

**UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH SISWA LEMBAGA KURSUS BAHASA  
INGGRIS BROTHERHOOD PALEMBANG MELALUI BAURAN  
PEMASARAN JASA**



**LAPORAN AKHIR**

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

**Oleh:**

**SEVRIMA KHAIRUNNISA**

**0611 3060 1240**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2014**

**UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH SISWA LEMBAGA KURSUS BAHASA  
INGGRIS BROTHERHOOD PALEMBANG MELALUI BAURAN  
PEMASARAN JASA**



**LAPORAN AKHIR**

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

**Oleh:  
SEVRIMA KHAIRUNNISA  
0611 3060 1240**

**Menyetujui,**

**Pembimbing I,**



**A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.  
NIP 1960 08061989101001**

**Palembang, Juni 2014  
Pembimbing II,**



**Paisal, S.E., M.Si.  
NIP 197109042005011001**

**Mengetahui,  
Koordinator Jurusan Administrasi Bisnis**



**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.  
NIP197208182003121002**

## LEMBAR PENGESAHAN

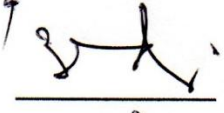
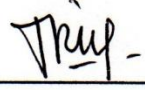
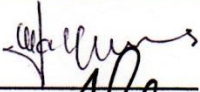
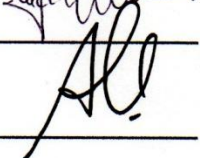
Nama Mahasiswa : Sevrima Khairunnisa  
NIM : 061130601240  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Akhir : Upaya Meningkatkan Jumlah siswa di Lembaga  
Kursus Bahasa Inggris Brotherhood Palembang  
melalui Bauran Pemasaran Jasa

Telah di pertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir  
Jurusan Administrasi bisnis  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Pada hari: Rabu**

**Tanggal: 16 Juli 2014**

### TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.</u> Ketua		<u>13/8/14</u>
2.	<u>Trisilowati, S.E., M.M.</u> Anggota		<u>13/8/14</u>
3.	<u>Titi Andriyani, S.E., M.Si.</u> Anggota		<u>13/8/14</u>
4.	<u>Alhushori, S.E., M.A.B.</u> Anggota		<u>13/8/14</u>

## **Moto:**

**Keep Praying, Trying, and Always SPIRIT!. (Rima)**

**"Kesuksesan ditentukan 99% kerja keras dan 1% kecerdasan". (Einstein)**

**Kupersembahkan kepada:**

- **Mama dan Papa tercinta**
- **Saudari-saudariku**
- **Almamaterku**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nyalah penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dalam rangka memenuhi tugas akhir serta melengkapi sebagian syarat untuk menyelesaikan studi pada Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang Jurusan Administrasi Bisnis.

Laporan Akhir ini penulis ajukan selain untuk memnuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang, juga untuk mengetahui upaya apa saja yang dapat meningkatkan jumlah siswa di Lembaga Kursus Bahasa Inggris Brotherhood Palembang.

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, penulis mengalami berbagai macam kendala, namun berkat karunia-Nya dan bantuan serta dorongan dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir initepat pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Akhir ini masih terdapat kekurangan karena masih terbatasnya pengetahuan yang penulis miliki. Maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca demi kesempurnaan Laporan Akhir.

Akhir kata semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan berkat rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dan semoga kita selalu dalam lindungan-Nya, Amin.

Palembang, Juli 2014

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nyalah penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir dengan judul “Upaya Meningkatkan Jumlah Siswa Lembaga Kursus Bahasa Inggris Brotherhood Palembang Melalui Bauran Pemasaran Jasa” yang merupakan sebagian dari syarat-syarat dalam menyelesaikan studi pada Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak RD. Kusumanto, ST. M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E, M.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Bapak A. *Jalaludin Sayuti*, S.E., M.HumRes. selaku Pembimbing I.
5. Bapak Paisal, S.E., M.Si. selaku Pembimbing II.
6. Lembaga Kursus Bahasa Inggris Brotherhood Palembang
7. Mama dan Papa tersayang yang telah banyak memberikan pengorbanan baik moril maupun materil, serta doa dan bimbingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan tepat waktu.
8. Saudari-saudariku Uthi dan Eda terima kasih atas dukungan, semangat dan doa yang telah diberikan.
9. Keponakanku Fiqi yang tante sayangi.
10. Deno yang telah memberikan semangat, perhatian, pengertian dan dukungannya.
11. Teman seperjuangan selama tiga tahun ANC 2011.

12. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga Laporan Akhir ini bermanfaat dan berguna bagi kita semua. Meskipun belum bisa memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan zaman.

Palembang, Juli 2014

Penulis

## **ABSTRACT**

The purpose of this report is to know how the efforts made in improving the Brotherhood's English Course number of students through marketing mix services. Authors gather data using questionnaires and interviews to students and the leadership of Brotherhood's English Course Palembang. Sample of 133 respondent was obtained through the simple random sampling. Based on the results of the analysis that has been done using qualitative method with the formula percentages, elements of the marketing mix of services that can be made into one of the efforts to increase the number of students that product and costs while the least of which is the promotion and physical evidence. For that we recommend the institution language courses Brotherhood's English Course Palembang did promotional activities better and to improve existing facilities.

Keywords: Service Marketing Mix, efforts.



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>MOTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Ruang Lingkup permasalahan .....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan .....	3
1.4.1 Tujuan .....	3
1.4.2 Manfaat .....	4
1.5 Metodologi Penelitian .....	4
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	4
1.5.2 Jenis dan Sumber data.....	4
1.5.3 Teknik Pengumpulan data.....	5
1.5.4 Populasi dan Sample .....	6
1.5.5 Analisa data.....	7
<b>BAB II     TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian pemasaran .....	10
2.2 Jasa .....	10
2.3 Karakteristik Jasa .....	10
2.4 Bauran Pemasaran Jasa .....	11
2.5 Produk .....	12
2.5.1 Elemen Produk .....	12
2.6 Harga .....	12
2.6.1 Peran Harga .....	13

2.7 Promosi .....	13
2.8 Lokasi .....	13
2.8.1 Interaksi yang Mempengaruhi Lokasi .....	14
2.8.2 Alternatif Pilihan Lokasi di Tengah Kota .....	14
2.9 Orang .....	14
2.9.1 Tenaga Pendidik .....	15
2.9.2 Karyawan .....	15
2.10 Proses .....	16
2.11 Bukti Fisik .....	16

### **BAB III KEADAAN UMUM**

3.1 Sejarah Singkat Brotherhood Palembang .....	17
3.2 Visi dan Misi .....	18
3.3 Struktur Organisasi Brotherhood Palembang .....	19
3.4 Pembagian Tugas Karyawan .....	19
3.5 Kegiatan Umum Brotherhood Palembang .....	22
3.6 Bauran Pemasaran Jasa .....	22
3.7 Profil Responden .....	27

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

4.1 Upaya yang dilakukan oleh Lembaga Kursus Bahasa Inggris Brotherhood Palembang dalam meningkatkan Jumlah siswa .....	29
4.1.1 Produk .....	29
4.1.2 Biaya .....	32
4.1.3 Promosi .....	35
4.1.4 Lokasi .....	38
4.1.5 Tenaga Pendidik dan Karyawan .....	40
4.1.6 Proses .....	43
4.1.7 Bukti Fisik .....	46

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	52
5.2 Saran .....	52

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Jumlah Siswa 2011-2013 .....	2
Tabel 2.1 Perbedaan Karakteristik Barang dan Jasa .....	10
Tabel 2.2 Elemen-elemen Bukti Fisik .....	16
Tabel 3.1 Daftar Nama Karyawan .....	25
Tabel 3.2 Daftar Nama Tenaga Pendidik .....	25
Tabel 3.3 Inventaris Sarana dan Prasarana.....	26
Tabel 3.4 Profil Jenis Kelamin Responden .....	27
Tabel 3.5 Profil Usia Responden.....	28
Tabel 4.1 Tanggapan Responden .....	30
Tabel 4.2 Tanggapan Responden .....	31
Tabel 4.3 Tanggapan Responden .....	33
Tabel 4.4 Tanggapan Responden .....	34
Tabel 4.5 Tanggapan Responden .....	35
Tabel 4.6 Tanggapan Responden .....	36
Tabel 4.7 Tanggapan Responden .....	37
Tabel 4.8 Tanggapan Responden .....	38
Tabel 4.9 Tanggapan Responden .....	39
Tabel 4.10 Tanggapan Responden .....	40
Tabel 4.11 Tanggapan Responden .....	42
Tabel 4.12 Tanggapan Responden .....	43
Tabel 4.13 Tanggapan Responden .....	44
Tabel 4.14 Tanggapan Responden .....	45
Tabel 4.15 Tanggapan Responden .....	46
Tabel 4.16 Tanggapan Responden .....	47
Tabel 4.17 Tanggapan Responden .....	48
Tabel 4.18 Tanggapan Responden .....	49

Tabel 4.19 Tanggapan Responden .....	50
Tabel 4.20 Tanggapan Responden .....	51

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Brotherhood Palembang .....	19

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengambilan data
- Lampiran 2 Surat Ijin Pengambilan data
- Lampiran 3 Surat Jawaban Ijin Pengambilan data
- Lampiran 4 Kartu Kunjungan
- Lampiran 5 Surat Kesepakatan Bimbingan
- Lampiran 6 Lembar Konsultasi
- Lampiran 7 Lembar Rekomendasi
- Lampiran 8 Kuesioner
- Lampiran 9 Pertanyaan wawancara
- Lampiran 10 Jawaban wawancara