negeri Tanah Kalikedinding II/252 Surabaya .....	62
4.11	Hasil Uji t Kualitas Pelayanan dan Bauran Promosi Terhadap Minat Masuk SD Negeri Tanah Kalikedinding II/252 Surabaya .....	63

## DAFTAR GAMBAR

<b>Nomor Gambar</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Siswa Baru SD Negeri Tanah Kalikedinding II/252 Surabaya.....	4
3.1	Kerangka Konseptual Penelitian .....	33
4.1	Struktur Organisasi SD Negeri Tanah Kalikedinding II/252 Surabaya.....	51
4.2	Hasil P-P <i>Plot of Regresion Standarized Residual</i> .....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Nomor Lampiran</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1	Hasil Perhitungan SPSS Versi 22.0 .....	72
2	Hasil Jawaban Kuisisioner.....	75
3	Angket Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bauran Promosi Terhadap Minat Masuk Siswa di SD Negeri Tanah Kalikedinding II/252 Surabaya .....	84
4	Foto Kualitas Pelayanan, Bauran Promosi, dan Minat Masuk Siswa Baru di SD Negeri Tanah Kalikedinding II/252 Surabaya .....	87

## DAFTAR PUSTAKA

- Ana. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra, Biaya, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelajar dalam Menggunakan Bimbingan Belajar Primagama di Kota Semarang*. Semarang:Universitas Dian Nuswantoro.
- Arikunto. 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Bhuono. 2012. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta:Andi.
- Dharmmesta dan Handoko. 1982. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen. Edisi Pertama*. Yogyakarta:Liberty.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.
- Firmansyah, M. A., & SE, M. (2019). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Penerbit Qiara Media.
- Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran: Dasar dan Konsep*. Penerbit Qiara Media.
- Firmansyah, M. A., & Mahardhika, B. W. (2015). Pengaruh Strategi Marketing Mix (Produk, Harga, Promosi Dan Distribusi) Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Batik Di Surabaya. *Balance*, 12(02).
- Firmansyah, M. A., & Mahardhika, B. W. (2018). *Pengantar Manajemen*. Deepublish.
- Firmansyah, M. A., & Fatihudin, D. (2017). *Globalisasi Pemasaran (Marketing Globalization)*. Deepublish.
- Kartajaya. 2002. *Hermawan Kartajaya On Marketing*. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler. 2000. *Manajemen Pemasaran Jilid 2, Edisi Kesebelas*. Jakarta: Prehallindo.
- \_\_\_\_\_, dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran Jilid 5*. Jakarta:Erlangga.
- Lathipah. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Jasa Pendidikan Terhadap Minat Masyarakat Memondokkan Anaknya (Studi di Pondok Pesantren Al-Ishlahuddiny dan Nurul Hakim, Kecamatan Kediri, Kabupaten Lombok Bara, Provinsi Nusa Tenggara*. Malang:UIN Maulana Malik Ibrahim.
- Lewis and Booms. 1983. *The Marketing Aspect of Service Quality*. Amerika:Marketing Association Chicago.
- Maisyaroh. 2004. *Buku Ajar Hubungan Masyarakat*. Malang:Universitas Negeri Malang.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta:Bumi Aksara.

- Narimawati. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. Bandung:Agung.
- Nasution. 2007. *Analisis Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran terhadap Keputusan Mahasiswa dalam Memilih Kuliah pada Business College Lembaga Pendidikan dan Pengembangan Profesi Indonesia (LP3I) Medan*. Medan:Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara.
- Pasolong. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung:Alfabet.
- Parasuraman, et. all. 1988. *Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Dalam *Jurnal of Retailing Volume 64 Number 1 Spring*.
- Ratminto, dan Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan, Disertai dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Riduwan. 2010. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru dan Peneliti Pemula*. Bandung:Alfabeta.
- Rubini. 2014. *Pengaruh Persepsi Orang Tua Murid Tentang Fasilitas, Biaya, Kualitas dan Lokasi Terhadap Keputusan Memilih Jasa Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Muhammadiyah Basin Klaten*. Yogyakarta:UIN Sunan Kalijaga.
- Rudianto. 2018. *Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, dan Fasilitas terhadap Minat Orang Tua Menyekolahkan Anak di Sekolah Menengah Pertama Islam Terpadu (SMPIT) Kabupaten Ponorogo*. Ponorogo:Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
- Sarjono, dan Julianita. 2011. *SPSS VS Lisrel : Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta:Salemba Empat.
- Sedarmayanti. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Refika Aditama.
- Sistaningrum. 2002. *Manajemen Promosi Pemasaran*. Jakarta:Index.
- Sudarsono. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah. Deskripsi dan Ilustrasi. Edisi Kedua*. Yogyakarta:Ekonisia.
- Sugiono. 2018. *Pengaruh Biaya dan Lokasi Terhadap Minat Orang Tua Memilih Sekolah di SMPN 2 Manyar Gresik*. Surabaya:Manajemen Pendidikan FKIP UNESA
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung:Alfabeta.
- Sukandarrumidi. 2002. *Metodologi Penelitian; Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*. Bandung:Gajah Mada University Press.



Susanto. 2012. *Analisis Pengaruh Citra Merek dan Bauran Promosi terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Lembaga Pendidikan Bahasa Inggris (Studi pada Lembaga Pendidikan ILP di Semarang)*. Semarang:Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

Sutopo dan Suryanto. 2011. *Pelayanan Prima (Lembaga Administrasi Negara)*.

Swastha dan Irawan. 2005. *Asas-asas Marketing*. Yogyakarta:Liberty.

Tjiptono. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang:Bayumedia.

Wijaya. 2012. *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta:Salemba Empat.