BAB IV

LAPORAN DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah MA Hasyim Asy'ari Bangsri Sukodono Sidoarjo

Diilhami dari banyaknya masyarakat yang buta aksara maka para tokoh masyarakat, yang dimonitori oleh pejabat desa dan muballigh membuat perkumpulan yang namanya PBH (Pemberantasan Buta Huruf) sekitar tahun 1955-1960 yang dimonitori oleh H. Abdul Syakur, H. Isma'il, H. Sholeh, H. Hamid, dkk. Setelah berhasil mendirikan PBH agar masyarakat tidak pandai umum saja maka tahun 1961-1966 mendirikan madrasah diniyah dengan tingkatan ula dan wusto yang dimonitori oleh H. Abdul Mu'in Mustaqim, H. Abdul Syukur (H. Abdul Rahman Fauzi), Kyai Hasyim Kholil, Madzkur, H. Khotib, H. M. Hajar. Setelah berhasil mendirikan madrasah diniyah maka mendirikan madrasah ibtida'iyah Hasyim Asy'ari dengan murid pertama sejumlah 75 siswa/i.

Mengingat siswa/i MI Hasyim Asy'ari tidak punya bibit/anak usia pra-sekolah maka didirikanlah lembaga Taman Kanak-Kanak Hasyim Asy'ari dengan siswa pertama 25, didirikan pada tahun 1975. Para tokoh masyarakat desa Bangsri melihat perkembangan dan pertumbuhan pendidikan di Desa Bangsri dengan total siswa mencapai 450 siswa baik TK maupun MI yang berasal dari desa Bangsri, Sambibulu, Panjunan, dan Plumbungan, maka pengurus madrasah dan tokoh masyarakat sepakat untuk mendirikan lembaga di atasnya yaitu MTs Hayim Asy'ari tepatnya tahun 1983 dengan siswa pertama 40 siswa.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Melihat semakin berkembangnya MTs dengan jumlah 300 siswa, maka didirikan lagi lembaga di atasnya yaitu MA Hasyim Asy'ari yang didirikan pada tahun 1988 dengan siswa pertama 35 siswa. Pada tahun 1995 di kembangkan lagi lembaga kejuruan yang bernama SMK/ SPM YAHARI. Adapun jumlah siswa atau peserta didik di YAHARI sampai saat ini sekitar 750 siswa yang meliputi TK, MI, Mts, MA, SMK.Demikian sekilas sejarah berdirinya Yayasan Hasyim Asy'ari Bangsri Sukodono Sidoarjo.

2. Profil Sekolah

   a. Identitas Sekolah

Nama Sekolah	: MA HASYIM ASY'ARI
Alamat Desa/Kelurahan	: BANGSRI
Kecamatan	: SUKODONO
Kabupaten	: SIDOARJO
No. Telp.	: 031 787 1777
Klasifikasi akreditasi sekolah	: A / ~~B / C~~ *)
N S S	: 131235150015
NPSN	: 20584604
Tahun pendirian	: 1988
Status tanah	: hak milik ~~/ pinjam / sewa / hak – pakai~~*)
Luas tanah	: 1.820m²
Luas bangunan	: 433 m²

   b. Identitas Kepala Sekolah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Nama : Dra. Siti Nur Hidajati

Tempat/Tgl. Lahir : Magetan, 17 Agustus 1966

Alamat : Klagen-Wilayut-Sukodono

Pendidikan Terakhir : S1 Teknologi Pendidikan

Mulai Tugas Mengajar : 1993

Mulai Tugas Kepala Madrasah : 2009

c. Data Guru

a) Jumlah guru termasuk Kepala Sekolah :26 orang

b) Jumlah Guru Tetap Yayasan (GTY) :16 orang

c) Jumlah Guru Tidak Tetap Yayasan (GTTY) :10 orang

d) Jumlah Guru PNS Dpk : - orang

e) Jumlah tenaga administrasi : 4 orang

f) Jumlah penjaga sekolah : 2 orang

d. Data Siswa/i

No.	Kelas	Jumlah Siswa		
		2013-2014	2014-2015	2015-2016
1	X	33	50	61
2	XI	41	29	50
3	XII	33	42	27
	JUMLAH	**107**	**121**	**138**

3. Tujuan Satuan Pendidikan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tujuan pendidikan tingkat satuan pendidikan dasar dan menengah dirumuskan mengacu kepada tujuan pendidikan berikut :

a. VISI

Visi MA Hasyim Asy'ari Sukodono adalah *Terwujudnya generasi yang berakhlakul karimah, berjiwa patriot, cerdas berkualitas dan terampil*

Adapun Indikator Visi :

1) Tercermin sikap dan perilaku yang terpuji di lingkungan Madrasah
2) Menjadikan ajaran-ajaran dan nilai-nilai islam sebagai pandangan hidup, sikap hidup dan keterampilan hidup dalam kehidupan sehari-hari
3) Memiliki semangat kebangsaan yang tinggi dan cinta tanah air
4) Memiliki komponen-komponen Madrasah yang cerdas dalam menghadapi segala hal
5) Memiliki daya juang yang tinggi dalam mewujudkan pendidikan yang bermutu
6) Memiliki keterampilan kecakapan hidup (life skill)
7) Memiliki kemandirian kemampuan beradaptasi dan survive di lingkungan
8) Memiliki lingkungan Madrasah yang nyaman dan kondusif untuk belajar.

b. MISI

Misi MA Hasyim Asy'ari Sukodono adalah :

1) Melaksanakan kegiatan yang berorientasi pada keimanan dan ketaqwaan
2) Membiasakan anak berperilaku sholeh/sholehah, tawadhu' dan mengembangkan Ukhuwah Islamiyah
3) Meningkatkan disiplin di lingkungan lembaga

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Mengembangkan nasionalisme dan rasa cinta tanah air
5) Menciptakan lingkungan belajar yang bersih, asri dan nyaman
6) Melaksanakan kegiatan pembelajaran yang berkualitas berdasarkan kurikulum yang berlaku melalui PAIKEM (Pembelajaran Aktif, Inovatif, Kreatif, Efektif dan Menyenangkan)
7) Mengembangkan keterampilan yang berorientasi masa depan

c. Tujuan Pendidikan Madrasah Aliyah " HASYIM ASY'ARI "

Secara umum tujuan yang ingin dicapai oleh Madrasah Aliyah Hasyim Asy'ari adalah :

1) Menjadikan lulusan yang beriman, bertaqwa, dan berakhlakul karimah
2) Menjadikan lulusan yang berilmu dan suka beramal sholeh.
3) Menjadikan lulusan yang cerdas, tanggap, tangguh dan terampil

Adapun secara operasional tujuan yang akan dicapai oleh MA Hasyim Asy'ari adalah :

1) Peningkatan mutu akademis secara menyeluruh
   a) Pada tahun 2014 terjadi peningkatan kualitas sikap dan amaliah keagamaan islam warga Madrasah dari pada sebelumnya.
   b) Pada tahun 2014 terjadi peningkatan kedisiplinan dan kepedulian warga Madrasah terhadap kebersihan dan keindahan lingkungan Madrasah dari pada sebelumnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c) Pada tahun 2014 terjadi peningkatan kualitas dan kuantitas sarana / prasarana dan fasilitas yang mendukung peningkatan prestasi akademik dan non akademik.

d) Pada tahun 2015 terjadi peningkatan mutu pada Ujian Nasional.

e) Pada tahun 2015, para siswa memiliki minat, bakat, dan kemampuan terhadap Bahasa Arab dan Inggris semakin meningkat dari sebelumnya, dan mampu menjadi MC dan berpidato dengan 2 bahasa tersebut.

f) Pada tahun 2015 siswa/siswi memiliki life skill (kecakapan hidup) di bidang mesin pendingin dan otomotif.

g) Pada tahun 2015 siswa – siswi mampu membawakan khitobah dengan baik.

h) Pada tahun 2015 memiliki tim olahraga minimal 3 cabang yang mampu menjadi finalis tingkat kabupaten.

i) Pada tahun 2015 memiliki tim kesenian yang mampu tampil minimal pada acara setingkat Kabupaten.

2) Terwujudnya kehidupan Madrasah yang agamis, dan berbudaya

a) Membiasakan ucapan salam

b) Do'a pagi bersama dilanjutkan membaca Asma'ul Husna, sholawat nariyah dan doa untuk kedua orang tua.

c) Setiap hari senin setelah upacara ada kegiatan " ngaji kitab Ta'lim Muta'lim " dibagi menjadi 3 ruangan dan didampini ustadz masing - masing

d) Kegiatan sholat dhuha & sholat dhuhur berjama'ah dengan jadwal bergiliran

e) Kegiatan istighotsah rutin setiap hari Senin pagi setelah upacara bendera dan Kamis Kliwon serta Khotmil Qur'an setiap dua bulan sekali (tadarrus keliling)

f) Memperingati hari-hari besar islam

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Peningkatan kemampuan siswa dalam bidang keagamaan, olahraga dan seni

a) Bidang keagamaan

1. Mampu melaksanakan sholat wajib dan sunnah dengan baik dan benar
2. Mampu membaca Alqur'an dengan baik dan benar (tartil)
3. Dapat mengikuti kegiatan lomba keagamaan (pidato Bahasa Arab, qiro'ah dan kaligrafi)

b) Bidang Olahraga

1. Mengembangkan kegiatan cabang olahraga Futsal
2. Dapat berprestasi dalam kegiatan lomba

c) Bidang Seni

Mengembangkan kegiatan ekstra Band MAYAHARI dan Seni Al Banjari

1) Mengembangkan bakat siswa melalui mading sekolah
2) Diharapkan dapat meraih prestasi dalam mengikuti kegiatan lomba

4) Terwujudnya lingkungan Madrasah yang bersih, nyaman dan kondusif untuk belajar

a) Dengan motto " **Kelas Harus Selalu Dalam Keadaan Bersih**" maka seluruh komponen di Madrasah baik guru atau pun siswa harus selalu berusaha menciptakan suasana ruang kelas dan lingkungan yang bersih dan nyaman.

b) Menciptakan taman yang asri

c) Menciptakan keamanan bagi seluruh warga madrasah

5) Peningkatan sarana dan prasarana menuju keadaan yang ideal

a) Pada tahun 2013 diharapkan seluruh sarana dan prasarana minimal 90% lengkap dan baik mulai dari Ruang Kelas, Lab. Komputer, Lab. IPA, Lab. Tata Boga dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tata Busana, Perpustakaan, Sarana Kantor, Gedung Madrasah, dan penunjang KBM

b) Tahun 2013 mewujudkan Lab. Tata Boga dan Tata Busana

6) Peningkatan kegiatan ekstrakurikuler yang efektif, efisien, berdaya guna untuk menumbuhkembangkan potensi diri siswa.

a) Terlaksananya kegiatan ekstra kepramukaan setiap hari Jum'at sore untuk melatih mental dan sikap mandiri pada siswa dan tangkas dalam kepramukaan dan berorganisasi.

b) Terlaksananya kegiatan Study Rimba / Praktek Pramuka di lapangan dan pelantikan anggota Penegak BANTARA-LAKSANA.

c) Struktur Organisasi MA Hasyim Asy'ari Bangsri Sukodono Sidoarjo Sebagaimana hasil observasi peneliti memperoleh data struktur organisasi sekolah MA Hasyim Asy'ari bangsri sukodono sidoarjo dengan sangat rinci.

B. Penyajian Data

1. Implementasi Strategi Relationship Marketing

Strategi pemasaran yang diterapkan oleh MA Hasyim Asy'ari meliputi langkah-langkah sebagai berikut :

a. Analisis Kondisi Madrasah

Dimulai dari tahun 2009 sejak diangkatnya kepala sekolah baru di madrasah aliyah, selama satu tahun kepemimpinan digunakan oleh kepala sekolah untuk mengamati dan menganalisis hal-hal yang kurang di madrasah aliyah. Dalam hal ini, kekurangan madrasah terlihat dari yang paling utama adalah kurangnya perhatian kepala sekolah sebelumnya yang memimpin madrasah, kurangnya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sarana prasarana dalam proses pembelajaran, dan tidak ada kegiatan yang membuat madrasah aliyah dapat dilihat oleh masyarakat.

Citra madrasah semakin menurun dikarenakan lokasi madrasah yang menjadi satu dengan madrasah tsanawiyah. Sehingga terjadi kesenjangan antara madrasah aliyah yang belum mampu berkembang dan dipandang oleh masyarakat luas dan madrasah tasnaawiyah yang sudah memiliki peningkatan kualitas dan kuantitas siswa. Hal ini dituturkan oleh kepala sekolah sebagai berikut :

> " Yang menjadi prioritas utama saya adalah "perform", jadi bagaimana madrasah aliyah ini dapat menampilkan dirinya sehingga dapat dilihat oleh masyarakat, karena disini kan ada madrasah tsanawiyah. kalau penampilan anak-anak gak oke kan gak akan ditoleh sama masyarakat."[1]

Di samping lokasi madrasah yang juga satu lokasi dengan madrasah tsanawiyah, adanya lembaga pendidikan lain yang tidak kalah unggul yakni SMA YPM Sukodono yang menyediakan berbagai fasilitas dan kegiatan menarik sehingga masyarakat tentu akan lebih tertarik untuk memilih lembaga pendidikan yang lebih maju dan bekualitas dibanding MA Hasyim Asyari.

Dengan itu, maka MA Hayim Asy'ari berupaya meningkatkan promosi madrasah melalui kegiatan yang diadakan oleh sekolah untuk siswa. Selain memprioritaskan penampilan peserta didik atau performa lembaga pada masyarakat, kepala sekolah juga mengubah visi sekolah menjadi *Berakhlaqul karimah, berjiwa patriot, cerdas, berkualitas, dan terampil.* Madrasah juga menciptakan motto baru yakni " BBM " (Bangkit, Berwarna, Mandiri) sebagai

[1] Wawancara Kepala sekolah MA Hasyim Asy'aripada hari sabtu tanggal 5 desember 2015 pukul. 10.05

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penyemangat bagi semua warga sekolah terutama pada siswa dan guru sehingga semua turut serta meningkatkan mutu madrasah.

b. Analisis Kebutuhan Pelanggan

Untuk menerapkan strategi pemasaran di lembaga pendidikan, memang sangat penting adanya analisis kebutuhan pelanggan. Yakni melihat apa saja yang diinginkan dan dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan ini MA Hasyim Asy'ari mengacu pada kebutuhan masyarakat akan lapangan kerja yang semakin sempit. Melihat persepsi masyarakat bahwa madrasah aliyah yang dipandang sebagai lembaga pendidikan islam yang hanya banyak mengajarkan ilmu agama, MA Hasyim Asy'ari berupaya memberikan pelayanan dan bekal wirausaha pada peserta didiknya melalui membangun kerjasama dengan pihak lain sebagai fasilitas jangka panjang untuk peserta didiknya. Hal ini dituturkan oleh Kepala Sekolah sebagai berikut :

> "Karena MA kan identik dengan pelajaran agama. Jadi orang masuk MA itu fikirannya wawasannya hanya luas di bidang agama saja. tapi seiring dengan perubahan jaman dan kebutuhan masyarakat saya ingin semua di MA itu ada. termasuk pada keterampilan."[2]

> " Lulus itu menurut kami, jika di tsanawiyah mereka pasti sekolah lagi. tapi kalo lulus MA, mungkin melanjutkan sekolah, dua bekerja dan nomer tiga adalah tutup buku buka terop. Jadi saya berikan keterampilan, minimal bisa dijadikan dasar untuk mengembangkan life skill ke depan"[3]

Dengan menganalisis kebutuhan masyarakat, madrasah lebih memahami apa yang dibutuhkan oleh masyarakat terhadap madrasah supaya lembaga dapat menjamin kualitas lulusan selain berwawasan penuh pada kemampuan agama karena memang

[2] Wawancara pribadi Kepala sekolah MA Hasyim Asy'aripada hari sabtu tanggal 5 desember 2015 pukul. 10.05
[3] Wawancara pribadi Kepala sekolah MA Hasyim Asy'aripada hari sabtu tanggal 5 desember 2015 pukul. 10.30

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sudah menjadi karakteristik Madrasah Aliyah sebagai lembaga pendidikan islam. Hal ini dituturkan oleh kepala sekolah sebagai berikut :

> " Karena menurut kami, pelanggan itu kan tidak sama ya, berwarna-warni dan tentunya kebutuhan dan keinginan mereka juga beragam, maka kami mencoba untuk memahami apa sih yang dibutuhkan oleh masyarakat sekarang untuk MA dan biar mereka nggak menyesal sudah menyekolahkan putra – putrinya disini."

Dengan memperhatikan keinginan masyarakat, maka madrasah mengadakan kegiatan religius yaitu " *Ngaji Kitab Ta'lim Muta'lim* " dan istighotsah yang dilaksanakan pada setiap hari senin pagi yang didampingi oleh ustadz masing-masing ruangan, penulisan karya ilmiah disertai guru pembimbing dan sidang karya ilmiah untuk kelas XII, hal ini untuk siswa yang ingin melanjutkan ke perguruan tinggi agar dapat menjadi bekal untuk penulisan karya ilmiah, kemudian madrasah juga menyediakan life skill untuk siswa sebagai bekal minimal dasar untuk mengembangkan keterampilan berwirausaha.

c. Membangun Kerjasama (Partnership)

Keunggulan strategi relationship marketing salah satunya adalah meminimalisir biaya dan membangun kerjasama yang baik dengan pelanggan maupun seluruh stakeholder. Maka dari itu alasan madrasah menggunakan strategi pemasaran ini karena minimalnya dana yang dimiliki sekolah. Di samping itu sekolah mendapatkan partner dari komite sekolah yang juga guru dari SMKN 3 Buduran. Dengan inilah madrasah membangun kerjasama dengan langkah sebagai berikut :

1) Permohonan kerjasama dengan SMKN 3 Buduran yaitu mengikutkan peserta didiknya untuk mengikuti pelatihan pada otomotif dan mesin bubut untuk siswa putra. dan diberikan sertifikat dari SMKN 3 Buduran.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Permohonan kerjasama dengan home industri batik di desa ngaresrejo sukodono untuk yang siswa putri mengikuti pelatihan batik tulis dan batik jumput di sana
3) Permohonan kerjasama dengan guru keterampilan untuk mengajarkan cara membuat bros, hantaran, tata rias, tata boga hingga tata busana untuk siswa putri.

Diklat pelatihan ini dilaksanakan selama dua minggu. Untuk siswa putra seluruhnya diikutkan pelatihan keterampilan di SMKN 3 Buduran. Bagi siswa putri untuk kelas XI dilatih batik di home indutri desa ngaresrejo sukodono dan untuk kelas XII dilatih oleh guru keterampilan untuk membuat bros, hantaran, tata rias dan tata buasana bertempat di sekolah. Diklat pelatihan life skill ini diadakan sejak tahun 2011 dan dilaksnakan setelah kelas XII menyelesaikan ujian nasional. Sehingga siswa-siswi mendapat kegiatan baru setelah ujian dan menjadi kebutuhan atau peminatan pada peserta didik sendiri. Hal ini disampaikan oleh kepala sekolah sebagai berikut :

> "Memang kami adakan kegiatan ini setelah siswa kelas tiga menyelesaikan ujian nasional sehingga siswa ada kegiatan dan nggak nganggur. dan ternyata kegiatan ini menjadi sebuah kebutuhan bagi siswa terkadang banyak yang tanya kapan ada diklat lagi ? gitu "[4]

d. Sosialisasi dengan seluruh stakeholder

Semua program yang akan dilaksanakan segera disosialisasikan dengan seluruh stakeholder termasuk dengan wali murid. Langkah- langkah yang dilakukan adalah mengundang wali murid untuk membicarakan tentang program yang akan dilaksanakan sekolah serta mempertimbangkan semua aspek yang terkait dengan program tersebut. Seperti halnya dalam segi dana yang harus dikeluarkan oleh wali murid, waktu pelaksanaan kegiatan dan apa saja yang dibutuhkan dalam kegiatan tersebut. Jadi wali

[4] Wawancara pribadi kepala sekolah MA Hasyim Asy'ari pada tanggal 5 desember pukul 11.00

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

murid juga memahami secara keseluruhan dan ikut berperan dalam program dan kegiatan sekolah.

Setelah dirasa semua setuju untuk menjalankan program, maka program tersebut segera dilaksankaan dengan mengajukan surat permohonan kerjasama dan membentuk kepanitiaan serta guru pendamping untuk mengantarkan siswa ke tempat pelatihan. Dalam hal ini memang memerlukan biaya sebagai pembelian bahan untuk pelatihan seperti yang dilaksanakan di home industri batik dan life skill lainnya, tetapi biaya tersebut sudah diperhitungkan dengan wali murid sejak awal sehingga wali murid tidak merasa keberatan untuk mengeluarkan dana dalam kegiatan tersebut. Hal ini seperti yang disampaikan oleh kepala sekolah sebagai berikut :

> " Semua program yang akan kami laksanakan selalu kami komunikasikan dan kami sosialisaikan dengan seluruh pihak yang terlibat terutama pada wali murid agar tidak merasa terbebani ketika ada finansial atau hal apapun yang terkait dalam kegiatan tersebut"[5]

Kemudahan dalam hal finansial inilah merupakan salah satu hal yang membuat wali murid tertarik untuk menyekolahkan putra putrinya di MA Hasyim Asy'ari. Perlu disadari bahwa dalam setiap kegiatan sekolah selalu membutuhkan biaya atau dana yang cukup untuk melaksanakannya dan wali murid selalu mengapresiasi dan mendukung ketika biaya tersebut tidak memberatkan mereka. Wali murid akan merasa lebih ringan jika semua dana yang diperlukan untuk program dan kegiatan madrasah telah mereka penuhi walaupun tidak bisa selesai dalam waktu yang singkat. Hal ini seperti yang dituturkan oleh Kepala Madrasah sebagai berikut:

> " Jadi disini kami nggak mengambil biaya terlalu banyak. Semua biaya operasional untuk siswa yang diperlukan kami total di awal sehingga terhitung secara rinci dan itu kami sampaikan kepada wali murid. Wali murid kami undang untuk membicarakan program apa saja dan biaya yang dibutuhkan beserta rinciannya dan kami beri

[5] Wawancara pribadi dengan kepala sekolah MA Hasyim Asy;ari pada tanggal 5 desember pukul 11.00

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kemudahan agar biaya itu bisa dicicil sampai 3x, sehingga jika ada kegiatan sekolah siswa tidak dipungut biaya lagi. Dengan begitu, orang tua juga nggak ngeluh karena bolak balik bayar. Karena bagaimanapun kalo mbayar berkali kali pasti juga akan membuat mereka mengeluh lagi. Jadi kami beri kemudahan seperti itu. Saling menguntungkan juga ya karena menteri keuangan saya juga nggak pusing kepikiran dananya“

Madrasah memberikan kemudahan kepada wali murid dalam hal finansial. Selain dalam program life skill, di awal pendaftaran tahun ajaran baru, siswa dibebaskan dari biaya LKS selama satu semester, ini berlaku untuk semua kelas pada semester ganjil dan bebas biaya pendidikan untuk siswa yang berhasil menjadi juara kelas dalam setiap tahunnya.Wali murid juga ikut berperan dalam mengembangkan dan meningkatkan mutu madrasah melalui sosialisasi yang diadakan madrasah dalam pelaksanaan program/ kegiatan madrasah. Orang tua sangat mendukung program atau kegiatan yang diadakan oleh sekolah.

e. Menjalin kebersamaan dan kekeluargaan di lingkungan sekolah

Untuk menjalankan strategi pemasaran, komunikasi menjadi prioritas utama bagi lembaga agar semua dapat terkendali sesuai perencaaan dan program yang telah disepakati bersama. Pada setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh madrasah, kepala madrasah dan semua guru wajib ikut berpartisipasi, menanamkan jiwa patriot dan kebersamaan pada peserta didik. Baik dalam proses pembelajaran hingga pada kegiatan yang mengikutsertakan semua warga madrasah agar siswa juga merasa diberi perhatian penuh oleh madrasah. Misalnya di MA hasyim Asy’ari selalu tanggap dalam menerima keluhan dari siswa.

Kepala madrasah maupun guru wajib untuk menerima dan mengatasi keluhan dari siswa yang dirasa perlu untuk diselesaikan sebaik mungkin. Di dalam proses

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pembelajaran, guru maupun kepala sekolah selalu memperhatikan siswa terutama pada siswa yang pendiam dan kurang mampu bersosialisasi akan diberi perhatian yang lebih agar berani mengaktualisasikan dirinya pada teman dan warga sekolah yang lain. Hal ini dituturkan oleh kepala sekolah sebagai berikut :

"Kami selalu menanggapi apa saja yang dikeluhkan siswa jika itu memang dirasa perlu untuk diselesaikan. Kami menjalin keakraban dan kebersamaan dengan siswa agar mereka nyaman di sekolah karena sekolah adalah rumah nomor dua bagi mereka. Ketika mereka merasa nyaman dengan sekolah mereka juga akan nyaman untuk belajar dan melaksanakan kegiatan sekolah "[6]

"Untuk megembangkan praktik yang diperoleh siswa dari diklat pelatihan yang diadakan madrasah saya juga sudah menghimbau dan memotivasi anak-anak untuk berwirausaha melalu keterampilan yang sudah diajarkan "

Hal ini disampaikan juga oleh salah astu siswa kelas XI IPA sebagai berikut :

"Tidak semua sekolah seperti Yahari mbak. Disini kepala sekolah maupun gurunya perhatian dan akrab dengan siswa, kalo pelajaran di kelas ya pelajaran biasa, tapi kalo diluar jam pelajaran sekolah guru juga tidak menutup untuk bercanda atau menerima curhat dari anak-anak."[7]

2. Membangun Loyalitas Pelanggan

Hasil akhir dari penerapan strategi relationship marketing adalah loyalitas pelanggan.yang berdampak pada peningkatan citra dan promosi madrasah pada masyarakat luas. Dari hasil wawancara dengan siswa, orang tua dan guru di MA Hasyim Asy'ari, dari penerapan strategi pemasaran membuat pelanggan memberikan loyalitasnya kepada madrasah. Hal ini disampaikan melalui hasil wawancara antara lain :

Siswa MA hasyim Asy'ari kelas XI IPA yang bernama Ratna Mufida mengatakan :

[6] Wawancara pribadi kepala sekolah MA Hasyim Asy'ari pada tanggal 5 desember pukul 11.00
[7] Wawancara dengan siswa kelas XI.M Khusni Ardillah pada tanggal 5 Desember pukul 13.00

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

"Menurut saya, MA Hasyim Asy'ari sangat baik dalam bidang agama karena disini diajarkan kitab dan istighotsah setiap senin pagi dengan didampingi oleh guru-guru. Jadi semua siswa dan guru juga wajib mengikuti kegiatan ini. Sekolah mengajarkan kepada kami untuk berkarya walaupun dengan waktu yang tidak lama tetapi kami dapat mengembangkan kreativitas kami. Di sekolah juga mengutamakan kebersamaan sehingga kami nyaman dalam belajar. saya akan tetap memilih yahari dan menyarankan yahari sebagai sekolah untuk siswa yang lain"[8]

Hal lain disampaikan oleh M. Khusni Ardilah kelas XI IPA sebagai berikut:

" Saya memilih MA Hasyim Asy'ari karena pertama ibu yang nyuruh dan keduanya tidak semua sekolah kayak yahari mbak. guru dan kepala sekolahnya selalu akrab dengan siswa. Saya paling suka dengan kegiatan ngaji kitab dan life skill nya karena nggak bosen belajar di kelas terus. kita praktik kayak siswa SMK. ya menurut saya bagus sih mbak meskipun gedungnya nggak terlalu mewah tapi bisa rame, dan saya mesti cerita ke temen-temen kampung kalo di sini itu nyaman dan ya yang sekolah disini ya kebanyakan dari kampung-kampung sukodono "[9]

Adinda Shofiyah Nabilah, siswa kelas XI IPA mengatakan :

" Saya pilih yahari karena suka ekstrakurikulernya tapi juga ibu saya yang daftarin saya kesini. Setelah saya masuk disini langsung akrab sama semua guru dan teman disini jadi kebersamaannya erat banget. Kalo masalah komunikasi ya kami selalu diberi informasi dengan tidak mendadak. Saya tau yahari dari brosur, murah juga mbak disini gak kayak sekolah lain. Gurunya juga selalu akrab dengan siswa sehingga terkadang kami sering curhat juga tapi tetap disiplin mbak. Kalo cerita-cerita sama teman- teman ya iya tak critain apa yang ada di yahari jadi biar mereka sekolah disini dan di yahari jadi makin banyak muridnya, gitu "

Aji Saputro, siswa kelas XI IPA mengatakan :

" Ya mungkin karena sekolahnya suda bagus dan maju juga mbak. Kalo saya liat kan yahari banyak ikut lomba gitu di luar, jadi saya seneng liatnya. Setelah masuk kesini ya iya mang enak Cuma karena yahari lokasinya deket dengan jalan raya jadi kadang agak bising pas pelajaran. Kurangnya dari yahari itu promosinya kurang mbak, pernah saya browsing di internet itu nggak ada MA Hasyim Asy'ari, Cuma ada alamatnya doang. Makanya ntar kalo ada yang nyari sekolah tak kasih tau disini aja, lagian murah juga, nggak banyak biaya dan ada praktik life skill.nya itu. ada radionya juga disini namanya radio bintang yahari "

[8] Wawancara siswi MA Hasyim Asy'ari Ratna mufida hari jum'at tanggal 11 desember pukul 09.40
[9] Wawancara siswa MA Hasyim Asy'ar M. khusni Ardilah pada hari senin tanggal 23 november 2015 pukul 19.00

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selain pada siswa, hal lain dinyatakan oleh wali murid dalam hasil wawancara sebagai berikut :

Ibu Nur, wali murid dari Anggra kelas XI MA Hasyim Asy'ari menuturkan:

" Saya menilai yahari itu bagus ya, kepala sekolahnya juga ramah sekali dengan wali murid. Kalo orang tua mbak perhitungannya mesti paling banyak soal dana ya. Lah di yahari itu terjangkau. Biaya pendaftaran ya murah. Satu semester gratis LKS kan lumayan mbak. ada praktik kayak SMK juga dan ada sertifikatnya, agamanya juga bagus. untuk komunikasi sih paling kalo ada kegiatan atau program gitu kami diundang dan rapat bersama gitu.. kalo ada orang yang nyari sekolah ya selalu saya sarankan ke yahari…. "[10]

Ibu Dewi Tinasih, wali murid dari miftahul jannah kelas XII IPA menuturkan:

" Saya memilih yahari karena lokasinya yang dekat dari rumah, anak saya bisa langsung saya pantau kalo ada apa-apa. Untuk soal biaya kan ada yang diberi sekolah yaitu dana bos dan keringanan karena anak saya anak yatim jadi ada bantuan dari sekolah. Kalo biaya saya rasa ya murah, biayanya satu bulan niku Rp. 120.000 niku pun kaleh komputer dan gratis LKS selama satu semester untuk semua kelas setiap semester ganjil. Komunikasinya dari sekolah sih ada telfon, pernah anak saya nggak masuk niku sekolah kesini menanyakan apa anaknya memang sekolah apa nggak gitu, kalo saya ya selalu menyarankan kalo orangnya mau karena memang ya itu, biayanya juga nggak banyak, lokasi dekat, kegiatannya bagus, agamanya bagus. Kalo boleh menyarankan untuk yahari sih untuk widyawisata itu kurang jauh mbak. masak iya ke malang, kayak YPM kan di jakarta dan bali. bukannya apa, tapi kalo siswa bisa mendapatkan wawasan baru kan juga bagus. nggak dekat-dekat saja sekali-sekali kan nggak papa."[11]

Ibu Sumarlik, wali murid dari khasanatul Marfu'ah kelas XII IPA menuturkan :

" Mengenai MA Hasyim Asy'ari ya sekolahnya kecil tapi kalo saya liat itu lumayan bagus sih mbak, karena siswanya itu lomba kemana-mana ya. Di samping biayanya juga murah Cuma Rp. 120.000 per bulan sama komputer dan lokasinya dekat dengan rumah..Kalo biaya totalnya sih lumayan murah juga itupun bisa diangsur 3x. Kegiatannya di yahari juga banyak ada praktik yang kayak SMK itu mbak, anak saya sering nyoba-nyoba masak itu. Jadi anak itu nggak tergantung harus kerja dimana, bisa buka usaha sendiri insha allah. Kalo komunikasi dari sekolah sih kadang ada rapat-rapat atau kegiatan apa gitu ya diundang mbak, jadi kita tau. Kalo menyarankan yahari sih ya bersedia saja mbak, kan ya nggak ada salahnya juga orang memang bagus dan kalo orang tua itu nggak muluk-muluk mbak, pokok biaya nggak abis banyak, apalagi memang ya kegiatannya bagus disitu."[12]

---

[10] Wawancara pribadi dengan Wali murid anggra kelas XI Ibu nur pad hari sabtu tanggal 12 desember pukul 09.10
[11] Wawancara dengan Ibu dewi tinasih pada hari sabtu tanggal 19 desember 2015 pada pukul 10.10
[12] Wawancara pribadi dengan Ibu Sumarik pada hari sabtu tanggal 19 desember pada pukul 10.20

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ibu Anik Mamlu'ah, wali murid dari Fita Ummala menuturkan :

" MA yahari itu apa yaa, agamanya bagus mbak. Meskipun sekolahnya kecil tapi alhamdulillah saya srek disana. kegiatanya bagus kalo untuk agamanya itu ada maulid nabi, tadarus keliling tiap bulan sekalian promosi ke tetangga-tetangga itu, hehe. kalo senin ada ngaji kitab dan malam jum'at legi itu ada istighotsah juga. Biaya sekolah murah mbak, ada gratis LKS, untuk biaya sekolah juga bisa diangsur 3x jadi nggak harus bayar lunas semua. Kalo komunikasi dari sekolah sih iya jadi orang tua sering diadakan rapat gitu di sekolah, dari sekolah juga menyampaikan dan kami juga mendukung program sekolah. Cuma kalo masalah informasi yahari saya rasa kurang mbak. Kurangnya itu infonya kan kalo nggak dari masyarakat desa sendiri gitu nggak tau. Karena lokasinya MA, Mts, SMK jadi satu. Lah di internet nggak ada juga info apa gitu. Jadi kalo orang selain sukodono kan juga nggak tau infonya. Jadi iya sering cerita sih kalo mau sekolah ya di yahari itu enak, bagus, sekolahnya murah, kepala sekolahnya juga selalu kontak sama orang tua kalo ada apa-apa, mudah dipantau karena lokasinya dekat "

Ibu Huda, wali murid dari Risky Damayanti kelas XII IPA, mengatakan :

" Saya pilih yahari karena lokasinya dekat, terus anak saya kan dari pondok jadi saya pengen anaknya masuk MA. Sebelum saya daftarkan ke yahari itu saya liat sekolah yang lain kayak di YPM itu iya sih bagus sekolahnya tapi kurang srek. Trus ada lagi tapi anaknya yang nggak mau. Jadi saya daftarkan di yahari ternyata anaknya langsung enak, akrab sama gurunya disana juga. Kalo masalah biaya sih iya murah lah mbak nggak kayak sekolah yang lain. Kegiatannya saya tanya ke guru itu juga banyak. Kalo komunikasi iya kalo sekolah sih paling ya rapat gitu, kalo saya nggak bisa ikut. Bisa di telfon apa sms atau sekolah yang menghubungi saya jadi saya tau informasinya. kalo menyarankan sih pasti kan teman anak saya kesana, keponakan saya juga disana, trus yanti itu terus yang kemarin baru masuk kelas X itu juga keponakan saya "

Demikian hasil wawancara yang dipaparkan mengenai pernyataan loyalitas pelanggan di MA Hasyim Asy'ari. Dari semua aspek pelanggan di madrasah menyatakan loyalitasnya pada madrasah dikarenakan adanya komunikasi yang baik dengan pelanggan, biaya yang tidak memberatkan, kebersamaan dan kekeluargaan yang diterapkan di lingkungan sekolah serta kerjasama yang baik pada seluruh stakeholder oleh pimpinan yaitu kepala sekolah maupun antar guru dan staff karyawan menjadikan pelanggan dapat loyal terhadap madrasah dan secara otomatis menjadi gethuk tular positif bagi masyarakat atau calon konsumen yang lain. Semua yang diterapkan tersebut mempunyai dampak positif pada peningkatan citra madrasah, kuantitas ataupun performa lembaga pada masyarakat luas.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berbeda dengan kepuasan, loyalitas lebih mengacu pada perilaku pelanggan. Ada tiga kunci bukti loyalitas pelanggan dalam suatu instansi atau lembaga. *Pertama*, loyalitas dibuktikan dengan pelanggan tersebut bersedia untuk menyebarkan informasi positif atau kepuasannya terhadap suatu lembaga atau dalam hal ini jasa pendidikan yang digunakan. *Kedua*, Loyalitas dapat dibuktikan bahwa pelanggan bersedia merekomendasikan jasa pendidikan tersebut pada masyarakat di lingkungan sekitarnya. *Ketiga*, Loyalitas dapat dibuktikan dengan adanya pembelian atau penggunaan jasa secara berulang. Hal ini dideskripsikan dengan jelas bahwa strategi relationship marketing yang diterapkan oleh MA Hasyim Asy'ari dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

3. Hasil dari Implementasi Strategi Relationship Marketing

Dengan menerapkan strategi pemasaran berdasarkan orientasi kebutuhan pelanggan yaitu Relationship Marketing, sekolah juga mendapatkan keuntungan dalam memasarkan madrasah pada masyarakat luas diantaranya :

1) Meningkatkan skill siswa dalam keterampilan membuat berbagai macam bros, tata rias, hantaran, tata boga dan tata busana untuk siswa putri. Untuk putra ada peningkatan lifeskill dalam bidang otomotif dan mesin bubut.
2) Meningkatkan citra madrasah terhadap masyarakat sekitar sehingga masyarakat menjadi tertarik untuk menyekolahkan putra-putrinya di MA Hasyim Asy'ari
3) Memimalisir biaya sekolah karena dalam pelaksanaannya dalam membangun kerjasama, dana hanya dibutuhkan untuk membeli bahan untuk pelatihan saja.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Menambah point atau nilai untuk akreditasi sekolah dalam hal kemitraan sehingga MA hasyim Asy'ari terakreditasi " A

5) Peningkatan kuantitas siswa sejak diterapkannya strategi pemasaran pada tahun 2011. Kuantitas siswa meningkat pada tahun 2013 hingga perkembangan terakhir tahun 2015.

4. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Strategi Relationship Marketing

Dalam menerapkan strategi pemasaran maupun melaksanakan suatu program atau kegiatan selalu ada faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaanya. Setelah dipaparkan mengenai penerapan strategi pemasaran dalam membangun loyalitas pelanggan, faktor pendukung dalam pelaksanaanya antara lain :

1) Adanya dukungan dari guru dan staff/karyawan adalah yang paling utama. Hal ini disampaikan oleh kepala sekolah sebagai berikut :

> " Dukungan dari guru dan semua staff karyawan saya adalah yang paling utama dalam hal ini karena saya juga nggak bisa kerja sendiri. alhamdulillah mereka selalu tanggap karna ya itu komunikasi! yang penting adalah bagaimana cara kita menyampaikan maksud dan tujuan kita kepada guru dan karyawan sehingga mereka mau membantu dengan senang hati "[13]

2) Adanya jaringan (network) atau kerjasama yang baik dengan pihak lain

3) Komitmen dan kepercayaan yang tinggi dari guru madrasah yang membantu dalam administrasi maupun teknis serta dari orang tua siswa yang ikut berperan dalam kegiatan yang dilaksanakan

[13] wawancara pribadi kepala sekolah MA Hasyim Asy'ari pada tanggal 5 desember pukul 11.00

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Dana yang mencukupi karena selain tidak membutuhkan biaya yang terlalu besar, kesadaran oang tua untuk ikut membantu dalam hal finansial. Dalam hal ini orang tua dapat membayar kewajibannya meskipun tidak dengan waktu yang singkat tetapi dengan engsuran yang tepat waktu sehingga keuangan madrasah menjadi lebih stabil.

Faktor Penghambat dalam penerapannya adalah :

1) Perlu ditekankan lagi pentingnya kedisiplinan bagi siswa sehingga dapat menjaga nama baik sekolah ketika melaksanakan kegiatan diklat pelatihan di luar lingkungan sekolah
2) Meminimalisir adanya miss komunikasi dengan guru/staff maupun dengan orang tua karena terkadang kesalahan dalam penyampaian komunikasi sehingga pihak yang bersangkutan kurang memahami maksud dan tujuan madrasah
3) Menjaga keseimbangan kerjasama dan motivasi guru/staff dalam jangka waktu yang lama. Karena program sekolah yang padat dan berkaitan satu sama lain, kerjasama dan motivasi guru dalam melaksanakan kegiatan harus bisa dipertahankan.
4) Harus konsentrasi dan memberikan perhatian pada masing-masing pelanggan sehingga kepuasan dapat tercipta pada masing-masing golongan. Baik siswa, pelanggan internal yaitu guru dan juga khususnya pada orang tua siswa.

C. Pembahasan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan hasil analisis yang dibahas pada bab sebelumnya, pembahasan ini mengenai hasil analisis dari implementasi strategi Relationship Marketing di MA Hasyim Asy'ari Sukodono Sidoarjo dengan membandingkan pada teori di bab sebelumnya.

Pada bab analisis data telah menggambarkan hasil analisis dari masing – masing pertanyaan penelitian. Berikut ini pembahasan dari hasil analisis data kedua subyek. Pada konsep Relationship Marketing, penekanan terletak pada interaksi antara organisasi dengan berbagai jaringan hubungan, tidak hanya dengan konsumen tetapi dengan semua pihak yang berkepentingan atau yang disebut dengan Stakeholders. Pendekatan Relasional berfokus pada kemitraan yang bersifat jangka panjang, mengutamakan kolaborasi dan kooperasi sehingga akan memberikan nilai kepada hubungan tersebut.

Pada hasil penelitian dapat disimpulkan strategi Relationship Marketing yang diterapkan oleh MA Hasyim Asy'ari yaitu melalui langkah-langkah sebagai berikut :

1) Yang paling utama adalah menganalisis dan mengetahui apa kekurangan madarasah
2) Yang kedua melalui analisis kebutuhan pelanggan, madrasah mengetahui apa yang diinginkan dan dibutuhkan masyarakat atau pengguna jasa terhadap lembaga sehingga madrasah dapat menyediakan kegiatan atau fasilitas yang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat.
3) Selanjutnya membangun kerjasama dengan pihak lain untuk menunjang fasilitas jangka panjang bagi siswa dan untuk perencanaan sekolah ke depan.
4) Menyediakan layanan sekolah dalam program :
    a. Peningkatan kegiatan keagamaan yaitu " Ngaji kitab ta'lim muta'lim " dan istighotsah yang diadakan setiap senin pagi, istighotsah pada setiap malam jum'at legi dan pertemuan wali murid, khotmil qur'an tiap minggu, tadarus keliling

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

setiap dua bulan sekali, sholawat banjari tiap minggu serta sholat dhuha dan dhuhur berjamaah. Kegiatan ini diadakan sekolah untuk menunjang ilmu agama dan mempraktikkan materinya ke dalam kehidupan sehari – hari.

b. Diklat pelatihan untuk siswa selama dua minggu, sekolah mengikutkan peserta didiknya untuk mengikuti pelatihan dan pembelajaran diluar lingkungan sekolah. Program life skill ini diadakan untuk memberi bekal kepada siswa agar mempunyai keterampilan berwirausaha ketika sudah menyelesaikan studi.

c. Pembuatan karya tulis ilmiah untuk kelas XII yang diberi waktu selama 3 bulan melalui studi literatur dan mempraktikkan hasil karya yang sesuai dengan bidangnya (IPA/IPS), dengan didampingi oleh guru pembimbing dan ujian karya tulis ilmiah sesuai waktu yang sudah ditentukan. Hal ini memberi bekal bagi siswa yang ingin melanjutkan ke perguruan tinggi.

5) Sosialisasi dengan seluruh stakeholder

6) Menerapkan kebersamaan dan kekeluargaan dalam lingkungan sekolah

Berdasarkan hasil analisis penelitian, sesuai dengan teori konsep Relationship Marketing, Implementasinya di MA Hasyim Asy'ari Sukodono Sidoarjo melibatkan seluruh elemen di lembaga untuk turut mengembangkan dan meningkatkan mutu lembaga melalui langkah – langkah kerjasama dan sosialisasi dengan seluruh stakeholder, sehingga semua dapat mengetahui program dan kegiatan sekolah secara menyeluruh.

Menurut Teori konsep Total Relationship Marketing oleh Gummeson bahwa hasil dari relationship marketing adalah terwujudnya loyalitas pelanggan. Pelanggan yang loyal merupakan aset yang penting dalam suatu lembaga atau organisasi. Pelanggan yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

loyal memiliki karkateristik yaitu melakukan pembelian ulang terhadap produk dan jasa yang telah menjadi pilihannya, tidak mudah tertarik atau atau terpengaruh dengan penawaran produk atau jasa lain, menarik pelanggan baru untuk perusahaan dengan merekomendasikan kepada orang lain.

Hasil penelitian di tempat penelitian membuktikan bahwa dari hasil penerapan strategi Relationship Marketing mewujudkan loyalitas pelanggan yang dibuktikan dengan pernyataan informan dalam wawancara bahwa mereka bersedia merekomendasikan MA Hasyim Asy'ari sebagai sekolah pilihan mereka pada masyarakat atau konsumen lain.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id