

**PENGARUH JASA PEMASARAN CITRA MEREK DAN KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP PILIHAN ORANG TUA SISWA PADA SD SWASTA  
SISTEM (*FULLDAY SCHOOL*) DI KECAMATAN PATROL**

**TESIS**



Disusun Oleh:

**Ninik Sugiyarti**

**NIM : 2486010008**

**PROGRAM PASCA SARJANA**

**PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER YEKH NURJATI CIREBON**

**TAHUN 2026**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**PENGARUH JASA PEMASARAN CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN**  
**TERHADAP PILIHAN ORANG TUA SISWA PADA SD SWASTA SISTEM (FULLDAY**  
**SCHOOL) DI KECAMATAN PATROL**

Disusun Oleh:

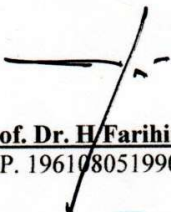
**NINIK SUGIYARTI**

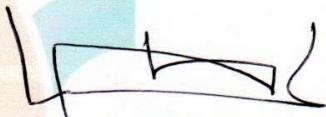
**NIM. 2486010008**

Telah disetujui pada tanggal Bulan Maret 2026

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
**Prof. Dr. H/Farihin, M.Pd**  
NIP. 196108051990031004

  
**Dr. Sopidi, S.Ag., S.S., M.A**  
NIP. 196911021999031002

**UINSSC**  
Ketua Prodi,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NUR JALAN CIREBON



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

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**PENGARUH JASA PEMASARAN CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN**  
**TERHADAP PILIHAN ORANG TUA SISWA PADA SD SWASTA SISTEM (FULLDAY**  
**SCHOOL) DI KECAMATAN PATROL**

Disusun Oleh:  
**Ninik Sugiyarti**  
NIM: 2486010008

Telah diujikan pada tanggal 21 April 2026  
Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan Islam

**Dewan Penguji**

Ketua/Anggota



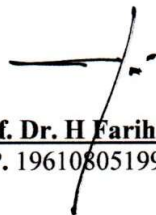
**Prof. Dr. H. Ilman Nafi'a, M.Ag**  
NIP: 197212201998031004

Sekretaris /Anggota



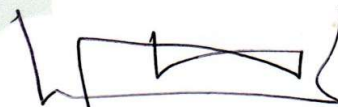
**Dr. Dewi Cahyani, MM. M.Pd**  
NIP. 196807281991012001

Pembimbing I/Penguji



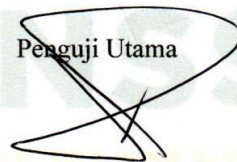
**Prof. Dr. H. Farihin, M.Pd**  
NIP. 196108051990031004

Pembimbing II/Penguji



**Dr. Sopidi, S.Ag., S.S., M.A**  
NIP. 196911021999031002

Penguji Utama



**Dr. H. Suklani, M.Pd**  
NIP. 196108171987031004

Direktur Pascasarjana



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

## NOTA DINAS

**Prof. Dr. H. Farihin, M.Pd.**

Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon

---

## NOTA DINAS

Lamp. : 6 (Enam) Lembar

Hal : *Penyerahan Tesis*

Kepada Yth,

Direktur Program Pascasarjana UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

Di

CIREBON

Assalamualaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, meneliti, dan merevisi seperlunya, maka berpendapat bahwa tesis saudara Ninik Sugiyarti, NIM. 2486010008 yang berjudul : ***“Pengaruh Jasa Pemasaran Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Pilihan Orang Tua Siswa Pada SD Swasta sistem (Fullday School) di Kecamatan Patrol.”*** dapat diujikan.

Bersama ini kami kirimkan naskahnya untuk diujikan dalam sidang ujian tesis Program Pascasarjana UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Cirebon, 16 Maret 2026

Pembimbing ,

**Prof. Dr. H. Farihin, M.Pd**

NIP. 196108051990031004

## NOTA DINAS

**Dr. Sopidi, S.Ag., S.S., M.A**

Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon

---

## NOTA DINAS

Lamp. : 6 (Enam) Lembar

Hal : *Penyerahan Tesis*

Kepada Yth,

Direktur Program Pascasarjana UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

Di

CIREBON

Assalamualaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, meneliti, dan merevisi seperlunya, maka berpendapat bahwa tesis saudara Ninik Sugiyarti, NIM. 2486010008 yang berjudul : ***“Pengaruh Jasa Pemasaran Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Pilihan Orang Tua Siswa Pada SD Swasta sistem (Fullday School) di Kecamatan Patrol.”*** dapat diujikan.

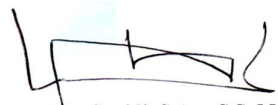
Bersama ini kami kirimkan naskahnya untuk diujikan dalam sidang ujian tesis Program Pascasarjana UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Cirebon, 16 Maret 2026

Pembimbing II,



**Dr. Sopidi, S.Ag., S.S., M.A**  
**NIP. 196911021999031002**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ninik Sugiyarti  
NIM : 2486010008  
Jenjang Program : Magister  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Pada Program Pascasarjana UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

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 risiko yang mungkin diberikan sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 6 Maret 2026



Yang menyatakan

**NINIK SUGIYARTI**  
**NIM 2486010008**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

**Pengaruh Jasa Pemasaran Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Pilihan Orang Tua Siswa Pada SD Swasta Sistem (*Fullday School*) Di Kecamatan Patrol**

**Ninik Sugiyarti**

[niniksugiyarti064@gmail.com](mailto:niniksugiyarti064@gmail.com)

**Abstrak**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya persaingan antar sekolah dasar swasta di Kecamatan Patrol yang menuntut lembaga pendidikan untuk memiliki strategi pemasaran jasa, citra merek, dan kualitas layanan yang mampu memengaruhi keputusan orang tua dalam memilih sekolah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pemasaran jasa pendidikan, citra merek, dan kualitas layanan terhadap pilihan orang tua siswa pada sekolah dasar swasta di Kecamatan Patrol, Kabupaten Indramayu.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi penelitian adalah 184 orang tua siswa kelas I pada tiga sekolah dasar swasta, dengan sampel sebanyak 65 responden yang ditentukan melalui teknik proportionate random sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner, sedangkan analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemasaran jasa pendidikan, citra merek, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pilihan orang tua siswa, baik secara parsial maupun simultan. Secara parsial, masing-masing variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan orang tua dalam memilih sekolah. Secara simultan, ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap pilihan orang tua siswa dengan kontribusi yang ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,531 %.

Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan efektivitas strategi pemasaran jasa, penguatan citra merek, dan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan menjadi faktor kunci dalam meningkatkan daya tarik dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan.

Kata kunci: *Pemasaran Jasa, Citra Merek, Kualitas Layanan dan Pilihan Orang Tua Siswa*

# **The Influence of Marketing Services, Brand Image, and Service Quality on Parents' School Choice in Private Full-Day Elementary Schools in Patrol District.**

**Ninik Sugiyarti**

[niniksugiaru064@gmail.com](mailto:niniksugiaru064@gmail.com)

## **Abstract**

This study is motivated by the increasing competition among private elementary schools in Patrol District, which requires educational institutions to develop effective service marketing strategies, strong brand image, and high service quality to influence parents' decisions in selecting schools. This study aims to analyze the influence of educational service marketing, brand image, and service quality on parents' choices of private elementary schools in Patrol District, Indramayu Regency.

This study employs a quantitative approach with an associative research design. The population consists of 184 parents of first-grade students from three private elementary schools, with a sample of 65 respondents selected using proportionate random sampling technique. Data were collected through questionnaires, while data analysis was conducted using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination.

The results indicate that educational service marketing, brand image, and service quality have a positive and significant effect on parents' choices, both partially and simultaneously. Partially, each independent variable has a significant influence on parents' decisions in selecting schools. Simultaneously, these three variables significantly influence parents' choices, with a contribution indicated by the coefficient of determination ( $R^2$ ) of 0.531 (53.1%).

The implications of this study suggest that improving the effectiveness of service marketing strategies, strengthening brand image, and continuously enhancing service quality are key factors in increasing public interest and trust in educational institutions.

**Keywords:** Educational Service Marketing, Brand Image, Service Quality, Parents' Decision

تأثير خدمات التسويق وصورة العلامة التجارية وجودة الخدمة على اختيار أولياء الأمور للمدارس الابتدائية الخاصة بنظام اليوم الكامل في منطقة باترول

نينيك سَغِيرَتِي

[niniksugiarti064@gmail.com](mailto:niniksugiarti064@gmail.com)

### ملخص البحث

تتبع هذه الدراسة من تزايد حدة المنافسة بين المدارس الابتدائية الخاصة في منطقة باترول، مما يفرض على المؤسسات التعليمية ضرورة تبني استراتيجيات فعالة في تسويق الخدمات التعليمية، وبناء صورة ذهنية قوية للعلامة التجارية، وتحسين جودة الخدمات، بما يساهم في التأثير على قرارات أولياء الأمور في اختيار المدارس. وتهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير تسويق الخدمات التعليمية، وصورة العلامة التجارية، وجودة الخدمات على قرارات أولياء الأمور في اختيار المدارس الابتدائية الخاصة في منطقة باترول، محافظة إندونيسيا.

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الكمي بنوع البحث الارتباطي. ويتكون مجتمع الدراسة من 184 من أولياء أمور طلاب الصف الأول في ثلاث مدارس ابتدائية خاصة، فيما بلغت عينة الدراسة 65 مستجيبًا تم اختيارهم باستخدام أسلوب العينة العشوائية التناسبية. وتم جمع البيانات من خلال الاستبيانات، بينما تم تحليلها باستخدام اختبارات الصدق والثبات، واختبارات الفرضيات الكلاسيكية، وتحليل الانحدار الخطي المتعدد، واختبار (t)، واختبار (F)، ومعامل التحديد.

وأظهرت نتائج الدراسة أن تسويق الخدمات التعليمية، وصورة العلامة التجارية، وجودة الخدمات لها تأثير إيجابي ودال إحصائيًا على قرارات أولياء الأمور، سواء بشكل جزئي أو بشكل متزامن. كما تبين أن كل متغير مستقل له تأثير معنوي على قرار أولياء الأمور في اختيار المدارس. وبشكل متزامن، تساهم هذه المتغيرات الثلاثة تأثيرًا معنويًا في قرارات أولياء الأمور، حيث بلغت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) مقدارها 0.531 (أي ما يعادل 53.1%).

وتشير دلالات هذه الدراسة إلى أن تعزيز فعالية استراتيجيات تسويق الخدمات، وتقوية صورة العلامة التجارية، وتحسين جودة الخدمات بشكل مستمر تُعد عوامل أساسية في زيادة جاذبية المؤسسات التعليمية وتعزيز ثقة المجتمع بها.

**الكلمات المفتاحية:** تسويق الخدمات التعليمية، صورة العلامة التجارية، جودة الخدمات، قرار أولياء الأمور

**PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN**  
**KEPUTUSAN BERSAMA**  
**MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**REPUBLIK INDONESIA**

Nomor: 158 Tahun 1987  
Nomor: 0543/U/I/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalihhurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf Latin.

**Tabel 0.1: Tabel Transliterasi Konsosnan**

| <b>Huruf Arab</b> | <b>Nama</b> | <b>Huruf Latin</b> | <b>Nama</b>                |
|-------------------|-------------|--------------------|----------------------------|
| ا                 | Alif        | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan         |
| ب                 | Ba          | B                  | Be                         |
| ت                 | Ta          | T                  | Te                         |
| ث                 | Sa          | š                  | es (dengan titik di atas)  |
| ج                 | Jim         | J                  | Je                         |
| ح                 | Ha          | ḥ                  | ha (dengan titik di bawah) |
| خ                 | Kha         | Kh                 | ka dan ha                  |

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama                        |
|------------|------|-------------|-----------------------------|
| د          | Dal  | D           | De                          |
| ذ          | Zal  | Ẓ           | zet (dengan titik di atas)  |
| ر          | Ra   | R           | Er                          |
| ز          | Zai  | Z           | Zet                         |
| س          | Sin  | S           | Es                          |
| ش          | Syin | Sy          | es dan ye                   |
| ص          | Sad  | Ṣ           | es (dengan titik di bawah)  |
| ض          | Dad  | Ḍ           | de (dengan titik di bawah)  |
| ط          | Ta   | Ṭ           | te (dengan titik di bawah)  |
| ظ          | Za   | Ẓ           | zet (dengan titik di bawah) |
| ع          | ‘Ain | ‘           | apostrof                    |
| غ          | Gain | Gh          | ge dan ha                   |
| ف          | Fa   | F           | Ef                          |
| ق          | Qaf  | Q           | Qi                          |
| ك          | Kaf  | K           | Ka                          |
| ل          | Lam  | L           | El                          |
| م          | Mim  | M           | Em                          |
| ن          | Nun  | N           | En                          |

| Huruf Arab | Nama   | Huruf Latin | Nama     |
|------------|--------|-------------|----------|
| و          | Wau    | W           | We       |
| هـ         | Ha     | H           | Ha       |
| ء          | Hamzah | '           | Apostrof |
| ي          | Ya     | Y           | Ye       |



# UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

## RIWAYAT HIDUP

### A. Biodata Pribadi

1. Nama : Ninik Sugiyarti
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. TTL : Indramayu, 30 Maret 2000
4. Alamat : Desa Arjasari, RT/RW 003/001  
Kecamatan Patrol, Kabupaten Indramayu
5. Agama : Islam
6. Status : Belum Menikah
7. No HP : 085882715790
8. Instragram : niinik\_\_\_\_\_
9. Email : [niniksugiyarti064@gmail.com](mailto:niniksugiyarti064@gmail.com)



### B. Riwayat Pendidikan

1. SD : SDN Arjasari II Tahun 2006-2012
2. MTS : MTS Al-Mu'minien Tahun 2012-2015
3. SMA : MA Al-Mu'minien Tahun 2015-2018
4. S1 : IAIN Syekh Nurjati Cirebon, Fakultas Ushuluddin  
dan Adab, Jurusan Bahasa dan Sastra Arab

# UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

## MOTTO HIDUP

*“Biarlah waktu yang menjawab Do’a”*



# UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON**

## PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, karya sederhana ini saya persembahkan kepada:

Kedua Orang Tua Tercinta

Sebagai bentuk terima kasih yang tulus atas segala doa, kasih sayang, pengorbanan, dan dukungan yang tidak pernah berhenti mengalir dalam setiap langkah kehidupan saya. Tanpa doa dan restu dari Bapak Brata dan Ibu Kartini, perjalanan ini tidak akan sampai pada titik ini. Semoga karya ini menjadi salah satu wujud kecil dari rasa bangga dan terima kasih yang ingin saya persembahkan untuk kalian.

Dan untuk diri saya sendiri,

Terima kasih telah berjuang hingga sampai di titik ini. Terima kasih karena tidak menyerah ketika lelah, tetap bertahan ketika keadaan terasa sulit, dan terus melangkah meskipun terkadang disertai rasa ragu. Perjalanan ini tidak selalu mudah, tetapi setiap proses yang dilalui telah mengajarkan arti kesabaran, ketekunan, dan kepercayaan pada diri sendiri. Untuk diriku yang selalu berusaha tetap ceria, kuat, dan penuh semangat dalam menghadapi berbagai tantangan, karya ini adalah bukti bahwa setiap usaha, doa, dan kerja keras tidak pernah sia-sia. Semoga langkah kecil ini menjadi pengingat bahwa saya mampu melewati setiap proses dan terus melangkah menuju mimpi-mimpi yang lebih besar di masa depan.

# UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirahim.....

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul *“Pengaruh Jasa Pemasaran Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Pilihan Orang Tua Siswa Pada SD Swasta sistem (Fullday School) di Kecamatan Patrol .”* Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan tesis ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.A, selaku Rektor UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Prof. Dr. H. Ilman Nafi’a, M.Ag, selaku Direktur Pascasarjana UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Ibu Dr. Dewi Cahyani, M.Pd, selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
4. Bapak Prof. Dr. H. Farihin, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan tesis ini.
5. Bapak Dr. Sopidi, S.Ag., S.S., M.A selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah memberikan saran, arahan, dan masukan yang sangat berharga bagi penulis.
6. Seluruh Dosen Pascasarjana dan Staff Akademik UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon yang telah memberikan ilmu, bimbingan, dan pelayanan akademik selama masa studi penulis.

7. Dengan penuh rasa hormat dan cinta, penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Brata dan Ibu Kartini, yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa yang tiada henti, serta dukungan moral dan spiritual kepada penulis. Terima kasih atas kepercayaan yang telah diberikan kepada penulis untuk menentukan dan menapaki jalan hidup serta pendidikan yang dipilih. Setiap doa, pengorbanan, dan keikhlasan yang diberikan menjadi kekuatan terbesar bagi penulis untuk terus berjuang hingga sampai pada tahap ini.
8. Terima kasih yang tulus juga penulis sampaikan kepada keluarga besar penulis, yang senantiasa memberikan dukungan, perhatian, dan doa yang tidak pernah putus. Kehadiran keluarga menjadi sumber semangat dan motivasi bagi penulis untuk tetap bertahan dan menyelesaikan proses studi ini dengan sebaik-baiknya.
9. Penulis juga menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada sahabat-sahabat terdekat, Ummi Welagri, Asfida Fathin Nashfati, dan Imelda Setiani, yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan akademik saya. Terima kasih atas dukungan, motivasi, dan kebersamaan yang diberikan, serta keyakinan yang kalian tanamkan kepada saya untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang magister. Kehadiran kalian memberikan semangat dan keyakinan bahwa setiap proses yang dijalani akan membawa pada hasil yang terbaik.
10. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada sahabat S2 saya, Zakia Maulidi Putri dan Wita Noviyanti. Perjalanan menempuh pendidikan S2 ini bukanlah hal yang mudah. Banyak tantangan, tekanan, terkadang ovt, tapi itu harus dilalui. Rasanya akan jauh lebih berat jika saya tidak dipertemukan dengan kalian yang baik dan sefrekuensi.

Terimakasih sudah menemani, sudah hadir dan menjadi salah satu hal yang memudahkan dalam melewati setiap proses yang terjal ini. Dukungan, kebersamaan, dan momen-momen sederhana yang kita lalui Bersama menjadi penguat di saat lelah dan ragu datang. Sekali lagi saya ucapkan

terimakasih banyak untuk waktu yang mungkin terasa singkat, tetapi pertemuan yang tercipta begitu hangat. Semoga kebersamaan ini selalu menjadi kenangan indah yang terus kita ingat.

11. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Izin Faizin, S.Pd, selaku Kepala Sekolah SD Juara Wirautama, Bapak Wihardi, S.Pd, selaku Kepala Sekolah SD NU Patrol, serta Bapak Khairunnas Nur Putranto, S.Pd, selaku Kepala Sekolah SD Unggulan Muhammadiyah, yang telah memberikan izin, dukungan, serta kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di lembaga yang dipimpin. Bantuan dan kerja sama yang diberikan sangat berarti bagi kelancaran proses penelitian ini.
12. Terima kasih yang tulus juga penulis sampaikan kepada sahabat-sahabat seperjuangan Program Studi Manajemen Pendidikan Islam kelas MPI-A Pascasarjana UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon Angkatan 2024/2025. Kebersamaan yang terjalin selama masa perkuliahan, diskusi, serta berbagai pengalaman yang dilalui bersama telah menjadi kenangan berharga dan memberikan banyak pelajaran serta motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan studi ini.
13. Penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada rekan-rekan guru seperjuangan di SD Juara Wirautama yang telah memberikan dukungan, kebersamaan, serta semangat selama proses penyusunan tesis ini. Kebersamaan yang terjalin, saling berbagi pengalaman, serta energi positif (*positive vibes*) yang diberikan menjadi motivasi tersendiri bagi penulis untuk terus berusaha menyelesaikan penelitian ini dengan sebaik-baiknya. Semoga kebersamaan dan semangat saling mendukung tersebut senantiasa terjaga dan membawa keberkahan dalam setiap langkah pengabdian kita di dunia pendidikan.

## DAFTAR ISI

|                                                      |                                     |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>COVER.....</b>                                    | <b>i</b>                            |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>NOTA DINAS.....</b>                               | <b>iii</b>                          |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>                      | <b>v</b>                            |
| <b>Abstrak.....</b>                                  | <b>vi</b>                           |
| <b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN .....</b>        | <b>ix</b>                           |
| <b>RIWAYAT HIDUP .....</b>                           | <b>xii</b>                          |
| <b>MOTTO HIDUP .....</b>                             | <b>xiii</b>                         |
| <b>PERSEMBAHAN.....</b>                              | <b>xiv</b>                          |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                           | <b>xv</b>                           |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                               | <b>xviii</b>                        |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                            | <b>xxi</b>                          |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                         | <b>xxv</b>                          |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                        | <b>1</b>                            |
| A. Latar Belakang Masalah .....                      | 1                                   |
| B. Identifikasi Masalah.....                         | 3                                   |
| C. Batasan Masalah .....                             | 4                                   |
| D. Rumusan Masalah.....                              | 4                                   |
| E. Tujuan Penelitian.....                            | 5                                   |
| F. Manfaat Penelitian .....                          | 6                                   |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                  | <b>8</b>                            |
| A. Pemasaran Jasa Pendidikan .....                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1. Pengertian Pemasaran Jasa .....                   | 9                                   |
| 2. Karakteristik Jasa Pemasaran .....                | 11                                  |
| 3. Bauran Pemasaran Jasa (Marketing Mix 7P).....     | 12                                  |
| 4. Strategi Pemasaran dalam Konteks Pendidikan ..... | 16                                  |
| B. Citra Merek.....                                  | 16                                  |
| 1. Pengertian Citra Merek.....                       | 16                                  |
| 2. Dimensi Citra Merek .....                         | 18                                  |

|                                                                                                         |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| C. Kualitas Layanan .....                                                                               | 19        |
| 1. Pengertian Kualitas Layanan .....                                                                    | 19        |
| 2. Dimensi kualitas layanan (SERVQUAL: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy)..... | 21        |
| 3. Kualitas layanan dalam lembaga pendidikan.....                                                       | 21        |
| D. Hubungan Kualitas Layanan dengan Keputusan Orang Tua Siswa Memilih Sekolah.....                      | 23        |
| E. Hubungan antara Pemasaran, Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Keputusan Memilih Sekolah.....         | 24        |
| A. Penelitian Terdahulu .....                                                                           | 25        |
| F. Novelty .....                                                                                        | 29        |
| G. Kerangka Pemikiran .....                                                                             | 30        |
| H. Hipotesis .....                                                                                      | 32        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                                                                  | <b>33</b> |
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....                                                                | 33        |
| B. Populasi dan Sampel Penelitian.....                                                                  | 33        |
| C. Definisi Operasional dan Konseptual Variabel .....                                                   | 38        |
| D. Teknik Sampling.....                                                                                 | 39        |
| E. Analisis Data.....                                                                                   | 45        |
| <b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>                                                                           | <b>58</b> |
| A. Gambaran Lokasi Penelitian.....                                                                      | 58        |
| 1. Profil SD Juara Wirautam Patrol .....                                                                | 58        |
| 2. Profil SD NU Patrol.....                                                                             | 82        |
| 3. Profil SD Unggulan Muhammadiyah Patrol.....                                                          | 88        |
| B. Uji Instrumen Penelitian .....                                                                       | 115       |
| 1. Uji Validitas .....                                                                                  | 115       |
| 2. Uji Reliabilitas .....                                                                               | 118       |
| C. Data Penelitian.....                                                                                 | 119       |
| D. Uji Asumsi Klasik.....                                                                               | 139       |
| E. Pengujian Hipotesis .....                                                                            | 141       |
| F. Pembahasan .....                                                                                     | 144       |

|                                        |            |
|----------------------------------------|------------|
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b> | <b>150</b> |
| A. Kesimpulan.....                     | 150        |
| B. Implikasi Penelitian .....          | 150        |
| C. Saran .....                         | 152        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>             | <b>154</b> |



**UINSSC**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON**

## DAFTAR TABEL

|             |                                                                                  |     |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 2. 1  | Tabel Novelty Penelitian .....                                                   | 29  |
| Tabel 3. 1  | Rekapitulasi jumlah sampel pada siswa kelas 1 SD .....                           | 35  |
| Tabel 3. 2  | Kisi-kisi Instrumen Pemasaran Jasa Pendidikan (X1).....                          | 42  |
| Tabel 3. 3  | Kisi-kisi Instrumen Citra Merek (X2).....                                        | 43  |
| Tabel 3. 4  | Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan (X3).....                                   | 44  |
| Tabel 3. 5  | Kisi-kisi Instrumen Keputusan Orang Tua Siswa Pilihan Pendidikan Siswa (Y) ..... | 44  |
| Tabel 3. 6  | Hasil Uji Validitas Jasa Pemasaran Sekolah.....                                  | 46  |
| Tabel 3. 7  | Hasil Uji Validitas Citra Merek Sekolah .....                                    | 47  |
| Tabel 3. 8  | Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan Sekolah .....                               | 47  |
| Tabel 3. 9  | Hasil Uji Validitas Keputusan Orang Tua Siswa Memilih Sekolah .....              | 48  |
| Tabel 3. 10 | Hasil Uji Reliabilitas Jasa Pemasaran Sekolah.....                               | 50  |
| Tabel 3. 11 | Hasil Uji Reliabilitas Citra Merek Sekolah .....                                 | 51  |
| Tabel 3. 12 | Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan Sekolah.....                             | 51  |
| Tabel 3. 13 | Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Orang Tua Siswa Memilih Sekolah .....           | 52  |
| Tabel 4. 1  | Struktur Organisasi SD Juara Wirautama.....                                      | 59  |
| Tabel 4. 2  | Data Orang Tua Siswa SD Juara Wirautama Tahun Ajaran 2025/2026 .....             | 60  |
| Tabel 4. 3  | Keadaan Siswa SD Juara Wirautama.....                                            | 75  |
| Tabel 4. 4  | Daftar Siswa Berprestasi Tahun Ajaran 2025/2026 .....                            | 76  |
| Tabel 4. 5  | Keadaan sarana dan Prasarana SD Juara Wirautama Patrol.....                      | 82  |
| Tabel 4. 6  | Data Guru dan Staf SD NU Patrol Tahun Ajaran 2025/2026.....                      | 85  |
| Tabel 4. 7  | Jumlah siswa SD Unggulan Muhammadiyah.....                                       | 98  |
| Tabel 4. 8  | Data Orang Tua Siswa SD Unggulan Muhammadiyah .....                              | 99  |
| Tabel 4. 9  | Struktur Organisasi SD Unggulan Muhammadiyah .....                               | 103 |
| Tabel 4. 10 | Luas Tanah SD Unggulan Muhammadiyah.....                                         | 106 |
| Tabel 4. 11 | Jumlah Bangunan SD Unggulan Muhammadiyah.....                                    | 106 |
| Tabel 4. 12 | Sarana Teknologi Informasi.....                                                  | 107 |

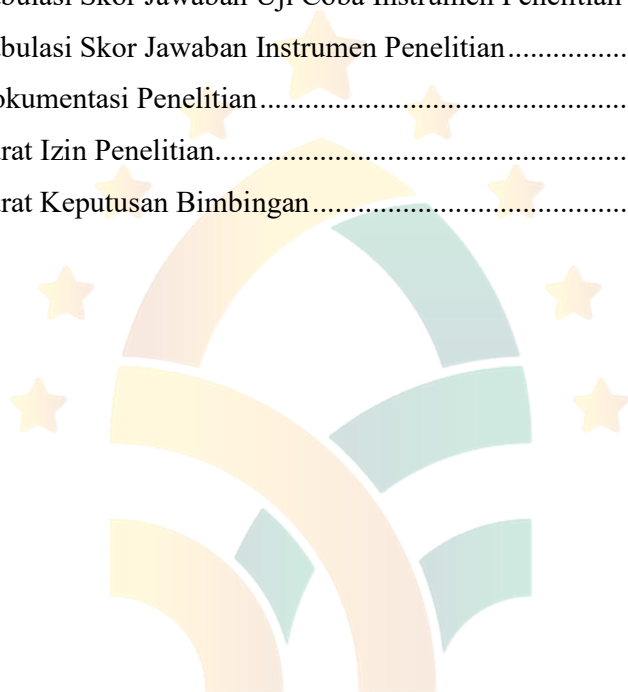
|             |                                                                                                                       |     |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 4. 13 | Data Sarana Lainnya.....                                                                                              | 107 |
| Tabel 4. 14 | Struktur Organisasi SD Unggulan Muhammadiyah .....                                                                    | 112 |
| Tabel 4. 15 | Jasa Pemasaran Sekolah.....                                                                                           | 115 |
| Tabel 4. 16 | Variabel Citra Merek .....                                                                                            | 116 |
| Tabel 4. 17 | Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan Sekolah .....                                                                    | 116 |
| Tabel 4. 18 | Uji Validitas Keputusan Orang Tua Siswa Memilih Sekolah .....                                                         | 117 |
| Tabel 4. 19 | Hasil Uji Realibilitas Variabel Jasa Pemasaran.....                                                                   | 118 |
| Tabel 4. 20 | Hasil Uji Realibilitas Variabel Keputusan Orang Tua Siswa .....                                                       | 119 |
| Tabel 4. 21 | Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Jasa Pemasaran Sekolah.....                                                 | 120 |
| Tabel 4. 22 | Program unggulan sekolah dan ekstrakurikuler, menjadi salah satu daya tarik utama bagi calon siswa dan orang tua..... | 120 |
| Tabel 4. 23 | Memilih sekolah ini karena menyediakan pemberian beasiswa ....                                                        | 121 |
| Tabel 4. 24 | Biaya pendidikan sekolah ini saya nilai sepadan dibandingkan sekolah sejenis di wilayah Kecamatan Patrol. ....        | 121 |
| Tabel 4. 25 | Memilih sekolah ini karena menerapkan sistem pembayaran fleksibel (terdapat syarat cicilan pembayaran) .....          | 122 |
| Tabel 4. 26 | Lingkungan sekitar sekolah terasa aman dan mendukung.....                                                             | 122 |
| Tabel 4. 27 | Akses jalan dan fasilitas pendukung menuju sekolah.....                                                               | 123 |
| Tabel 4. 28 | Saya memperoleh informasi sekolah ini melalui media sosial sekolah .....                                              | 123 |
| Tabel 4. 29 | Guru dan staf sekolah berperan aktif dalam memperkenalkan keunggulan sekolah kepada masyarakat. ....                  | 124 |
| Tabel 4. 30 | Proses penerimaan siswa baru di sekolah ini dilakukan secara jelas dan teratur. ....                                  | 124 |
| Tabel 4. 31 | Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Citra Merek.....                                                            | 125 |
| Tabel 4. 32 | Sekolah ini memiliki reputasi yang baik dibandingkan sekolah lain di wilayah Kecamatan Patrol. ....                   | 126 |
| Tabel 4. 33 | Sekolah ini dikenal oleh masyarakat sebagai lembaga pendidikan yang dapat dipercaya untuk mendidik anak.....          | 126 |

|             |                                                                                                                       |     |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 4. 34 | Orang tua menilai sekolah sebagai lembaga yang peduli terhadap perkembangan siswa. ....                               | 127 |
| Tabel 4. 35 | Orang tua percaya bahwa sekolah mampu menjaga dan mendidik anak dengan baik. ....                                     | 127 |
| Tabel 4. 36 | Menurut persepsi Bapak Ibu sekolah ini dinilai konsisten dalam memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan. .... | 128 |
| Tabel 4. 37 | Prestasi siswa dan sekolah memperkuat citra positif sekolah. ....                                                     | 128 |
| Tabel 4. 38 | Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Layanan Sekolah. ....                                              | 129 |
| Tabel 4. 39 | Sekolah memberikan respon yang cepat terhadap pertanyaan atau permasalahan yang disampaikan orang tua. ....           | 130 |
| Tabel 4. 40 | Sekolah melaksanakan kegiatan belajar mengajar sesuai dengan jadwal dan ketentuan yang telah ditetapkan. ....         | 130 |
| Tabel 4. 41 | Sekolah menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan dan perkembangan siswa. ....                                        | 131 |
| Tabel 4. 42 | Sekolah memberikan layanan sesuai standar yang dijanjikan secara konsisten. ....                                      | 132 |
| Tabel 4. 43 | Sikap guru dan staf sekolah menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan bagi orang tua. ....                                | 132 |
| Tabel 4. 44 | Mutu layanan sekolah sesuai dengan standar kualitas yang diharapkan orang tua. ....                                   | 132 |
| Tabel 4. 45 | Guru dan staf sekolah memberikan perhatian secara individual kepada siswa. ....                                       | 133 |
| Tabel 4. 46 | Fasilitas fisik sekolah (kelas, toilet, sarana belajar) terawat dan nyaman digunakan. ....                            | 134 |
| Tabel 4. 47 | Lingkungan sekolah tampak bersih, rapi, dan mendukung proses pembelajaran. ....                                       | 134 |
| Tabel 4. 48 | Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Keputusan Orang Tua Siswa Memilih Sekolah. ....                             | 135 |
| Tabel 4. 49 | Saya memilih sekolah ini karena mutu pendidikannya dinilai sesuai dengan kebutuhan anak saya. ....                    | 135 |

|             |                                                                                                                                          |     |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 4. 50 | Saya memperoleh informasi tentang sekolah ini dari media sosial, website, atau informasi daring lainnya. ....                            | 136 |
| Tabel 4. 51 | Rekomendasi dari keluarga, teman, atau masyarakat sekitar memengaruhi keputusan saya memilih sekolah ini. ....                           | 137 |
| Tabel 4. 52 | Saya tertarik pada sekolah ini karena memiliki program dan layanan yang inovatif. ....                                                   | 137 |
| Tabel 4. 53 | Saya merasa telah mempertimbangkan berbagai aspek dengan cermat sebelum memilih sekolah ini. ....                                        | 138 |
| Tabel 4. 54 | Saya bersedia merekomendasikan sekolah ini kepada orang lain. ....                                                                       | 138 |
| Tabel 4. 55 | Saya merasa puas dengan keputusan memilih sekolah ini ....                                                                               | 139 |
| Tabel 4. 56 | Hasil Uji Normalitas Data.....                                                                                                           | 139 |
| Tabel 4. 57 | Hasil Uji Multikolinearitas .....                                                                                                        | 140 |
| Tabel 4. 58 | Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Metode Glejser .....                                                                           | 140 |
| Tabel 4. 59 | Koefisien Jasa Pemasaran, Citra Merek, dan Kualitas Layanan Terhadap keputusan Orang Tua Siswa Memilih Sekolah.....                      | 141 |
| Tabel 4. 60 | Hasil Uji Anova Antara Jasa Pemasaran Sekolah, Citra Merek, dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Orang Tua Siswa Memilih Sekolah..... | 143 |
| Tabel 4. 61 | Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....                                                                                          | 144 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                      |     |
|----------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....                                 | 158 |
| Lampiran 2 Validator Instrumen Penelitian.....                       | 162 |
| Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....                | 163 |
| Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik .....                             | 169 |
| Lampiran 5 Tabulasi Skor Jawaban Uji Coba Instrumen Penelitian ..... | 172 |
| Lampiran 6 Tabulasi Skor Jawaban Instrumen Penelitian.....           | 176 |
| Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian.....                               | 182 |
| Lampiran 8 Surat Izin Penelitian.....                                | 185 |
| Lampiran 9 Surat Keputusan Bimbingan.....                            | 186 |



# UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON