

**MANAJEMEN MARKETING MELALUI SOSIAL MEDIA DALAM PEMBENTUKAN
CITRA LEMBAGA DAN KEPUASAN KONSUMEN DI SEKOLAH DASAR SMART
AULADI KOTA CIREBON**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Magister Pendidikan (M.Pd.)
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



Disusun Oleh :
SYIFA FAUZIYAH SURAHMAN
NIM : 2286010046

**MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON (UINSSC)
TAHUN 2024 M / 1445 H**

L,,,,,

**MANAJEMEN MARKETING SOSIAL MEDIA DALAM PEMBENTUKAN CITRA
LEMBAGA DAN KEPUASAN KONSUMEN DI SEKOLAH DASAR SMART AULADI KOTA
CIREBON**

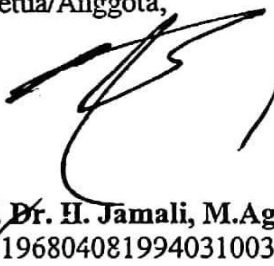
Disusun oleh:

**SYIFA FAUZIYAH SURAHMAN
NIM :2286010046**

Telah diujikan pada tanggal 18 November 2024 dan dinyatakan memenuhi syarat
untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan (M.Pd.)

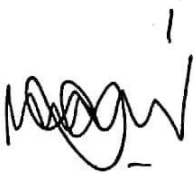
Dewan Penguji

Ketua/Anggota,



Prof. Dr. H. Jamali, M.Ag
NIP. 196804081994031003

Pembimbing I/ Penguji,



Dr. H. Masduki Duriyat, M.Pd
NIP. 196801121995031001

Sekretaris/Anggota,



Dr. Dewi Cahyani, M.Pd
NIP. 196807281991012001

Pembimbing II/ Penguji,



Dr. Dewi Cahyani, M.Pd
NIP. 196807281991012001

Penguji Utama,

Dr. Moh. Ali, M.Pd.I

NIP. 1974083020007121001



Prof. Dr. H. Jamali, M.Ag
NIP. 196804081994031003

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Syifa Fauziyah Surahman
NIM : 2286010046
Pogram : Manajemen Pendidikan Islam
Program Pascasarjana
Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon

Menyatakan bahwa tesis yang berjudul: **Manajemen Marketing Media Sosial Dalam Pembentukan Citra Lembaga dan Kepuasan Konsumen di SD Smart Auladi Kota Cirebon**, secara keseluruhan adalah ASLI hasil penelitian saya, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini dibuat dengan sejujur-jujurnya dan dengan penuh kesungguhan hati, disertai kesiapan untuk bertanggung jawab atas segala resiko yang mungkin terjadi, sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan, atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 14 Oktober 2024



Syifa Fauziyah Surahman
NIM : 2286010046

Dr. H. Masduki Duriyat, M.Pd
Program Pascasarjana
Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon
.....

NOTA DINAS

Lampiran : 5 (lima) Lembar

Perihal : ***Penyerahan Tesis***

Kepada Yth,
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon
Di Cirebon

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, dan merevisi seperlunya, kami berpendapat bahwa tesis Saudari Syifa Fauziyah Surahman yang berjudul **“Manajemen Marketing Media Sosial Dalam Pembentukan Citra Lembaga dan Kepuasan Konsumen di SD Smart Auladi Kota Cirebon”** telah dapat untuk diujikan. Bersama ini, kami kirimkan naskahnya untuk segera dapat diujikan dalam sidang ujian tesis Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon Atas perhatian saudara, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Cirebon, 16 Oktober 2024

Pembimbing I /



Dr. H. Masduki Duriyat, M.Pd
NIP. 196801121995031001

Dr. Dewi Cahyani, M.M., M.Pd
Program Pascasarjana
Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon
.....

NOTA DINAS

Lampiran : 5 (lima) Lembar

Perihal : ***Penyerahan Tesis***

Kepada Yth,
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon
Di Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, dan merevisi seperlunya, kami berpendapat bahwa tesis Saudari Syifa Fauziyah Surahman yang berjudul "**Manajemen Marketing Media Sosial Dalam Pembentukan Citra Lembaga dan Kepuasan Konsumen di SD Smart Auladi Kota Cirebon**" telah dapat untuk diujikan. Bersama ini, kami kirimkan naskahnya untuk segera dapat diujikan dalam sidang ujian tesis Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon Atas perhatian saudara, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Cirebon, 16 Oktober 2024

Pembimbing II



Dr. Dewi Cahyani, M.M., M.Pd
NIP. 19680728 199101 2 001

SYIFA FAUZIYAH SURAHMAN, NIM 2286010046. 2024. MANAJEMEN MARKETING SISAL MEDIA DALAM MEMBETUK CITRA LEMBAGA DAN KEPUASAN KONSUMEN DI SD SMART AULADI KOTA CIREBON. TESIS . Pembimbing I : Dr. H. Masduki Duriyat, M.Pd., II : Dr. Dewi Cahyani, M.M., M.Pd. Manajemen Pendidikan Islam. Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan manajemen marketing sosial media dalam membentuk citra lembaga dan kepuasan konsumen di SD Smart Auladi Kota Cirebon serta faktor pendukung dan penghambat dalam manajemen marketing sosial media di sekolah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan studi dokumen. Analisis data dilakukan dengan Teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Adapun untuk memeriksa keabsahan data yakni menggunakan triangulasi sumber dan teori. Hasil penelitian yang dilakukan di SD Smart Auladi Kota Cirebon menunjukkan bahwa manajemen marketing sosial dalam membentuk citra lembaga dan kepuasan konsumen sudah dilaksanakan dengan baik., hal tersebut ditunjukkan oleh pengelolaan yang dilakukan sekolah seperti: a) mengadakan sosial media, b) pemberian identitas sekolah, dan c) meningkatkan mutu sekolah. Kemudian, pada prosesnya sekolah didukung dengan dua afaktor yakni mencakup faktor pendukung dan faktor penghambat. Manajemen yang diselenggarakan antara lain *traffic, conversion, engagement* dalam konteks sosial media untuk membentuk citra lembaga dan kepuasan konsumen. Adapun faktor pendukung marketing sosial media dalam membentuk citra lembaga dan kepuasan konsumen antara lain pemanfaatan marketing sosial media didukung dan di *direct* dengan baik sedangkan faktor penghambat yaitu tuntutan kreatifitas yang lebih luas dalam pengelolaan sosial media.

Kata kunci: manajemen marketing sosial media, citra lembaga, kepuasan konsumen

SYIFA FAUZIYAH SURAHMAN, NIM 2286010046. 2024. MANAJEMEN MARKETING SISAL MEDIA DALAM MEMBETUK CITRA LEMBAGA DAN KEPUASAN KONSUMEN DI SD SMART AULADI KOTA CIREBON. TESIS .
Pembimbing I : Dr. H. Masduki Duriyat, M.Pd., II : Dr. Dewi Cahyani, M.M., M.Pd.
Manajemen Pendidikan Islam. Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.

ABSTRACT

This research aims to describe the management of social media marketing in shaping the image of the institution and consumer satisfaction at SD Smart Auladi, Cirebon City. This research uses a qualitative approach with descriptive methods. Data collection was carried out through observation, interviews and document study. Data analysis was carried out using data reduction techniques, data presentation and drawing conclusions. To check the validity of the data, use source and theory triangulation. The results of research conducted at SD Smart Auladi, Cirebon City show that social marketing management in shaping the image of the institution and consumer satisfaction has been implemented well. This is demonstrated by the management carried out by the school such as: a) holding social media, b) providing a school identity, and c) improving school quality. Then, in the process the school is supported by two factors, namely supporting factors and inhibiting factors. Management carried out includes, among others traffic, conversion, engagement in the context of social media to shape the institution's image and consumer satisfaction. The supporting factors for social media marketing in shaping the image of the institution and consumer satisfaction include the use of social media marketing which is supported and supported direct well, while the inhibiting factor is the demand for broader creativity in social media management.

Key words: *social media marketing management, institutional image, consumer satisfaction*

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat iman, Islam, dan ikhsan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan sebaik-baiknya dan semoga memberi manfaat bagi yang membacanya. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah limpahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW., beserta keluarga, para sahabat, dan umatnya hingga akhir zaman.

Tesis ini disusun sebagai tugas akhir dan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen Pendidikan Islam (M.Pd) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon. Selama penulisan tesis ini, penulis menyadari bahwa tidak sedikit kesulitan dan hambatan yang dialami. Namun, berkat do'a, perjuangan, kesungguhan hati, dan dorongan serta masukan- masukan yang baik dari berbagai pihak untuk menyelesaikan tesis ini, semua dapat teratasi. Oleh sebab itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon
2. Prof. Dr. H. Jamali, M.Ag. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon
3. Dr. Dewi Cahyani, M.M., M.Pd. selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon dan selaku Dosen Pembimbing Tesis telah bersedia memberikan pikiran dan waktu sibuknya membimbing dalam penyusunan tesis.
4. Dr. H. Masduki Duriyat, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing Utama Tesis telah bersedia memberikan pikiran dan waktu sibuknya membimbing dalam penyusunan tesis.
5. Dosen dan Staf Akademik Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon yang telah memberikan ilmunya.
6. Segenap pengelola, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan serta siswa-siswi Sekolah Dasar Smart Auladi Kota Cirebon yang telah berkenan memberikan kontribusi yang besar kepada penulis dalam menyelesaikan Tesis ini.

7. Cinta pertamaku dan panutanku, Ayahanda H. Nasim Surahman, M.Pd.I dan pintu surgaku Ibunda tercinta dan Hj. Eha Soleha, S.Pd.I yang tak pernah letih untuk mendoakan, memotivasi serta memberikan arahan dukungan baik secara finansial maupun moral kepada anak tercintanya sehingga dapat menyelesaikan pendidikan Magister ini tepat pada waktunya.
8. Adiku tercinta Abu Hanifah Taftazani Surahman dan Adhwa Tsamrotul Fuadah Surahman yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
9. Kepada partner hidup saya yang terkasih Arief Fadillah, S.Pd seseorang yang telah kebersamai dalam perjalanan ini yang tak henti hentinya memberikan semangat, perhatian, kasih sayang, doa dan dukungan kepada penulis sehingga tesis ini bisa terealisasikan dengan baik dan tepat waktu.
10. Ilma, Esa, Diana, Caca, Vika, Anis dan Hermes sebagai sahabat peneliti yang telah memberikan limpahan dukungan mental dan tenaga dalam menyelesaikan tesis ini.
11. Tak kalah penting rekan-rekan seperjuangan tercinta dan terkasih, kelas MPI B Pascasarjana angkatan 2023 yang telah memberikan banyak dukungan, semangat, pengalaman serta kerjasama yang sangat luarbiasa baik selama menjadi mahasiswi hingga dapat menyelesaikan studi dengan baik.
12. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri, karna telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini.

Ucapan terimakasih juga dihaturkan kepada pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, namun turut membantu penulis dalam

menyelesaikan tesis ini, penulis tidak dapat membalasnya dengan apapun, semoga Allah SWT yang akan membalas dengan balasan yang sebaik-baiknya di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari sepenuhnya dalam pembuatan tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis membutuhkan kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki tesis ini. Dengan selalu mengharap ridha Allah SWT, semoga tesis ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya, Aamiin.

Cirebon, 11 Oktober 2024

Penulis

Syifa Fauziah Surahman
NIM: : 228601004



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
Daftar Gambar.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Kajian Teori.....	9
1. Manajemen Marketing Media Sosial Untuk Pembentukan Citra Lembaga	9
2. Manajemen Marketing Media Sosial dalam Kepuasan Konsumen	19
3. Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Marketing Media Sosial	21
B. Penelitian Terdahulu	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
A. Metode Penelitian	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian	29
C. Sumber Data Penelitian	30
D. Instrumen Pengumpulan Data.....	31
E. Analisis Data	32
F. Keabsahan Data	34
BAB IV	35
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Hasil Penelitian.....	35
1. Gambaran Umum SD Smart Auladi Kota Cirebon	35
b. Profil Sekolah.....	36
c. Visi, Misi dan Tujuan SD Smart Auladi Kota Cirebon	37

2.	Misi	37
3.	Motto.....	37
	Program SD Smart Auladi.....	38
	Kegiatan Unggulan SD Smart Auladi.....	38
2.	Manajemen Marketing Sosial Media dalam Membentuk Citra Lembaga di SD Smart Auladi Kota Cirebon	40
a.	Perencanaan Digital Marketing Sosial Media dalam Memebentuk Citra Lembaga di SD Smart Auladi Kota Cirebon.....	40
b.	Pengorganisasian Digital Marketing Media Sosial dalam Membentuk Citra Lembaga ...	42
c.	Pelaksanaan dan Evaluasi Digital Marketing Melalui Dimensi Traffic dan Coverision di SD Smart Auladi	44
3.	Manajemen Marketing Melalui Sosial dalam Kepuasan Konsumen di SD Smart Auladi Kota Cirebon.....	50
4.	Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Manajemen Marketing Sosial Media dalam Membentuk Citra Lembaga dan Kepuasam Konsumen.....	55
B.	Pembahasan.....	57
1.	Manajemen Marketing Sosial Media Dalam Pembentukan Citra Lembaga Di SD Smart Auladi Kota Cirebon	58
2.	Manajemen Marketing Sosial Media Dalam Kepuasan Konsumen Di SD Smart Auladi Kota Cirebon.....	60
3.	Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Marketing Melalui Sosial dalam Pembentukan Citra Lembaga dan Kepuasan Konsumen di SD Smart Auladi Kota Cirebon	62
C.	Keterbatasan Penelitian.....	64
A.	Kesimpulan.....	65
	BAB V PENUTUP.....	65
B.	Saran.....	66
	DAFTAR PUSTAKA.....	67
	TRANSKIP HASIL WAWANCARA KEPALA SEKOLAH	80
	TRANSKIP HASIL WAWANCARA WALIMURID.....	87
	TRANSKIP HASIL WAWANCARA ADMIN SOSIAL MEDIA	90

Daftar Gambar

Gambar 4. 1 Grafik Instagram	50
Gambar 4. 2 Postingan Instagram Radar Cirebon	51
Gambar 4. 3 Postingan Instagram Dialog Cirebon.....	51
Gambar 4. 4 Website SD Smart Auladi	53
Gambar 4. 5 Instagram SD Smart Auladi	53
Gambar 4. 6 Youtube SD Smart Auladi	53
Gambar 4. 7 Facebook SD Smart Auladi.....	54

