

**PERANAN ADVERTISING DAN WORD OF MOUTH DALAM  
MENINGKATKAN MINAT CALON SISWA BARU DI LEMBAGA  
KURSUS DAN PELATIHAN EKSELEN PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi  
Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:**

**M. Rizky Tri Saputra  
NPM 0615 3060 1148**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2018**

PERANAN ADVERTISING DAN WORD OF MOUTH DALAM  
MENINGKATKAN MINAT CALON SISWA BARU DI LEMBAGA  
KURSUS DAN PELATIHAN EKSELEN PALEMBANG



LAPORAN AKHIR

Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi  
Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya

Oleh:

M. Rizky Tri Saputra  
NPM 0615 3060 1148

Menyetujui,

Pembimbing I,

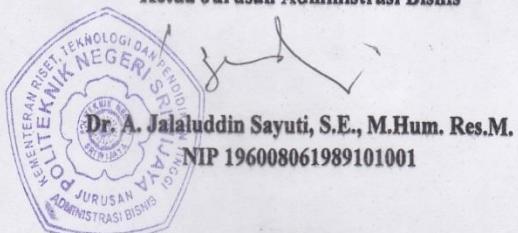
Dr. Markoni Badri, S.E., MBA.  
NIP 196103251989031001

Palembang, Juli 2018

Pembimbing II,

Dra. Elvia Zahara, M.M.  
NIP 195808231988112001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis





### SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Rizky Tri Saputra  
NPM : 0615 3060 1148  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Peranan *Advertising* dan *Word of Mouth* Dalam Meningkatkan Minat Calon Siswa Baru Di Lembaga Kursus dan Pelatihan Ekselen Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas bersertisinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila laporan saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konskuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 2018  
Yang membuat pernyataan



M. Rizky Tri Saputra  
NPM 0615 3060 1148

## LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa  
NIM  
Jurusan/Program Studi  
Judul Laporan Akhir

: M. Rizky Tri Saputra  
: 061530601148  
: Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
: Peranan Advertising dan Word of Mouth Dalam  
Meningkatkan Minat Calon Siswa Baru di Lembaga  
Kursus dan Pelatihan Ekselen Palembang

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir  
Jurusan Administrasi Bisnis Prodi Administrasi Bisnis  
Dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari: Selasa

Tanggal: 7 Agustus 2018

## TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Drs. Dibyantoro, M.M.</u> Ketua		<u>9/08/2018</u>
2.	<u>Desloehal Djumrianti, S.E., MIS., Ph.D.</u> Anggota		<u>9/08/2018</u>
3.	<u>Titi Andriani, S.E., M.Si.</u> Anggota		<u>09/08/2018</u>
4.	<u>Mariskha Z, S.E., M.M.</u> Anggota		<u>13/08/2018</u>

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

“Tutur kata mu adalah kualitas dirimu dan ucapanmu adalah tanggung jawab mu.

Maka berusahalah untuk berkata jujur, karena jujur merupakan kunci setiap kebaikan.” (Penulis)

“Selalu berterima kasih tanpa mengukur dan membandingkan kebaikannya.”

(Penulis)

**Penulis persembahkan kepada:**

- Mama dan Papa tercinta
- Kakak-kakakku dan
- Keponakanku tersayang
- Sahabat-sahabat terbaikku
- Keluarga besarku
- Teman-teman seperjuanganku
- Alamamaterku

## KATA PENGANTAR

**Assalamu'alaikum Wr. Wb.**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan judul "**Peranan Advertising dan Word of Mouth Dalam Meningkatkan Minat Calon Siswa Baru Di Lembaga Kursus dan Pelatihan Ekselen Palembang**". Penyusunan Laporan Akhir ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan akhir ini terdiri dari 5 bab. Bab pertama berisikan latar belakang pemilihan judul, bab kedua berisikan tentang tinjauan pustaka, pengertian pemasaran, bauran pemasaran, pengertian promosi, bauran promosi, media periklanan dan media informasi dari mulut ke mulut, bab ketiga gambaran umum perusahaan, kegiatan promosi yang digunakan oleh Lembaga Kursus dan Pelatihan Ekselen Palembang, bab keempat pembahasan mengenai peranan Advertising dan word of mouth dalam meningkatkan minat calon siswa baru, serta menentukan dimensi mana yang paling berperan, bab kelima tentang kesimpulan dan saran.

Penulis menyadari bahwa Laporan Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, hal ini dikarenakan terbatasnya kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Untuk itu segala kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan dimasa yang akan datang. Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis, pembaca, rekan-rekan mahasiswa dan pihak yang membutuhkan sebagai penambah wawasan dan ilmu pengetahuan.

Palembang, Juli 2018  
Penulis

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Syukur Alhamdulillah, akhirnya penulis menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul “Peranan Advertising Dan Word of Mouth Dalam Meningkatkan Minat Calon Siswa Baru Di Lembaga Kursus Dan Pelatihan Ekselen Palembang” yang dibuat sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Politeknik Negeri Sriwijaya. Lamanya penggeraan Laporan Akhir ini selama lima bulan ini, menjadikan pengalaman tersendiri yang sangat berharga bagi penulis. Dalam penyusunan Laporan Akhir ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak berupa bimbingan, saran petunjuk maupun materi. Maka pada kesempatan ini penulis megucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M., selaku ketua jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Divianto, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak Dr. Markoni Badri, S.E., MBA., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Akhir.
5. Ibu Dra. Elvia Zahara, M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Akhir.
6. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar, Staf Administrasi, dan Staf Perpustakaan Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Bapak Suardi, S.Pd., M.M., selaku Direktur Lembaga Kursus dan Pelatihan Ekselen Palembang yang telah memberikan izin kepada penulis dalam melakukan penelitian.
8. Kakak Ahmad Sukri, S.Kom., selaku staff LKP Ekselen Palembang yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian dan menyediakan data yang dibutuhkan penulis.

9. Mama (Nur Hasili) dan Papa (Iskandar Dinata) yang selalu memberi dukungan baik secara moril maupun materil. Terima kasih atas segala doa dan cinta kasih yang diberikan selama ini.
  10. Kakak-kakakku (Richie Juniansyah, Rio Prima Nanda, dan Diana Mariana), Keponakanku (M. Reyza Pratama Dinata) tersayang, terima kasih atas dukungan yang kalian berikan serta doa terbaik selama penulis mengerjakan Laporan Akhir ini.
  11. Single Happy (Cici Tessa, Fira Endut, dan Etna Ontet) terima kasih atas dukungan dan doa yang kalian berikan kepada penulis.
  12. Syalala Gengs Hidup Anak Bungsu (Mbak Ranti, Dolly, Ayu, Dini, Iam. Dan kemas) terima kasih atas dukungan dan doa yang kalian berikan kepada penulis.
  13. Sipit vs Jawo Squad (Intan Cipek, Kak Oliv dan Cacak) terima kasih atas dukungan dan doa yang kalian berikan kepada penulis.
  14. Anak Touring Malam (Bikcik Donna dan Mak Pera) terima kasih atas dukungan dan doa yang kalian berikan kepada penulis.
  15. Cece Septiani Ropi yang sudah membantu dalam menyusun dan memberikan ilmu dari pengalamannya selama penulis mengerjakan Laporan Akhir ini.
  16. Seluruh teman-temanku 6ND yang namanya tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih atas bantuan, dukungan dan saran yang kalian berikan.
  17. Almamater tercinta yang selalu penulis banggakan.
- Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan kalian. Semoga Allah membalas semua kebaikan kalian, Amin. Penulis meminta maaf apabila terdapat kekeliruan dan kesalahan. Semoga Laporan Akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, Juli 2018  
Penulis

## **ABSTRACT**

Penelitian ini mengenai peranan periklanan dan informasi dari mulut ke mulut untuk menarik minat siswa baru memilih bimbingan belajar di Lembaga Kursus dan Pelatihan Ekselen Palembang. Bimbel ini berlokasi di Jl. Perumnas Raya No. 81, Palembang (depan PDAM Perumnas Sako Palembang). Maksud dari laporan akhir ini untuk mengetahui manakah bauran antara periklanan dan informasi dari mulut ke mulut, yang paling berperan dalam meningkatkan minat calon siswa baru LKP Ekselen Palembang. Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data menggunakan kuesioner dengan skala pengukuran Likert. Sedangkan untuk menganalisis data penulis menggunakan Interpretasi Skor. Hasil menunjukkan bahwa dapat dilihat dari dua bauran promosi yang digunakan oleh Lembaga Kursus dan Pelatihan Ekselen Palembang yaitu bauran periklanan berperan sebesar 66.27% dengan nilai rata-rata media brosur sebesar 84.09%, media simbol dan logo sebesar 50.52%, media spanduk sebesar 64.20% dan bauran informasi dari mulut ke mulut berperan sebesar 78.18% dengan nilai rata-rata media teman sebesar 73.56%, media keluarga sebesar 82.80%. berdasarkan dari hasil yang didapat, penulis menyimpulkan bahwa peranan informasi dari mulut ke mulut berperan baik dalam meningkatkan minat calon siswa baru untuk memilih bimbel Lembaga Kursus dan Pelatihan Ekselen Palembang.

**Kata kunci:** *Advertising, Increasing, Interest, Word of Mouth*

## **ABSTRACT**

This research is about the role of advertising and word of mouth to attract new students to choose the courses in Lembaga Kursus dan Pelatihan Ekselen Palembang. This Bimbel is located at Jl. Perumnas Raya No. 81, Palembang (depan PDAM Perumnas Sako Palembang). The purpose of this final report to find out which mix between advertising and word of mouth, the most important role in increasing the interest of prospective new students in Lembaga Kursus dan Pelatihan Ekselen Palembang. In this study, the authors collected data using questionnaires with Likert measurement scales. While to analyze data writer use Interpretation Score. The result shows that it can be seen from the two promotional mix used by Lembaga Kursus dan Pelatihan Ekselen Palembang which is advertising mix of 66.27% with the average brochure media of 84.09%, symbol and logo media of 50.52%, banner media of 64.20% and word of mouth mix plays a role of 78.18% with an average friend media value of 73.56%, family media of 82.80%. based on the results obtained, the authors conclude that the role of word of mouth plays a good role in increasing the interest of prospective new students to choose Lembaga Kursus dan Pelatihan Ekselen Palembang.

***Key Words: Advertising, Increasing, Interest, Word of Mouth***

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	ii
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	iv
<b>MOTTO DAN PERSEMAHAN .....</b>	v
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	vi
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	vii
<b>ABSTRACT .....</b>	ix
<b>DAFTAR ISI .....</b>	xi
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xvi
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	6
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Metodelogi Penelitian .....	7
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	7
1.5.2 Jenis dan Sumber Data .....	7
1.5.3 Metode Pengumpulan Data .....	8
1.5.4 Populasi dan Sampel .....	9
1.5.5 Teknik Sampling .....	10
1.5.6 Analisis Data .....	11

## Halaman

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1	Pemasaran .....	14
2.1.1	Definis Pemasaran .....	14
2.1.2	Konsep Pemasaran .....	14
2.1.3	Fungsi Pemasaran .....	15
2.1.4	Bauran Pemasaran .....	15
2.2	Promosi .....	17
2.2.1	Pengertian Promosi .....	17
2.2.2	Tujuan Promosi .....	18
2.2.3	Bauran Promosi ( <i>Promotional Mix</i> ) .....	18
2.3	Periklanan ( <i>Advertising</i> ) .....	21
2.3.1	Pengertian Periklanan .....	21
2.3.2	Tujuan Periklanan .....	21
2.3.3	Media Periklanan .....	22
2.4	Informasi Dari Mulut ke Mulut ( <i>Word of Mouth</i> ) .....	25

### **BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1	Sejarah Singkat Lembaga Kursus dan Pelatihan Ekselen .....	27
3.2	Motto, Visi dan Misi Lembaga Kursus dan Pelatihan Ekselen .....	28
3.2.1	Motto .....	28
3.2.2	Visi .....	28
3.2.3	Misi .....	28
3.3	Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas .....	28
3.3.1	Struktur Organisasi .....	28
3.3.2	Pembagian Tugas .....	30
3.4	Logo Perusahaan .....	35
3.5	Produk dan Fasilitas .....	36
3.5.1	Produk .....	36
3.5.2	Fasilitas .....	36
3.6	Tata Tertib Pengajar dan Siswa .....	37
3.6.1	Tata Tertib Pengajar .....	37
3.6.2	Tata Tertib Siswa .....	37
3.7	Bauran Promosi yang Digunakan .....	38

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Peranan Advertising Dan Word of Mouth Dalam Meningkatkan Minat Calon Siswa Baru di LKP Ekselen Palembang .....	42
4.1.1	Peranan Advertising (Periklanan) Dalam Meningkatkan Minat Calon Siswa Baru di LKP Ekselen Palembang .....	43

**Halaman**

4.1.2 Peranan Word of Mouth (Informasi Dari Mulut ke Mulut) Dalam Meningkatkan Minat Calon Siswa Baru di LKP Ekselen Palembang .....	55
4.2 Bauran Promosi (advertising dan word of mouth) yang Paling Berperan dalam Meningkatkan Minat Calon Siswa Baru di LKP Ekselen Palembang .....	65
4.3 Perubahan Jumlah Siswa Dari Bauran Promosi Lama dan Bauran Promosi Baru Lembaga Kursus dan Pelatihan Ekselen Palembang .....	66
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	70
5.2 Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	69

**LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Siswa .....	4
Tabel 1.2 Sampel Siswa LKP Ekselen .....	11
Tabel 1.3 Pengukuran Skala Likert .....	12
Tabel 1.4 Kriteria Interpretasi Skor .....	13
Tabel 2.1 Media Periklanan .....	23
Tabel 2.2 Keunggulan & Keterbatasan Jenis-jenis Media Periklanan .....	24
Tabel 3.1 Daftar Jumlah Karyawan LKP Ekselen Palembang .....	30
Tabel 3.2 Bauran Pemasaran yang Digunakan Oleh LKP Ekselen Palembang .....	39
Tabel 3.3 Biaya Promosi Lembaga Kursus dan Pelatihan Ekselen Palembang .....	39
Tabel 4.1 Hasil Pengolahan Kuesioner Peranan Advertising Melalui Brosur .....	43
Tabel 4.2 Hasil Pengolahan Kuesioner Peranan Advertising Melalui Simbol dan Logo .....	47
Tabel 4.3 Hasil Pengolahan Kuesioner Peranan Advertising Melalui Spanduk .....	51
Tabel 4.4 Hasil Pengolahan Kuesioner Peranan Word of Mouth Melalui Teman .....	55
Tabel 4.5 Hasil Pengolahan Kuesioner Peranan Word of Mouth Melalui Keluarga .....	59
Tabel 4.6 Hasil Analisa Interpretasi Skor Bauran Promosi (Advertising dan Word of Mouth) .....	65
Tabel 4.7 Perubahan Jumlah Siswa LKP Ekselen Palembang .....	66

## **DAFTAR GAMBAR**

	<b>Halaman</b>
Gambar 3.1 Struktur Organisasi LKP Ekselen Palembang .....	29
Gambar 3.2 Logo LKP Ekselen Palembang .....	35
Gambar 3.3 Brosur .....	40
Gambar 3.4 Spanduk .....	40
Gambar 4.1 Brosur Lama LKP Ekselen Palembang .....	67
Gambar 4.2 Brosur Baru LKP Ekselen Palembang .....	67
Gambar 4.3 Logo Lama LKP Ekselen Palembang .....	68
Gambar 4.4 Logo Baru LKP Ekselen Palembang .....	68
Gambar 4.5 Spanduk Lama LKP Ekselen Palembang .....	69
Gambar 4.6 Spanduk Baru LKP Ekselen Palembang .....	69

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
2. Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir
3. Lembar Revisi Laporan Akhir
4. Surat Izin Pengambilan Data
5. Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
6. Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
7. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
8. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
9. Kartu Kunjungan Mahasiswa
10. Daftar Pertanyaan Kuesioner
11. Hasil Perhitungan Interpretasi Skor
12. Rekapitulasi Kuesioner
13. Daftar Wawancara
14. Laporan Perkembangan Siswa
15. Contoh Gambar Brosur
16. Contoh Gambar Logo
17. Contoh Gambar Spanduk