

ABSTRAK

Sekolah merupakan bagian dari industri jasa pendidikan, tentunya pendekatan terkait harga yang dapat dilakukan adalah pendekatan bauran harga. Mengetahui pentingnya bauran harga jasa pada pendidikan atau lembaga pendidikan dimana hal tersebut dapat mengidentifikasi aspek-aspek apa saja terkait bauran harga yang menjadi penentu keputusan calon orang tua dalam memilih sekolah bagi anak-anaknya. Adapun dasar pertimbangan penulis melakukan penelitian tentang analisis bauran harga dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*), untuk mengukur bagaimana persepsi calon siswa baru di SMK Telkom 1 Medan terhadap kinerja dan harapan dari strategi bauran harga yang sudah diimplementasikan selama ini. Di samping itu, juga karena melihat fenomena semakin banyaknya pesaing (SMA/SMK lainnya di kota Medan), sehingga SMK Telkom 1 Medan diharapkan dapat mengimplementasikan strategi harga yang paling sesuai dalam persaingan tersebut.

Tujuan penelitian ini untuk melihat kepuasan konsumen terhadap atribut bauran harga yang sudah diimplementasikan di SMK Telkom 1 Medan melalui metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yakni para wali murid ataupun murid yang sudah pernah melakukan pendaftaran dan pembayaran biaya studi di SMK Telkom 1 Medan, sampel yang diambil minimal sebanyak 88 responden. Dari data yang didapat, nilai persepsi konsumen terhadap kinerja bauran harga pada SMK Telkom 1 Medan lebih tinggi yaitu sebesar 74,34%, sedangkan konsumen mempunyai harapan yang penting atas bauran harga pada SMK Telkom 1 Medan sebesar 68,96% dan berada dalam kategori penting.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada konsumen diukur dalam kinerja dan harapan yang ditujukan untuk bauran harga pada SMK Telkom 1 Medan, dengan nilai rata-rata kinerja yang responden rasakan sebesar 3,72 sementara harapan dengan hasil nilai rata-rata 3,45. Dapat disimpulkan bahwa responden sudah merasa puas karena nilai rata-rata kinerja yang lebih besar dibandingkan dengan nilai rata-rata harapannya. Namun dari seluruh indikator pernyataan yang ada masih terdapat satu indikator pernyataan yang bernilai negatif terkait “biaya jasa pendidikan SMK Telkom 1 Medan terjangkau” yang menunjukkan tingkat kepuasan pada atribut bauran harga tersebut saat ini masih berada di bawah harapan, artinya masih terdapat kesenjangan (*gap*).

Kata kunci: atribut bauran harga, analisis bauran harga, analisis IPA, analisis persepsi harapan dan kinerja, bauran harga jasa pendidikan.