

**KORELASI PEMASARAN PENDIDIKAN BERBASIS CRM (*CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT*) DAN KUALITAS LAYANAN
PENDIDIKAN DENGAN PENGAMBILAN KEPUTUSAN
BERSEKOLAH DI SDIT NUURUSSHIDIQ**

TESIS

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



Disusun oleh:
UMI AWALIATUL LAELY
NIM: 2386010050

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON
2026**

**KORELASI PEMASARAN PENDIDIKAN BERBASIS CRM (*CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT*) DAN KUALITAS LAYANAN
PENDIDIKAN DENGAN PENGAMBILAN KEPUTUSAN
BERSEKOLAH DI SDIT NUURUSSHIDIQ**

TESIS

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



Disusun oleh:
UMI AWALIATUL LAELY
NIM: 2386010050

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON
2026**

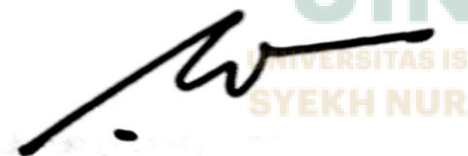
LEMBAR PERSETUJUAN

TESIS

KORELASI PEMASARAN PENDIDIKAN BERBASIS CRM (*CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*) DAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DENGAN PENGAMBILAN KEPUTUSAN BERSEKOLAH DI SDIT NUURUSSHIDIQ




Pembimbing I



Prof. Dr. Ria Yulia Gloria, M.Pd.
NIP. 196908282009012001

Tanggal: 15 Desember 2025

Pembimbing II



Dr. Suklani, M.Pd.
NIP. 196108171987031004

Tanggal: 15 Desember 2025

Prof. Dr. Ria Yulia Gloria, M.Pd.
Program Pascasarjana
UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

NOTA DINAS

Lampiran : 8 (delapan) eksemplar
Perihal : Penyerahan Tesis

Kepada Yth.
Direktur Pascasarjana
UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon
di Tempat

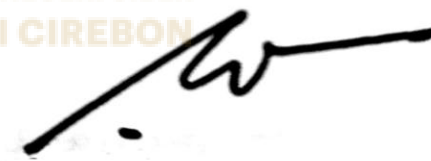
Assalāmu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti dan merevisi seperlunya, kami berpendapat bahwa tesis saudara Umi Awaliatul Laely, NIM. 2386010050, dengan judul “Korelasi Pemasaran Pendidikan berbasis CRM (*Customer Relationship Management*) dan Kualitas Layanan Pendidikan dengan Pengambilan Keputusan Bersekolah di SDIT Nuurusshidiiq” telah dapat diujikan. Bersama ini kami kirimkan naskah untuk segera diujikan dalam sidang tesis pada Program Pascasarjana di Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
Atas perhatian saudara, saya sampaikan terimakasih.

Wassalāmu'alaikum Wr. Wb.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

Cirebon, 15 Desember 2025
Pembimbing I



Prof. Dr. Ria Yulia Gloria, M.Pd.
NIP. 196908282009012001

Dr. Suklani, M.Pd.
Program Pascasarjana
UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

NOTA DINAS

Lampiran : 8 (delapan) eksemplar
Perihal : Penyerahan Tesis

Kepada Yth.
Direktur Pascasarjana
UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon
di Tempat

Assalāmu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti dan merevisi seperlunya, kami berpendapat bahwa tesis saudara Umi Awaliatul Laely, NIM. 2386010050, dengan judul “Korelasi Pemasaran Pendidikan berbasis CRM (*Customer Relationship Management*) dan Kualitas Layanan Pendidikan dengan Pengambilan Keputusan Bersekolah di SDIT Nurusshidiiq” telah dapat diujikan. Bersama ini kami kirimkan naskah untuk segera diujikan dalam sidang tesis pada Program Pascasarjana di Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
Atas perhatian saudara, saya sampaikan terimakasih.

Wassalāmu'alaikum Wr. Wb.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

Cirebon, 15 Desember 2025
Pembimbing II



Dr. Suklani, M.Pd.
NIP. 196108171987031004

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Umi Awaliatul Laely
NIM : 2386010050
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan bahwa tesis ini, secara keseluruhan adalah ASLI hasil penelitian saya, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini dibuat dengan sejujurnya dan dengan penuh kesungguhan hati, disertai kesiapan untuk bertanggung jawab atas segala resiko yang mungkin diberikan, sesuai dengan aturan yang berlaku apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau adanya klaim terhadap karya saya.

Cirebon, 15 Desember 2025
Yang membuat pernyataan,



Umi Awaliatul Laely
NIM: 2386010050

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

LEMBAR PENGESAHAN

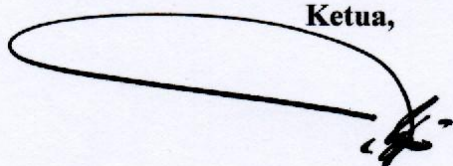
TESIS

KORELASI PEMASARAN PENDIDIKAN BERBASIS CRM (*CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*) DAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DENGAN PENGAMBILAN KEPUTUSAN BERSEKOLAH DI SDIT NUURUSSHIDIQ

Diajukan Oleh:
UMI AWALIATUL LAELY
NIM: 2386010050

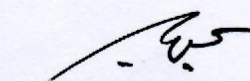
Dewan Penguji:

Ketua,



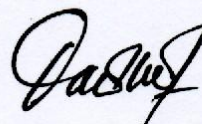
Prof. Dr. Ilman Nafi'a, M.Ag.
NIP. 197212201998031004

Pembimbing / Penguji,



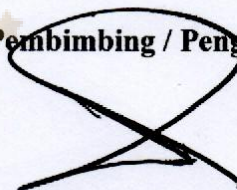
Prof. Dr. Ria Yulia Gloria, M.Pd.
NIP. 196908282009012001

Sekretaris,



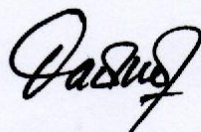
Dr. Dewi Cahyani, M.M., M.Pd.
NIP. 196807281991012001

Pembimbing / Penguji,



Dr. Suklani, M.Pd.
NIP. 196108171987031004

Penguji Utama,



Dr. Dewi Cahyani, M.M., M.Pd.
NIP. 196807281991012001

Direktur,



Prof. Dr. Ilman Nafi'a, M.Ag.
NIP. 197212201998031004

ABSTRAK

Umi Awaliatul Laely : Korelasi Pemasaran Pendidikan berbasis CRM (Customer Relationship Management) dan Kualitas Layanan Pendidikan dengan Pengambilan Keputusan bersekolah di SDIT Nuurusshidiq
NIM: 2386010050

Pemasaran pendidikan mengalami transformasi dengan penerapan CRM (*Customer Relationship Management*) yang berperan strategis dalam membangun hubungan personal dan berkelanjutan dengan orang tua, peserta didik serta komunitas. Integrasi CRM dan kualitas layanan pendidikan menjadi faktor penting yang mempengaruhi pengambilan keputusan orang tua dalam memilih sekolah, karena keduanya menciptakan kepuasan, kepercayaan dan loyalitas terhadap lembaga pendidikan yang pada akhirnya menentukan pilihan sekolah untuk anak. Pengelolaan pemasaran pendidikan dan kualitas layanan di SDIT Nuurusshidiq kurang sistematis dan inovatif untuk bersaing dan menarik pelanggan baru secara efektif di era yang semakin kompetitif ini. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui korelasi pemasaran pendidikan berbasis CRM dan kualitas layanan pendidikan dengan pengambilan keputusan bersekolah di SDIT Nuurusshidiq. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian korelasi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui angket dengan pilihan jawaban menggunakan skala likert. Populasi dalam penelitian ini yaitu semua orang tua atau wali dari siswa dan untuk pengambilan sampelnya menggunakan teknik *cluster sampling* yaitu orang tua atau wali siswa dari kelas satu yang berjumlah 40. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji regresi linear berganda, uji t dan uji f untuk menguji hipotesisnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) pemasaran pendidikan berbasis CRM memiliki korelasi signifikan positif dengan pengambilan keputusan, dibuktikan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, 2) kualitas layanan pendidikan memiliki korelasi signifikan positif dengan pengambilan keputusan, dibuktikan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, 3) pemasaran pendidikan berbasis CRM dan kualitas layanan pendidikan bersama-sama memiliki korelasi signifikan positif dengan pengambilan keputusan, dibuktikan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

Kata kunci: Pemasaran Pendidikan, Kualitas layanan. Pengambilan keputusan

ABSTRACT

Umi Awaliatul Laely : *Correlation Between Educational Marketing Based on Customer Relationship Management and The Quality of Educational Services in Decision Making to Attend SDIT Nuurusshidiq*
NIM: 2386010050

Educational marketing is undergoing a transformation with the implementation of CRM (Customer Relationship Management) which plays a strategic role in building personal and sustainable relationships with parents, students, and the community. CRM integration and the quality of educational services are important factors that influence parents' decision-making in choosing a school, because both create satisfaction, trust, and loyalty to the educational institution, which ultimately determines the choice of school for their children. The management of educational marketing and service quality at SDIT Nuurusshidiq is not systematic and innovative enough to compete and attract new customers effectively in this increasingly competitive era. This study was conducted to determine the correlation between CRM-based educational marketing and the quality of educational services with the decision to attend school at SDIT Nuurusshidiq. This study uses a quantitative method with a correlation research type. The data collection technique was carried out through a questionnaire with answer choices using a Likert scale. The population in this study were all parents or guardians of students and for sampling, a random sampling technique was used cluster sampling namely parents or guardians of students from the firstgrade totaling 40. The data analysis technique in this study used multiple linear regression tests, t tests and f tests to test the hypothesis. The results of the study showed that: 1) CRM-based educational marketing has a significant positive correlation with decision making, evidenced by a significance value of $0,000 < 0,05$, 2) the quality of educational services has a significant positive correlation with decision making, evidenced by a significance value of $0,000 < 0,05$, 3) CRM-based education and the quality of joint education services have a significant positive correlation with decision making, as evidenced by a significance value of $0,000 < 0,05$.

Keywords: *Educational marketing, Service quality, Decision making*

KATA PENGANTAR

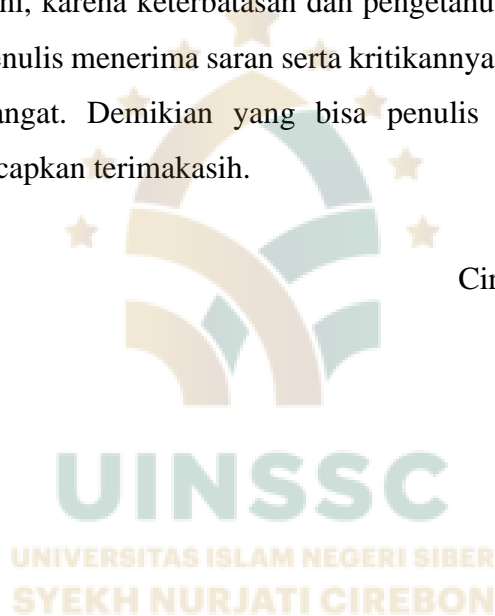
Alhamdulillahirobbil'alamiin, segala puja dan puji syukur tidak hentinya penulis panjatkan kepada Allah SWT yang menguasai seluruh alam semesta, yang menjadikan manusia sebagai makhluk yang paling sempurna diantara makhluk-makhluk ciptaanNya dan telah memberikan rahmat, ridho, petunjuk, bimbingan serta pertolonganNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Korelasi Pemasaran Pendidikan berbasis CRM (*Customer Relationship Management*) dan Kualitas Layanan Pendidikan dengan Pengambilan Keputusan Bersekolah di SDIT Nuurusshidiq” ini dengan lancar. Tidak lupa sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan bagi umatnya.

Dengan selesainya tesis ini, penulis menyadari bahwa tesis ini tidak lepas dari adanya bimbingan, motivasi dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada:

1. Prof. Dr. Ilman Nafi'a, M.Ag., Direktur Pascasarjana UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dr. Dewi Cahyani, M.M., M.Pd., Ketua Prodi S2 Manajemen Pendidikan Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Prof. Dr. Ria Yulia Gloria, M.Pd., dosen pembimbing yang senantiasa meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam menyusun tugas akhir ini.
4. Dr. Suklani, M.Pd., dosen pembimbing yang senantiasa meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam menyusun tugas akhir ini.
5. Seluruh dosen Pascasarjana UIN Siber Nurjati Cirebon yang sudah membimbing serta memberikan ilmu selama menempuh pendidikan dijenjang ini.
6. Ibnu Khaeruman, S.Pd., Kepala SDIT Nuurusshidiq Cirebon yang sudah mengizinkan saya melakukan penelitian tugas akhir ini.

7. Asri Handayani, S.Pd., wali kelas 1A SDIT Nuurusshidiiq Cirebon yang sudah membantu saya untuk mengumpulkan data untuk penelitian tugas akhir ini.
8. Tika Agustiyani, S.Kom., wali kelas 1B SDIT Nuurusshidiiq Cirebon yang sudah membantu saya untuk mengumpulkan data untuk penelitian tugas akhir ini.
9. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan pada penyusunan tesis ini, karena keterbatasan dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis menerima saran serta kritiknya dari pembaca yang dapat membangun semangat. Demikian yang bisa penulis sampaikan, kurang dan lebihnya penulis ucapkan terimakasih.



Cirebon, 15 Desember 2025

Penulis



Umi Awaliatul Laely

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap penulis Umi Awaliatul Laely, anak pertama dari dua bersaudara, putri dari Bapak Mulyanto dan Ibu Musyarofah, yang bertempat tinggal di Desa Ciduwet RT.001 RW.002 Kecamatan Ketanggungan Kabupaten Brebes. Lahir di Brebes pada Kamis, 22 November 2001.

Riwayat pendidikan formal yang pernah diikuti diantaranya:

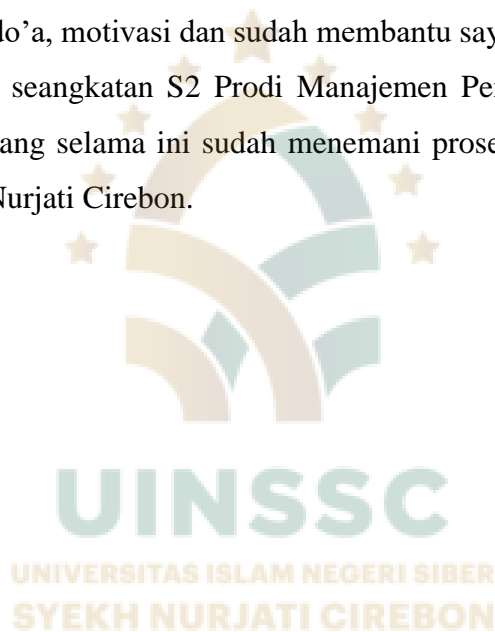
1. TK Pertiwi Ciduwet 2005-2007
2. SD Negeri 2 Ciduwet 2007-2013
3. MTs Negeri 1 Brebes 2013-2016
4. MAS Al-Mahrusiyah Kediri 2016-2019
5. IAIN Syekh Nurjati Cirebon Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Prodi Manajemen Pendidikan Islam 2019-2023
6. UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon Prodi Manajemen Prodi Manajemen Pendidikan Islam 2023-2025.

Penulis menyelesaikan program sarjana stars dua (S-2) pada prodi Manajemen Pendidikan Islam di UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tahun 2025 dengan judul tesis **“Korelasi Pemasaran Pendidikan berbasis CRM (*Customer Relationship Management*) dan Kualitas Layanan Pendidikan dengan Pengambilan Keputusan Bersekolah di SDIT Nuurusshidiq”**.

PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur *alhamdulillah*, saya persembahkan karya kecil ini untuk orang-orang yang saya sayangi:

1. Ibu tercinta Musyarofah dan Bapak tercinta Mulyanto yang selalu mendo'akan disetiap waktu, memberikan motivasi dan dukungan baik secara moral maupun materi untuk setiap proses yang sedang dijalani.
2. Kepada adiku tercinta Erika Dwi Indriyani yang selalu memberikan semangat dan do'a.
3. Terimakasih kepada sahabatku Alda Nikmatu Sholihah yang selama ini selalu memberikan do'a, motivasi dan sudah membantu saya dalam banyak hal.
4. Teman-teman seangkatan S2 Prodi Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2023 genap yang selama ini sudah menemani proses menimba ilmu di UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.



MOTTO

“Keputusan yang bijak adalah fondasi keberhasilan pendidikan”



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
NOTA DINAS	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	x
PERSEMBAHAN.....	xi
MOTTO	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DARFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Pembatasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Telaah Pustaka	10
1. Pemasaran pendidikan	10
2. CRM (<i>Customer Relationship Management</i>)	12
3. Kualitas Layanan Pendidikan	15
4. Pengambilan Keputusan	19
B. Penelitian yang Relevan.....	34
C. Sumber Data	36
D. Kerangka Berpikir	37
E. Pengajuan Hipotesis Penelitian.....	39

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	40
A. Tempat dan Waktu Penelitian	40
B. Jenis dan Desain Penelitian	40
C. Populasi dan Sampel	41
D. Definisi Operasional Variabel.....	43
E. Teknik Pengumpulan Data.....	44
F. Analisis Data	47
1. Uji Instrumen Angket.....	47
2. Analisa Statistik Deskriptif	49
3. Uji Asumsi Klasik	49
4. Analisis Data	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
A. Hasil Penelitian	70
B. Pembahasan.....	75
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	82
A. Kesimpulan	82
B. Implikasi.....	82
C. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kerangka berpikir.....	39
Gambar 4.1 Diagram batang distribusi angket pemasaran pendidikan berbasis CRM	59
Gambar 4.2 Diagram batang distribusi angket kualitas layanan pendidikan	61
Gambar 4.3 Diagram batang distribusi angket pengambilan keputusan	63



DARFTAR TABEL

Tabel 3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	40
Tabel 3.2 Jumlah peserta didik SDIT Nuurusshidiiq.....	42
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel	43
Tabel 3.4 Kisi-kisi Angket Pemasaran Pendidikan berbasis CRM (Variabel X1).....	45
Tabel 3.5 Kisi-kisi Angket Kualitas Layanan Pendidikan (Variabel X2).....	45
Tabel 3.6 Kisi-kisi Angket Pengambilan keputusan (Variabel Y).....	46
Tabel 3.7 Skor Skala Likert	46
Tabel 3.8 Ringkasan Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 3.9 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 3.10 Tingkat korelasi.....	56
Tabel 4.1 Distribusi frekuensi hasil perolehan angket pemasaran pendidikan berbasis CRM	57
Tabel 4.2 Statistik hasil perolehan angket pemasaran pendidikan berbasis CRM	58
Tabel 4.3 Kategori hasil perolehan angket pemasaran pendidikan berbasis CRM	58
Tabel 4.4 Distribusi frekuensi hasil perolehan angket kualitas layanan pendidikan	59
Tabel 4.5 Statistik hasil perolehan angket kualitas layanan pendidikan	60
Tabel 4.6 Kategori hasil perolehan angket kualitas layanan pendidikan	60
Tabel 4.7 Distribusi frekuensi hasil perolehan angket pengambilan keputusan.....	61
Tabel 4.8 Statistik hasil perolehan angket pengambilan keputusan.....	62
Tabel 4.9 Kategori hasil perolehan angket pengambilan keputusan.....	63
Tabel 4.10 Ringkasan Hasil Uji Normalitas	64
Tabel 4.11 Ringkasan Hasil Uji Linearitas.....	65
Tabel 4.12 Ringkasan Hasil Uji Multikolinearitas	66
Tabel 4.13 Ringkasan Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
Tabel 4.14 Ringkasan Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	67
Tabel 4.15 Hasil Ringkasan Uji Parsial (t)	69
Tabel 4.16 Ringkasan Hasil Uji Simultan (F)	70
Tabel 4.17 Rangkuman Hasil Analisis Korelasi Pemasaran Pendidikan berbasis CRM dengan Pengambilan Keputusan	71
Tabel 4.18 Rangkuman Hasil Analisis Korelasi Kualitas Layanan Pendidikan dengan Pengambilan Keputusan.....	73
Tabel 4.19 Rangkuman Hasil Analisis Korelasi Pemasaran Pendidikan Berbasis CRM dan Kualitas Layanan Pendidikan secara Bersama-sama dengan Pengambilan Keputusan	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data profil sekolah.....	90
Lampiran 2 Data visi, misi dan tujuan sekolah.....	92
Lampiran 3 Data tenaga pendidik dan kependidikan.....	93
Lampiran 4 data kelas 1 SDIT Nuurusshidiiq	95
Lampiran 5 Data kisi-kisi uji coba angket.....	97
Lampiran 6 Data uji coba angket	99
Lampiran 7 Data tabulasi skor jawaban uji coba angket	103
Lampiran 8 Data hasil uji validitas uji coba angket.....	109
Lampiran 9 Data hasil reliabilita uji coba angket	112
Lampiran 10 Kisi-kisi angket.....	113
Lampiran 11 Angket	115
Lampiran 12 Tabulasi skor jawaban angket	119
Lampiran 13 Hasil uji validitas	125
Lampiran 14 Hasil uji reliabilitas	128
Lampiran 15 Hasil uji normalitas	129
Lampiran 16 Hasil uji linearitas	130
Lampiran 17 Hasil uji multikolinearitas.....	131
Lampiran 18 Hasil uji heterokedastisitas.....	132
Lampiran 19 Hasil analisis regresi linear berganda.....	133
Lampiran 20 Hasil uji t	134
Lampiran 21 Hasil uji F	135
Lampiran 22 r tabel.....	136
Lampiran 23 t tabel	138
Lampiran 24 F tabel	139
Lampiran 25 Dokumentasi Penelitian	140
Lampiran 26 Kartu bimbingan	142
Lampiran 27 Surat keterangan selesai penelitian	144