

RINGKASAN

Pemasaran adalah aktivitas yang paling penting dalam sebuah bisnis, bagaimana produk atau jasa dirancang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Jenis jasa yang dipasarkan beraneka ragam, termasuk pendidikan sekolah dasar. Mahasiswa praktek melakukan latihan kerja praktek di SDIT Pelita Khoirul Ummah. Di SD ini, mahasiswa coba merancang sebuah program yang dapat meningkatkan kepuasan para wali peserta didik terhadap SD tersebut.

Program yang dirancang adalah pengadaan layanan purna jual berupa kajian rutin untuk wali peserta didik setiap hari jum'at. Diharapkan dari program ini selain meningkatkan kepuasan wali peserta didik, juga dapat menjadikan mereka sebagai agen promosi *word of mouth* secara sukarela yang akan menceritakan manfaat atau nilai lebih yang mereka dapatkan dari sekolah kepada siapa saja yang mereka jumpai.

Kata kunci: SDIT Pelita Khoirul Ummah, layanan purna jual, loyalitas konsumen, promosi *word of mouth*.