



**PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP
KEPUTUSAN SISWA DALAM MEMILIH PENDIDIKAN
DI SMA MUHAMMADIYAH 3 JEMBER
(Studi Kasus Pada Siswa Kelas X Tahun Ajaran 2010/2011)**

SKRIPSI

Oleh :

**ERNI IRAWATI
NIM 060210391016**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER
2011**



**PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP
KEPUTUSAN SISWA DALAM MEMILIH PENDIDIKAN
DI SMA MUHAMMADIYAH 3 JEMBER
(Studi Kasus Pada Siswa Kelas X Tahun Ajaran 2010/2011)**

SKRIPSI

diajukan guna memenuhi salah satu syarat memperoleh
gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi
Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (S1)
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember

Oleh:

**ERNI IRAWATI
060210391016**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER
2011**

PERSEMBAHAN

Dengan penuh kebahagiaan dan rasa terimakasih sebesar-besarnya pada Sang Pencipta skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Yang kuhormati dan kucintai Orang tuaku tercinta, terimakasih yang tak terhingga atas semua pengorbanan, cururan keringat, kesabaran dan doa yang tak henti-hentinya untuk keberhasilan studiku yang kuraih hingga saat ini.
2. Keluargaku tersayang terimakasih atas nasehat dan perhatian yang diberikan untuk semua keberhasilanku selama ini.
3. Almamater yang kubanggakan Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.
4. Guru-guruku sejak TK sampai Perguruan Tinggi terhormat, yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran;
5. Kepala Sekolah, Wakil Kepala Sekolah, Guru Pengajar dan para karyawan/TU serta siswa-siswi kelas X tahun ajaran 2010/2011 di SMA Muhammadiyah 3 Jember.

MOTTO

Bukan kurangnya pengetahuan yang menghalangi keberhasilan, tetapi tidak cukupnya tindakan. Dan bukan kurang cerdasnya pemikiran yang melambatkan perubahan hidup ini, tetapi kurangnya penggunaan dari pikiran dan kecerdasan.

*(Mario Teguh)**

"Manusia tak selamanya benar dan tak selamanya salah, kecuali ia yang selalu mengoreksi diri dan membenarkan kebenaran orang lain atas kekeliruan diri sendiri"

*(A. Hubbard)***

*) <http://www.scribd.com/doc/22246376/moto-hidup>

**) <http://motto-hidup.blogspot.com/>

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erni Irawati

NIM : 060210391016

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: **“Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Siswa Dalam Memilih Pendidikan Di SMA Muhammadiyah 3 Jember (Studi Kasus Pada Siswa Kelas X Tahun Ajaran 2010/2011)”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 15 Juni 2011

Erni Irawati
Nim.060210391016

SKRIPSI

PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP KEPUTUSAN SISWA DALAM MEMILIH PENDIDIKAN DI SMA MUHAMMADIYAH 3 JEMBER (Studi Kasus Pada Siswa Kelas X Tahun Ajaran 2010/2011)

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Pendidikan IPS (S1) dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

Oleh :

Nama : Erni Irawati
NIM : 060210391016
Angkatan tahun : 2006
Tempat, tanggal lahir : Ponorogo, 13 Maret 1988
Jurusan/program : P. IPS/P. Ekonomi

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Drs. Joko Widodo, MM
NIP. 19600217 198603 1 003

Drs.H.Sutrisno Djaja,MM
NIP. 19540302 198601 1 001

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “*Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Siswa Dalam Memilih Pendidikan Di SMA Muhammadiyah 3 Jember (Studi Kasus Pada Siswa Kelas X Tahun Ajaran 2010/2011)* telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

Pada hari : Rabu
Tanggal : 15 Juni 2011
Tempat : Gedung I Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember

Tim Penguji :

Ketua

Sekretaris

Dra. Retna Ngesti S, M.P
NIP. 19670715 199403 2 004

Drs. H. Sutrisno Djaja, M.M
NIP. 19540302 198601 1 001

Anggota :

1. Drs. Umar HMS, M.Si
NIP. 19621231 198802 1 001
2. Drs. Joko Widodo, M.M
NIP. 19600217 198603 1 003

(.....)

(.....)

Mengetahui,
Dekan

Drs. Imam Muchtar, SH, M.Hum
NIP. 195407021980031005

RINGKASAN

Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Siswa Memilih Pendidikan Di SMA Muhammadiyah 3 Jember (Studi Kasus Pada Siswa Kelas X Tahun Ajaran 2010/2011); Erni Irawati, 060210391016; 2011; 161 hlm; Program Studi Pendidikan Ekonomi; Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial; Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan; Universitas Jember.

Pendidikan merupakan faktor pendukung yang memegang peranan disegala sektor. Lembaga pendidikan harus mempunyai strategi khusus yang berbeda dengan sekolah lain agar bisa menarik minat siswa untuk memilih sekolah tersebut. Besar kecilnya kemampuan untuk memperoleh siswa tergantung dari penyampaian informasi tentang sekolah yang bersangkutan, yang secara nyata terlihat dari strategi bauran pemasaran jasa yang diterapkan oleh setiap sekolah.

Bauran pemasaran jasa merupakan suatu kegiatan unit usaha untuk memberikan layanan atau menyampaikan jasa pendidikan bagi siswa dengan cara memuaskan. Keputusan memilih oleh siswa dipengaruhi oleh strategi bauran pemasaran jasa yang terdiri dari : produk, harga, tempat, promosi, bukti fisik, orang dan proses.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh yang signifikan dari bauran pemasaran jasa (produk, harga, tempat, promosi, bukti fisik, orang, dan proses) terhadap pengambilan keputusan siswa dalam memilih pendidikan di SMA Muhammadiyah 3 Jember, serta manakah faktor yang berpengaruh paling dominan terhadap pengambilan keputusan siswa dalam memilih pendidikan tersebut. Metode penentuan lokasi penelitian secara metode *purposive* yaitu ditentukan secara sengaja di SMA Muhammadiyah 3 Jember. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah populasi sebanyak 88 siswa, sedangkan metode pengumpulan data menggunakan metode observasi, angket, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis statistik secara regresi linier berganda.

Hasil penelitian membuktikan bahwa bauran pemasaran jasa (produk, harga, tempat, promosi, bukti fisik, orang dan proses) secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pengambilan keputusan siswa dalam memilih pendidikan di SMA Muhammadiyah 3 Jember. Hal ini dibuktikan dari hasil perhitungan uji F, dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $43,61 > 2,13$ dengan $\alpha = 0,05 > Sig F = 0,000$ dan koefisien determinasi (R_{square}) sebesar 0,792 atau 79,2 %. Secara parsial diperoleh data bahwa variabel bukti fisik (X_5) mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap pengambilan keputusan siswa. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai hasil uji t, yaitu $X_1 = 3,083$, $X_2 = 3,165$, $X_3 = 2,562$, $X_4 = 2,808$, $X_5 = 3,213$, $X_6 = 2,484$, dan $X_7 = 3,140$. Selain itu juga dapat dilihat melalui proporsi sumbangan dari masing-masing variabel, yaitu produk sebesar 9,03%; harga sebesar 13,20%; tempat sebesar 11,39%; promosi sebesar 10,49%; bukti fisik sebesar 15,23%; orang sebesar 7,73% dan proses sebesar 12,10%.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa pengaruh bauran pemasaran jasa (produk, harga, tempat, promosi, bukti fisik, orang dan proses) dapat memberikan kontribusi yang positif terhadap pengambilan keputusan siswa memilih pendidikan. Hal itu dikarenakan dengan adanya strategi bauran pemasaran yang baik maka siswa akan bersedia untuk memilih pendidikan di sekolah tersebut. Misalnya dengan menawarkan produk yang menarik, harga yang ditetapkan terjangkau, tempat yang strategis, promosi yang menarik, bukti fisik yang memadai, orang yang berkompeten dan proses pelayanan jasa yang baik, kesemuanya itu sangat berpengaruh terhadap keputusan siswa untuk memilih pendidikan.

PRAKATA

Puji syukur panjatkan kehadirat Allah SWT. Karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nyalah, penulis telah dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Siswa Dalam Memilih Pendidikan Di SMA Muhammadiyah 3 Jember (Studi Kasus Pada Siswa Kelas X Tahun Ajaran 2010/2011).”

Selama menyelesaikan skripsi ini, penulis tidak lepas dari dorongan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Drs. H. Imam Muchtar, SH. M.Hum, selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
2. Drs. Sumarjono, M.Si, selaku Ketua Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
3. Dra.Hj.Sri Wahyuni, M.Si, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
4. Drs. Joko Widodo, MM selaku Dosen Pembimbing I dan Drs. H. Sutrisno Djaja M.M selaku Dosen Pembimbing II;
5. Bapak Mohammad Zaenal Mahfud, S.Pd selaku kepala SMA Muhammadiyah 3 Jember,
6. Drs. Abdul Mu'is, selaku Waka Kesiswaan terimakasih atas bantuan dan segala kemudahan yang diberikan selama melakukan penelitian.
7. Dra. Eny Kusminarsih, M.Pd selaku Guru Bidang Studi Ekonomi kelas X SMA Muhammadiyah 3 Jember.
8. Semua pihak yang membantu penulisan skripsi ini.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amien.

Jember, 15 Juni 2011

Erni Irawati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	7
2.2 Dasar Teori Tentang Pemasaran	8
2.3 Dasar Teori Tentang Pemasaran Jasa	10
2.4 Dasar Teori Tentang Bauran Pemasaran Jasa	11
2.5 Dasar Teori Tentang Proses Pengambilan Keputusan Dalam Pembelian	21
2.5.1 Proses Pengambilan Keputusan dalam Pembelian.....	21
2.5.2 Dasar Teori Pengambilan Keputusan dalam Pembelian	23

2.6 Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Pengambilan Keputusan Siswa Dalam Memilih Pendidikan	26
2.7 Kerangka Penelitian	27
2.8 Hipotesis	29
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Rancangan Penelitian	30
3.2 Lokasi Penelitian.....	30
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	31
3.3.1 Populasi Penelitian	31
3.3.2 Sampel Penelitian	32
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	34
3.4.1 Bauran Pemasaran Jasa	34
3.4.2 Pengambilan Keputusan Siswa Dalam Memilih Pendidikan Di SMA Muhammadiyah 3 Jember	37
3.5 Sumber dan Metode Pengumpulan Data	38
3.5.1 Sumber Data	38
3.5.2 Metode Pengumpulan Data	38
3.6 Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian	40
3.6.1 Uji Validitas.....	40
3.6.2 Uji Reliabilitas	41
3.7 Tehnik Pengolahan Data dan Analisis Data	42
3.7.1 Tehnik Pengolahan Data	42
3.7.2 Analisis Data	43
BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Data Pelengkap.....	47
4.1.1 Sejarah Berdirinya SMA Muhammadiyah 3 Jember	47
4.1.2 Struktur Organisasi SMA Muhammadiyah 3 Jember	50
4.1.3 Kegiatan Di SMA Muhammadiyah 3 Jember	55
4.2 Analisis Deskriptif	55

4.2.1 Deskripsi Umum Responden Penelitian	55
4.2.2 Deskripsi Tentang Bauran Pemasaran Jasa	58
4.2.3 Deskripsi Tentang Pengambilan Keputusan Siswa Dalam Memilih Pendidikan Di SMA Muhammadiyah 3 Jember	66
4.3 Data Utama	67
4.3.1 Analisis Inferensial	67
a. Uji Validitas	67
b. Uji Reliabilitas	69
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda	71
4.3.3 Analisis Koefisien Determinasi Berganda	73
4.3.4 Koefisien Determinasi Parsial.....	74
4.3.5 Pengujian Hipotesis	76
1. Uji F	76
2. Uji t	77
4.4 Hasil dan Pembahasan	78
4.4.1 Variabel yang Mempengaruhi Keputusan Siswa Memilih Pendidikan Secara Simultan	78
4.4.2 Variabel yang Mempengaruhi Keputusan Siswa Memilih Pendidikan Secara Parsial	82
4.5 Kekuatan dan Kelemahan Peneliti	86
4.5.1 Kekuatan Penelitian	86
4.5.2 Kelemahan Penelitian	86
BAB 5. PENUTUP	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN-LAMPIRAN	90

DAFTAR TABEL

Tabel 1	: Jumlah siswa SMA Muhammadiyah 3 Jember Tahun Ajaran 2010/2011	31
Tabel 2	: Rincian Jumlah Populasi dan Sample Penelitian	34
Tabel 3	: Klasifikasi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4	: Klasifikasi Responden Menurut Kelas	56
Tabel 5	: Klasifikasi Responden Menurut Usia	57
Tabel 6	: Dana/Biaya Pendidikan Siswa Kelas X SMA Muhammadiyah 3 Jember Tahun Ajaran 2010/2011.....	59
Tabel 7	: Macam dan Jumlah Ruang SMA Muhammadiyah 3 Jember	61
Tabel 8	: Nama, Status, dan Jabatan Guru SMA Muhammadiyah 3 Jember Tahun Ajaran 2010/2011.....	63
Tabel 9	: Nama, Status, dan Jabatan Karyawan SMA Muhammadiyah 3 Jember Tahun Ajaran 2010/2011.....	64
Tabel 10	: Hasil Uji Validitas Data	68
Tabel 11	: Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Reliabilitas	70
Tabel 12	: Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel 13	: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	71
Tabel 14	: Hasil Analisis Koefisien Determinasi Berganda	73
Tabel 15	: Hasil Analisis Koefisien Determinasi Parsial	74
Tabel 16	: Hasil Analisis Terhadap Uji F	76
Tabel 17	: Hasil Analisis Uji F	76
Tabel 18	: Hasil Analisis Uji t	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	: Delapan Elemen Proses Komunikasi	17
Gambar 2	: Proses Pengambilan Keputusan Siswa dalam Memilih Pendidikan	22
Gambar 3	: Kerangka Konseptual	28
Gambar 4	: Struktur Organisasi SMA Muhammadiyah 3 Jember	50

DAFTAR LAMPIRAN

A. Matrik Penelitian.....	90
B. Tuntunan Penelitian	91
C. Lembar wawancara.....	93
D. Transkrip hasil wawancara	94
E. Angket Penelitian.....	95
F. Tabel Rekapitulasi.....	104
G. Prosentase Jawaban Per Item Pertanyaan	107
H. Analisis data uji validitas	111
I. Analisis data uji reliabilitas	116
J. Analisis deskriptif.....	120
K. Analisis regresi linier berganda.....	126
L. Tabel Nilai-nilai Kritis koefisien (r)	128
M. Tabel Nilai-nilai Kritis F.....	129
N. Tabel Nilai-nilai Kritis t.....	132
O. Data Responden	135
P. Surat Ijin Penelitian.....	138
Q. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian.....	139
R. Lembar konsultasi.....	140
S. Denah SMA Muhammadiyah 3 Jember.....	141
T. Daftar Riwayat Hidup	142
U. Dokumentasi Foto Penelitian.....	143