

MAP (Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik) Vol. 3 No. 1 ISSN 2615-2142

PENGARUH KEMAMPUAN MANAJERIAL, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEMAMPUAN MENGAJAR TERHADAP MUTU PENDIDIKAN DI MADRASAH ALIYAH AL FALAH KECAMATAN PASEAN KABUPATEN PAMEKASAN

Moh. Khairul Anwar Luris

**C. Sri Hartati
Hidayat**

Universitas Wijaya Putra Surabaya

ABSTRACT

The purpose of this study is 1) To describe about managerial ability, service quality, teaching ability and education quality, 2) To find out whether managerial capability, service quality and teaching ability have simultaneous influence to the education quality, 3) To find out whether managerial skills, service quality and teaching ability have partial influence on improving the quality of education, 4) To know which variable between managerial ability, service quality and teaching ability have dominant influence to of education quality. The results showed that simultaneously, managerial ability, service quality, and teaching ability simultaneously have a significant influence on the quality of education. Partially, managerial ability, service quality and partial teaching ability have a significant influence on the quality of education. Service quality has dominant effect to the of education quality in Madrasah Aliyah Al Falah Kec. Pasen Kab. Pamekasan.

Keywords: *Managerial Capability, Service Quality, Teaching Capability and Education Quality*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mendeskripsikan tentang kemampuan manajerial, kualitas pelayanan, kemampuan mengajar dan peningkatan mutu pendidikan, 2) Untuk mengetahui apakah kemampuan manajerial, kualitas pelayanan dan kemampuan mengajar memiliki pengaruh secara simultan terhadap peningkatan mutu pendidikan, 3) Untuk mengetahui apakah pakah kemampuan manajerial, kualitas pelayanan dan kemampuan mengajar memiliki pengaruh secara parsial terhadap peningkatan mutu pendidikan, 4) Untuk mengetahui variabel manakah diantara kemampuan manajerial, kualitas pelayanan dan kemampuan mengajar memiliki pengaruh dominan terhadap peningkatan mutu pendidikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Secara simultan, kemampuan manajerial, kualitas pelayanan, dan kemampuan mengajar secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap peningkatan mutu pendidikan. Secara parsial, kemampuan manajerial, kualitas pelayanan dan kemampuan mengajar mempunyai pengaruh signifikan terhadap peningkatan mutu pendidikan. Kualitas pelayanan berpengaruh dominan terhadap peningkatan mutu pendidikan di Madrasah Aliyah Al Falah Kec. Pasen Kab. Pamekasan.

Kata Kunci: Kemampuan Manajerial, Kualitas Pelayanan, Kemampuan Mengajar dan Peningkatan Mutu Pendidikan

LATAR BELAKANG

Keberhasilan proses pendidikan dalam rangka menghasilkan sumber daya manusia Indonesia yang berkualitas, akan ditentukan oleh banyak faktor antara lain, peserta didik, tenaga pendidik, kurikulum, manajemen pendidikan dan fasilitas pendidikan. Disamping itu lingkungan juga akan sangat berpengaruh untuk mendukung keberhasilan proses pendidikan, terutama keluarga, masyarakat, pemerintah dan swasta.

Faktor tenaga pendidik, kajian terhadap pengembangan sumber daya manusia adalah sebagai upaya merespon secara efektif atas persoalan-persoalan yang dihadapi organisasi, bahkan prediksi terhadap dimensi persoalan yang akan dihadapi organisasi pada perspektif jangka panjang. Kualitas sumber daya manusia pada dasarnya terdiri dari 2 aspek, yakni aspek fisik (kualitas fisik) dan aspek non fisik (kualitas non fisik) yang menyangkut kemampuan bekerja, berpikir, dan ketrampilan-ketrampilan lain. Oleh karenanya usaha meningkatkan kualitas sumber daya manusia ini seharusnya diorientasikan pada kedua aspek tersebut. Untuk meningkatkan. Sedangkan untuk meningkatkan kualitas atau kemampuan non fisik tersebut maka upaya pendidikan dan pelatihan adalah yang paling dibutuhkan. Langkah inilah yang dimaksudkan sebagai wujud dari pengembangan sumber daya manusia.

Keberhasilan tenaga pendidikan dan tenaga administratif dalam melaksanakan tanggung jawabnya tidak akan lepas dari berbagai faktor, salah

satunya adalah disiplin kerja, kemampuan manajerial, dan kompetensi para guru di sekolah. Dalam hal ini, kemampuan manajerial yang dimaksud lebih cenderung kepada kemampuan untuk mengelola sekolah tempat ia ditugaskan. Kepala sekolah dengan segala kemampuan manajerialnya dapat mempengaruhi iklim organisasi yang dipimpinnya, yang pada akhirnya akan berpengaruh pula pada prestasi kerja guru. Oleh karena itu kepemimpinan kepala sekolah merupakan faktor penting dalam menentukan prestasi kerja guru.

Pelayanan yang baik dan sesuai dengan keinginan konsumen dalam hal ini peserta didik menandakan bahwa pelayanan tersebut berkualitas. Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan peserta didik dan berakhir pada kepuasan anak didik maupun wali murid. Timpe (2007:77) menyatakan bahwa "Kemampuan adalah kapasitas seseorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan". Selanjutnya disebutkan pula bahwa kemampuan seorang individu berasal dari latar belakang pendidikan dan pengalaman serta mengenali tugas-tugasnya. Kemampuan intelektual adalah kemampuan yang diperlukan untuk mengerjakan kegiatan mental, sedangkan kemampuan fisik adalah kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan dan ketrampilan. Kemampuan individu yang meningkat akan meningkatkan produktivitasnya.

Dalam hasil pengamatan penulis bahwa di Madrasah Aliyah Tsanawiyah Al-Falah Kecamatan Pasean Kabupaten Pamekasan, tentang mutu pendidikan belum maksimal. Hal ini diduga karena disebabkan faktor kemampuan manajerial, kualitas pelayanan dan pengalaman mengajarnya yang masih kurang.

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian sebelumnya, maka penelitian ini dengan judul “Pengaruh Kemampuan Manajerial, Kualitas pelayanan dan Kemampuan Mengajar Guru Terhadap Mutu Pendidikan Di Madrasah Aliyah Al-Falah Kecamatan Pasean Kabupaten Pamekasan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan variabel kemampuan manajerial, kualitas pelayanan, kemampuan mengajar dan mutu pendidikan di Madrasah Aliyah Al-Falah Kecamatan Pasean Kabupaten Pamekasan.

KAJIAN TEORETIS

Mutu Pendidikan

Lembaga pendidikan merupakan suatu lembaga yang senantiasa diperlukan oleh masyarakat sepanjang masa, namun tidak semua lembaga pendidikan diminati masyarakat, ada beberapa lembaga pendidikan yang semakin tahun semakin menurun baik jumlah siswa maupun kualitasnya sampai akhirnya ditutup, sebaliknya tidak sedikit lembaga pendidikan yang semakin tahun semakin eksis dan semakin maju. Lembaga pendidikan yang selalu diminati masyarakat yaitu lembaga pendidikan yang baik dalam pengelolaan sumber daya yang ada, akuntabel, berkualitas, mampu bersaing

dengan lembaga lain dan dapat mengantarkan anak didiknya ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi ataupun ke dunia kerja dengan bekal ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketrampilan teknis, lembaga seperti ini dinamakan lembaga pendidikan yang baik dan bermutu.

Untuk menciptakan lembaga pendidikan yang baik dan bermutu maka langkah pertama yang harus dilakukan oleh lembaga pendidikan yaitu senantiasa memperhatikan dan mengidentifikasi keinginan-keinginan dari pihak-pihak yang terkait antara lain :

1. Pemerintah
Keinginan pemerintah yaitu kepatuhan seorang pengelola lembaga pendidikan terhadap semua peraturan-peraturan yang berlaku.
2. Orang tua
Keinginannya mendapat pelayanan yang baik dengan hasil tamatan yang berkualitas, berbudi luhur, terampil dan bertanggung jawab.
3. Komunitas
Memerlukan lingkungan kerja yang sejuk, nyaman dan kondusif untuk pengembangan diri.
4. Guru dan karyawan
Membutuhkan kesejahteraan yang baik, jaminan kesehatan dan keselamatan.
5. Investor
Mengharapkan reputasi yang baik dari lembaga pendidikan.
6. Institusi lain
Membutuhkan kelulusan untuk digunakan sebagai tenaga kerja yang siap pakai.

Selama ini pemerintah telah melakukan beberapa penerapan pola

mutu pendidikan, namun masih belum dapat secara langsung memberikan efek perbaikan mutu. Diantaranya adalah usaha peningkatan mutu dengan perubahan kurikulum dan proyek peningkatan lain seperti Proyek Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah (MPMBS), Proyek Perpustakaan, Proyek Bantuan Meningkatkan Manajemen Mutu (BOMM), Proyek Bantuan Imbal Swadaya (BIS), Proyek Pengadaan Buku Paket, Proyek Peningkatan Mutu Guru, Dana bantuan Langsung (DBL), Bantuan Operasional Sekolah (BOS) dan Bantuan Khusus Murid (BKM). Dengan memperhatikan sejumlah proyek itu, dapatlah kita simpulkan bahwa pemerintah telah banyak menghabiskan anggaran dana untuk membiayai proyek sebagai upaya peningkatan mutu pendidikan di negara kita.

“Manajemen Sumber Daya Manusia” mengatakan, penghargaan diberikan untuk menarik dan mempertahankan sumber daya manusia (dalam hal ini guru/pengajar) karena diperlukan untuk mencapai saran-saran organisasi. Pengajar akan termotivasi jika diberikan penghargaan ekstrinsik (gaji, tunjangan, bonus dan komisi) maupun penghargaan instrinsik (pujian, tantangan, pengakuan, tanggung jawab, kesempatan dan pengembangan karir). Mc. Keena & Beech (2008:161). Karena bagaimanapun seorang pengajar juga selayaknya pegawai yang bekerja untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan pribadi dan keluarga.

Manusia mempunyai sejumlah kebutuhan yang memiliki lima tingkatan (*hierarchy of needs*) yakni, mulai dari kebutuhan fisiologis (pangan, sandang

dan papan), kebutuhan rasa aman (terhindar dari rasa takut akan gangguan keamanan), kebutuhan sosial (bermasyarakat), kebutuhan yang mencerminkan harga diri, dan kebutuhan mengaktualisasikan diri di tengah masyarakat. Pendidik dan pengajar sebagai manusia yang diharapkan sebagai ujung tombak meningkatkan mutu berhasrat mengangkat harkat dan martabatnya. Jasanya yang besar dalam dunia pendidikan pantas untuk mendapatkan penghargaan intrinsik dan ekstrinsik agar tidak termarjinalkan dalam kehidupan masyarakat.

Kemampuan Manajerial

Seorang kepala sekolah, di samping harus mampu melaksanakan proses manajemen yang merujuk pada fungsi-fungsi manajemen, juga dituntut untuk memahami sekaligus menerapkan seluruh substansi kegiatan pendidikan. Wayan Koster mengemukakan bahwa dalam konteks MPMBS, kepala sekolah dituntut untuk memiliki kemampuan: (1) menjabarkan sumber daya sekolah untuk mendukung pelaksanaan proses belajar mengajar, (2) kepala administrasi, (3) sebagai manajer perencanaan dan pemimpin pengajaran, dan (4) mempunyai tugas untuk mengatur, mengorganisir dan memimpin keseluruhan pelaksanaan tugas-tugas pendidikan di sekolah.

Menurut pendapat Sanusi yang dikutip Anwar dan Amir (2009) bahwa: “Perubahan dalam peranan dan fungsi sekolah dari yang status di zaman lampau kepada yang dinamis dan fungsional-konstruktif di era globalisasi, membawa tanggung jawab yang lebih

luas kepada sekolah, khususnya kepada administrator sekolah. Pada mereka harus tersedia pengetahuan yang cukup tentang kebutuhan nyata masyarakat serta kesediaan dan keterampilan untuk mempelajari secara kontinyu perubahan yang sedang terjadi di masyarakat sehingga sekolah melalui program-program pendidikan yang disajikannya dapat senantiasa menyesuaikan diri dengan kebutuhan baru dan kondisi baru“.

Pada bagian lain, Anwar dan Amir (2006) mengemukakan tentang pemikiran Bogdan bahwa dalam perspektif mutu pendidikan terdapat empat kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin pendidikan; (1) kemampuan mengorganisasikan dan membantu staf di dalam merumuskan perbaikan pengajaran di sekolah dalam bentuk program yang lengkap, (2) kemampuan untuk membangkitkan dan memupuk kepercayaan pada diri sendiri dari guru-guru dan anggota staf sekolah lainnya, (3) kemampuan untuk membina dan memupuk kerja sama dalam mengajukan dan melaksanakan program-program supervisi, dan (4) kemampuan untuk mendorong dan membimbing guru-guru serta segenap staf sekolah lainnya agar mereka dengan penuh kerelaan dan tanggung jawab berpartisipasi secara aktif pada setiap usaha-usaha sekolah untuk mencapai tujuan-tujuan sekolah itu sebaik-baiknya. Wildavsky dalam Danim (2006) mengemukakan bahwa salah satu preposisi tentang kebijakan pendidikan bagi kepala sekolah atau calon kepala sekolah, bahwa “kompetensi minimal seorang kepala sekolah adalah memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam

bidang keadministrasian sekolah; keterampilan hubungan manusiawi dengan staf, siswa dan masyarakat, dan keterampilan teknis instruksional dan non instruksional”.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan terdiri dari dua suku kata yaitu kualitas dan pelayanan. Sugiarto (2014:216) mengungkapkan bahwa kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Sedangkan pengertian pelayanan menurut Kotler (2012:83) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri

Suatu pelayanan dikatakan bermutu atau berkualitas jika penyedia jasa memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan. Mutu atau kualitas disebut baik jika penyedia jasa memberikan pelayanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Sedangkan mutu disebut jelek jika pelanggan memperoleh pelayanan yang lebih rendah dari harapannya. Dengan demikian, pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan (*need and want*) dan apa yang diberikan (*gived*).

Secara umum dapat diartikan bahwa kualitas atau mutu pelayanan merupakan tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku pada produk atau jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan keinginan dan harapan orang yang dilayani.

Kemampuan Mengajar

Kemampuan atau kompetensi adalah kemampuan bersikap, berfikir dan bertindak secara konsistensi sebagai perwujudan dari pengetahuan, sikap dan keterampilan yang dimiliki. Sedangkan yang dimaksud dengan kemampuan mengelola proses belajar mengajar adalah kesanggupan atau kecakapan para guru dalam menciptakan suasana komunikasi yang edukatif antara guru dan peserta didik yang mencakup segi kognitif, afektif dan psikomotor, sebagai upaya mempelajari sesuatu berdasarkan perencanaan sampai pada tahap evaluasi dan tindak lanjut agar tercapai tujuan pengajaran (Subroto, 2007).

Kemampuan guru mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan dan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Guru :

1. Kemampuan pedagogik. Adalah kemampuan mengelola pembelajaran peserta didik yang meliputi kemampuan merancang, mengelola dan menilai pembelajaran:
 - Mampu memahami karakteristik peserta didik
 - Menerapkan teori belajar, teori pembelajaran yang relevan dengan peserta didik dan sesuai

- dengan karakteristik mata pelajaran yang dia punya
 - Mampu mengelola pembelajaran yang sesuai dengan karakteristik peserta didik
 - Mampu merancang pembelajaran secara interaktif, inspiratif, menyenangkan, menantang, memotivasi peserta didik untuk berpartisipasi aktif, serta memberikan ruang yang cukup bagi prakarsa, kreativitas, dan kemandirian sesuai dengan bakat, minat dan perkembangan fisik serta psikologis peserta didik.
2. Kemampuan kepribadian. Adalah kepribadian yang mantap, stabil, dewasa, arif dan bijaksana, berwibawa, menjadi teladan bagi peserta didik, berakhlak mulia, mengevaluasi kinerja sendiri, mengembangkan diri secara berkelanjutan.
 - Mampu bertindak secara konsisten yang sesuai dengan norma hukum, sosial, dan kebudayaan nasional Indonesia
 - Mampu menampilkan diri sebagai pribadi yang mantap, stabil, dewasa, arif, berwibawa, dan berakhlak mulia
 - Mempunyai rasa bangga menjadi guru, dapat bekerja mandiri, mempunyai etos kerja, rasa percaya diri, dan tanggung jawab yang tinggi
 - Mampu bersikap dan berperilaku yang disegani
 - Mampu menjadi teladan bagi peserta didik dan masyarakat
 - Mempunyai kejujuran

- Mampu menjunjung tinggi kode etik profesi guru.
3. Kemampuan sosial. Adalah kemampuan guru yang meliputi :
 - Berkomunikasi lisan, tulisan, dan atau isyarat
 - Menggunakan teknologi komunikasi dan informasi secara fungsional
 - Bergaul secara efektif dengan peserta didik, sesama pendidik, tenaga kependidikan, orang tua/wali peserta didik dan bergaul secara santun dengan masyarakat sekitar.
 4. Kemampuan profesional, yang meliputi :
 - Penguasaan materi pembelajaran secara luas dan mendalam
 - Kemampuan merancang, melaksanakan, dan menyusun laporan penelitian
 - Kemampuan mengembangkan dan menyebarluaskan inovasi dalam bidang ilmu pengetahuan, teknologi dan atau seni
 - Kemampuan merancang, melaksanakan dan menilai pengabdian kepada masyarakat.

Kemampuan guru di atas merupakan profil kemampuan dasar yang harus dimiliki oleh seorang guru. Kemampuan tersebut dikembangkan berdasarkan analisis tugas-tugas yang harus dilaksanakan oleh guru. Oleh karena itu kemampuan guru tersebut secara operasional akan mencerminkan fungsi dan peranan dalam membelajarkan anak didik. Melalui pengembangan kompetensi profesi diusahakan agar penguasaan akademis cepta terpadu secara serasi dengan kemampuan mengajar (Subroto:2008).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian explanasi (*explanatory Research*). Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dilengkapi dengan metode deskriptif. Metode tersebut sebagai metode kuantitatif deskriptif. Menurut Nawawi, (2008:64), metode kuantitatif deskriptif yaitu metode-metode penelitian yang memusatkan perhatian pada masalah-masalah atau fenomena yang bersifat actual pada saat penelitian dilakukan, kemudian menggambarkan fakta-fakta yang diselidiki sebagaimana adanya diiringi dengan intrestasi yang rasional dan akurat yang dianalisis dalam bentuk angka untuk diambil kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh guru tetap Madrasah Aliyah Al-Falah Kecamatan Pasean Kabupaten Pamekasan yang berjumlah 35 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah mengambil seluruh populasi. yaitu 35 orang sebagai responden Teknik pengambilan sampel ini disebut juga sebagai teknik *total sampling*.

Definisi Operasional Variabel dan Indikator Variabel

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Yang termasuk variabel bebas adalah kemampuan manajerial (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan kemampuan mengajar (X_3). Sedangkan yang dimaksud dengan variabel terikat adalah mutu pendidikan (Y).

Sebagai fokus penelitian maka pada bagian ini akan dijelaskan beberapa batasan pengertian terhadap konsep dan variabel yang akan diuji keterkaitan dan

pengaruhnya. Adapun variabel-variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mutu Pendidikan (Y)

Mutu pendidikan adalah segala upaya yang dilakukan oleh pemerintah melalui berbagai proyek seperti BKM, Proyek mutu pendidikan dan sebagainya yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pendidikan yang ada di Indonesia.

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada Peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 yang meliputi :

- a. Pengelolaan pendidikan
- b. Pelayanan pendidikan
- c. Tersedianya lingkungan pendidikan yang nyaman
- d. Pemenuhan kesejahteraan guru
- e. Mengembangkan kemampuan guru

2. Kemampuan manajerial (X_1)

Adalah kemampuan kepala sekolah dalam melaksanakan proses manajemen yang merujuk pada fungsi-fungsi manajemen, juga dituntut untuk memahami sekaligus menerapkan seluruh substansi kegiatan pendidikan. Indikator yang digunakan (Anwar dan Amir, 2006) meliputi :

- a. Menjabarkan sumber daya sekolah.
- b. Sebagai manajer perencanaan dan pemimpin pengajaran.
- c. Mempunyai tugas untuk mengatur
- d. Mempunyai tugas mengorganisir
- e. Memimpin keseluruhan pelaksanaan di sekolah.

3. Kualitas pelayanan (X_2)

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Indikator yang digunakan (Sugiarto, 2012), meliputi :

- a. Bukti langsung (*tangibles*)
- b. Keandalan (*reliability*)
- c. Daya tanggap (*responsiveness*)
- d. Jaminan (*assurance*)
- e. Empati (*emphaty*)

4. Kemampuan mengajar (X_3)

Kemampuan mengajar adalah kecakapan guru dalam menciptakan suasana komunikasi yang edukatif antara guru dan peserta didik yang mencakup segi kognitif, afektif dan psikomotor, sebagai upaya mempelajari sesuatu berdasarkan perencanaan sampai tahap evaluasi dan tindak lanjut pengajaran.

Indikator yang digunakan (Subroto, 2007) meliputi :

- a. Kemampuan pedagogic
- b. Kemampuan kepribadian
- c. Kemampuan sosial
- d. Kemampuan profesional

Metode Pengumpulan Data

Menurut Arikunto (2008:134) metode pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan:

- a. Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyampaikan daftar pertanyaan secara tertulis kepada responden untuk meminta keterangan, jawaban dan informasi yang dibutuhkan. Selanjutnya keterangan/jawaban yang

didapat dikumpulkan dan selanjutnya di entry untuk analisis data.

- b. Dokumentasi, yaitu pengambilan data yang dibutuhkan berdasarkan dokumen-dokumen yang ada, berupa catatan yang diperoleh dari berbagai sumber yang terkait dengan obyek penelitian. Hal ini digunakan untuk menyempurnakan data-data yang ada.

Metode Pengukuran Data

Metode pengukuran data penelitian ini menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2016:86) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang/kelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk keperluan analisis kuantitatif penelitian ini maka setiap variabel diberikan skala 1-5, seperti contoh di bawah ini:

5 = Kategori Sangat Setuju (SS)

4 = Kategori Setuju (S)

3 = Kategori Ragu-ragu (R)

2 = Kategori Tidak Setuju (TS)

1 = Kategori Sangat Tidak Setuju (STS)

Analisa Data

Data dalam suatu penelitian dikumpulkan dengan menggunakan suatu instrument. Instrument yang dipakai dalam pengumpulan data haruslah memenuhi dua persyaratan penting yaitu validitas dan reliabilitas.

a. Uji Validitas

Instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrument

menunjukkan sejauhmana data tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang diteliti, dengan melihat *Corrected Item-Total Correlation* seperti yang dijelaskan oleh (Nunnally, 2009). Suatu butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dibandingkan 0,3.

b. Uji Reliabilitas

Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,6 (Nunnally, 2009).

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisa data dilakukan setelah semua data yang diperlukan terkumpul. Model analisa data dalam penelitian ini adalah model regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 17.0, dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = mutu pendidikan

a = konstanta

b₁-b₃ = koefisien regresi

X₁ = kemampuan manajerial

X₂ = kualitas pelayanan

X₃ = kemampuan mengajar

e = standart error.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas adalah alat uji untuk mengukur tingkat keandalan dan

kebenaran dari instrumen yang diteliti atau yang di ukur. Instrumen yang valid merupakan instrumen yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak diukur. Untuk menentukan apakah suatu instrumen valid atau tidak maka digunakan standar nilai *corrected item-total correlation*. Jika nilai *corrected item-total correlation* lebih besar dari 0,3 maka instrumen tersebut dinyatakan valid.

Reliabilitas instrumen mencirikan tingkat konsistensi. Dengan kata lain, reliabilitas digunakan untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini variabel kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, dengan jawaban yang tetap konstan/sama. Rumus yang digunakan untuk mengetahui apakah instrument penelitian/variabel tersebut reliabel adalah menggunakan *cronbach's alpha*. Jika nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,6 maka variabel tersebut dinyatakan reliabel atau handal.

Tabel 1
Hasil uji validitas dan reliabilitas variabel kemampuan manajerial (X_1)
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X _{1.1}	17.3429	1.467	.507	.802
X _{1.2}	17.2571	1.903	.572	.759
X _{1.3}	17.2000	1.341	.410	.923
X _{1.4}	17.3714	1.887	.470	.764
X _{1.5}	17.3429	1.467	.507	.702

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.600	5

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2018

Berdasarkan Tabel 1 diatas hasil pengujian validitas dan reliabilitas

terhadap kemampuan manajerial (X_1), dijelaskan bahwa semua nilai *corrected item-total correlation* adalah lebih besar dari 0,3. Sehingga bisa dikatakan bahwa semua instrumen dari variabel kemampuan manajerial adalah valid.

Sedangkan nilai *cronbach's alpha* menunjukkan nilai lebih dari 0,6, sehingga bisa dikatakan bahwa variabel kemampuan manajerial adalah reliabel atau handal. Oleh karena itu instrumen variabel kemampuan manajerial dalam penelitian ini bisa dikatakan valid dan reliabel.

Tabel 2
Hasil uji validitas dan reliabilitas variabel kualitas pelayanan (X_2)
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X _{2.1}	17.5429	1.726	.469	.714
X _{2.2}	17.4000	1.247	.548	.777
X _{2.3}	17.5143	1.434	.416	.734
X _{2.4}	17.4857	1.434	.606	.941
X _{2.5}	17.6000	1.718	.543	.838

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.681	5

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2018

Berdasarkan Tabel 2 diatas hasil pengujian validitas dan reliabilitas terhadap kualitas pelayanan (X_2), dijelaskan bahwa semua nilai *corrected item-total correlation* adalah lebih besar dari 0,3. Sehingga bisa dikatakan bahwa semua instrumen dari variabel kualitas pelayanan adalah valid.

Sedangkan nilai *cronbach's alpha* menunjukkan nilai lebih dari 0,6, sehingga bisa dikatakan bahwa variabel

kualitas pelayanan adalah reliabel atau handal. Oleh karena itu instrumen variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini bisa dikatakan valid dan reliabel.

Berdasarkan Tabel 3 dibawah hasil pengujian validitas dan reliabilitas terhadap kemampuan mengajar (X_3) dijelaskan bahwa semua nilai *corrected item-total correlation* adalah $> 0,3$. Sehingga bisa dikatakan bahwa semua instrumen dari variabel kemampuan mengajar adalah valid.

Tabel 3

Hasil uji validitas dan reliabilitas variabel kemampuan mengajar (X_3)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X _{3.1}	12.8286	1.029	.535	.715
X _{3.2}	13.0000	1.588	.646	.798
X _{3.3}	12.9714	1.146	.657	.830
X _{3.4}	12.9714	1.146	.557	.930

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.659	4

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2018

Sedangkan nilai *cronbach's alpha* menunjukkan nilai lebih dari 0,6, sehingga bisa dikatakan bahwa instrumen variabel kemampuan mengajar adalah reliabel atau handal. Oleh karena itu instrumen penelitian variabel kemampuan mengajar bisa dikatakan valid dan reliabel.

Berdasarkan Tabel 4 dibawah mengenai hasil pengujian validitas dan reliabilitas terhadap mutu pendidikan (Y), dijelaskan bahwa semua nilai *corrected item-total correlation* adalah lebih

besar dari 0,3. Sehingga bisa dikatakan bahwa semua instrumen dari variabel mutu pendidikan adalah valid.

Sedangkan nilai *cronbach's alpha* menunjukkan nilai lebih dari 0,6, sehingga bisa dikatakan bahwa instrumen variabel mutu pendidikan adalah reliabel atau handal. Oleh karena itu instrumen penelitian variabel mutu pendidikan bisa dikatakan valid dan reliabel.

Tabel 4

Hasil uji validitas dan reliabilitas variabel mutu pendidikan (Y)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y ₁	17.5143	1.081	.611	.785
Y ₂	17.3714	1.534	.591	.781
Y ₃	17.4571	1.079	.450	.839 ^a
Y ₄	17.4286	1.252	.459	.857
Y ₅	17.5429	1.432	.420	.926

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.642	5

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2018

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk memprediksi seberapa besar pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun persamaan dari analisis regresi linier berganda adalah : $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$. Dalam penelitian ini hasil output SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) 17,0 adalah sebagai berikut:

Tabel 5
Hasil analisis regresi linier berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.844	.503		5.648	.000
Kemampuan Manajerial	1.263	.327	1.460	3.867	.002
Kualitas Pelayanan	.828	.128	.915	6.456	.003
Kemampuan Mengajar	.779	.268	1.037	2.911	.001

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2018

Berdasarkan Tabel 5 di atas yang didasarkan pada hasil analisis regresi linier berganda pada lampiran, diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = 2,844 + 1,263X_1 + 0,828 X_2 + 0,779X_3$$

Hasil persamaan regresi linier berganda tersebut dapat dijelaskan bahwa:

1. Nilai konstanta adalah sebesar 2,844. Angka ini mempunyai arti bahwa apabila kemampuan manajerial (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan kemampuan mengajar (X_3) dianggap tidak ada atau nol, maka besarnya mutu pendidikan (Y) adalah 2,844.
2. Angka 1,263 X_1 mempunyai arti bahwa apabila ada peningkatan kemampuan manajerial (X_1) sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan mutu pendidikan di Madrasah Aliyah Al Falah pamekasan sebesar 1,263 satuan dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya yaitu kualitas pelayanan (X_2) dan kemampuan mengajar (X_3) adalah konstan. Persamaan ini menunjukkan bahwa kemampuan manajerial (X_1) mempunyai pengaruh positif terhadap mutu pendidikan di Madrasah Aliyah Al Falah

Pamekasan, yaitu bahwa apabila ada peningkatan kemampuan manajerial maka akan meningkatkan mutu pendidikan. Berarti apabila ada upaya peningkatan kemampuan manajerial, maka akan meningkatkan mutu pendidikan. Besarnya perubahan mutu pendidikan yang disebabkan oleh peningkatan kemampuan manajerial sebesar 1,263 satuan untuk setiap perubahan satu satuan kemampuan manajerial yang bersifat positif.

3. Angka 0,828 X_2 mempunyai arti bahwa apabila ada peningkatan kualitas pelayanan sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan mutu pendidikan sebesar 0,828 satuan dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya yaitu kemampuan manajerial (X_1) dan kemampuan mengajar (X_3) adalah konstan. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X_2) mempunyai pengaruh positif terhadap mutu pendidikan (Y), yaitu bahwa apabila ada peningkatan kualitas pelayanan maka akan meningkatkan mutu pendidikan. Berarti apabila ada upaya peningkatan kualitas pelayanan, maka akan meningkatkan mutu pendidikan. Adapun besarnya perubahan peningkatan mutu pendidikan yang disebabkan oleh peningkatan kualitas pelayanan adalah 0,828 satuan untuk setiap perubahan satu satuan kualitas pelayanan yang bersifat positif.
4. Angka 0,779 X_3 mempunyai arti bahwa apabila ada peningkatan kemampuan mengajar sebesar satu

satuan, maka akan meningkatkan mutu pendidikan sebesar 0,779 satuan dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya yaitu kemampuan manajerial (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) adalah konstan.

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa kemampuan mengajar (X_3) mempunyai pengaruh positif terhadap mutu pendidikan (Y), yaitu bahwa apabila ada peningkatan kemampuan mengajar maka akan meningkatkan mutu pendidikan. Berarti apabila ada upaya peningkatan kemampuan mengajar, maka akan meningkatkan mutu pendidikan. Adapun besarnya perubahan mutu pendidikan yang disebabkan oleh peningkatan kemampuan mengajar adalah 0,779 satuan untuk setiap perubahan satu satuan kemampuan mengajar yang bersifat positif.

Selanjutnya adalah melakukan pengujian terhadap hipotesis yang telah diajukan. Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah “kemampuan mengajar, kualitas pelayanan dan kemampuan mengajar secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap mutu pendidikan di Madrasah Aliyah Al Falah Kec. Pasean Kab. Pamekasan”.

Langkah pertama yang dilakukan adalah dengan melakukan uji simultan atau uji F. Uji F dalam penelitian ini dilakukan untuk menguji apakah benar bahwa kemampuan manajerial, kualitas pelayanan dan kemampuan mengajar secara simultan mempunyai pengaruh simultan terhadap mutu pendidikan. Adapun pengujian dilakukan dengan

menganalisis nilai F_{hitung} dengan melihat nilai probabilitas/ signifikansinya. Apabila nilai F_{hitung} mempunyai nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah signifikan.

Berdasarkan Tabel 6 di atas yang didasarkan pada hasil analisis uji F pada lampiran, dijelaskan bahwa nilai F_{hitung} adalah sebesar 15.038 dengan nilai signifikansi sebesar 0,002 yang berarti kurang dari 0,05. Dengan demikian hasil analisis ini menjawab hipotesis yang menyatakan kemampuan manajerial, kualitas pelayanan dan kemampuan mengajar secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap mutu pendidikan, sehingga dengan demikian hipotesis yang diajukan adalah benar dan diterima.

Tabel 6
Hasil analisis uji F
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1.351	3	.450	15.038	.002 ^a
Residual	.928	31	.030		
Total	2.279	34			

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2018

Langkah kedua yang dilakukan adalah dengan melakukan uji parsial atau uji t. Uji t dalam penelitian ini dilakukan untuk menguji hipotesis kedua yang berbunyi “kemampuan manajerial, kualitas pelayanan, dan kemampuan mengajar secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap mutu pendidikan di Madrasah Aliyah Al Falah Pamekasan”. Adapun pengujian dilakukan dengan menganalisis nilai t_{hitung} masing-masing

variabel bebas dengan melihat nilai probabilitas/ signifikansinya. Apabila nilai t_{hitung} mempunyai nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah signifikan. Lebih jelasnya disajikan dalam bentuk tabel berikut ini:

Tabel 7
Hasil analisis uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	2.844	.503		5.648	.000			
Kemampuan Manajerial	1.263	.327	.460	3.867	.002	.042	.570	.443
Kualitas Pelayanan	.828	.128	.915	6.456	.003	.593	.757	.740
Kemampuan Mengajar	.779	.268	1.037	2.911	.001	.108	.463	.334

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2018

Berdasarkan Tabel 7 diatas yang didasarkan pada hasil analisis uji t dalam lampiran, diperoleh nilai t_{hitung} untuk masing-masing variabel kemampuan manajerial (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan kemampuan mengajar (X_3) sebagai berikut :

1. Nilai t_{hitung} untuk kemampuan manajerial (X_1) sebesar 3,867 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,002, di mana nilai ini lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian maka dapat di katakan bahwa kemampuan manajerial (X_1) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap mutu pendidikan (Y).
2. Nilai t_{hitung} untuk kualitas pelayanan (X_2) sebesar 6,456 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,003 yang berarti nilai ini lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat di katakan bahwa komitmen organisasi (X_2) secara

parsial juga mempunyai pengaruh signifikan terhadap mutu pendidikan (Y).

3. Nilai t_{hitung} untuk kemampuan mengajar (X_3) sebesar 2,911 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001 yang berarti nilai ini lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat di katakan bahwa kemampuan mengajar (X_3) secara parsial juga mempunyai pengaruh signifikan terhadap mutu pendidikan (Y).

Berdasarkan penjelasan di atas, maka diketahui bahwa semua variabel mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Oleh karena itu hipotesis yang menyatakan “kemampuan manajerial, kualitas pelayanan, dan kemampuan mengajar secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap mutu pendidikan”, terbukti kebenarannya dan hipotesis diterima.

Berdasarkan pada perbandingan nilai t_{hitung} masing-masing variabel bebas, diketahui bahwa t_{hitung} variabel kemampuan manajerial (X_1) adalah 3,867, nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan (X_2) adalah 6,456, dan nilai t_{hitung} variabel kemampuan mengajar (X_3) sebesar 2,911, sehingga diketahui bahwa variabel yang mempunyai nilai t_{hitung} paling besar adalah kualitas pelayanan. Dengan demikian variabel yang berpengaruh dominan terhadap variabel terikat adalah kualitas pelayanan (X_2). Oleh karena itu hipotesis ketiga dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel yang dominan berpengaruh terhadap mutu pendidikan, terbukti kebenarannya dan hipotesis diterima.

Pada model linear berganda ini, akan dilihat besarnya kontribusi untuk variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya dengan melihat besarnya koefisien determinasi totalnya (R^2). Jika (R^2) yang diperoleh mendekati 1 (satu) maka dapat dikatakan semakin kuat model tersebut menerangkan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika (R^2) makin mendekati 0 (nol) maka semakin lemah pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas yaitu kemampuan manajerial (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan kemampuan mengajar (X_3) dengan variabel terikat yaitu mutu pendidikan (Y), dilihat dari tabel berikut :

Tabel 4.8
Koefisien Korelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin - Watson
dimension0 1	.770 ^a	.593	.553	.17303	1.463

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS, 2018

Berdasarkan Tabel 8 diatas dijelaskan bahwa nilai koefisien korelasi adalah :

1. Nilai R (korelasi berganda) adalah sebesar 0,770. Koefisien sebesar 0,770 tersebut menunjukkan keeratan hubungan antara variabel bebas yaitu kemampuan manajerial, kualitas pelayanan, kemampuan mengajar dengan variabel terikat yaitu peningkatan mutu pendidikan, sebesar 77,0%. Sedangkan tanda koefisien korelasi yang positif menandakan hubungan yang terjadi adalah searah, artinya semakin baik

tingkat kemampuan manajerial, kualitas pelayanan, kemampuan mengajar maka akan semakin meningkatkan mutu pendidikan.

2. Koefisien R^2 (determinasi berganda) adalah sebesar 0,593. Koefisien tersebut menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas (kemampuan manajerial, kualitas pelayanan, kemampuan mengajar) terhadap variabel terikat yaitu mutu pendidikan, secara bersama-sama adalah sebesar 59,3%. Hal ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini 59,3%% peningkatan mutu pendidikan dipengaruhi oleh kemampuan manajerial, kualitas pelayanan, kemampuan mengajar. Sedangkan sisanya 59,3% dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Dilihat dari hasil analisis ini, diketahui bahwa pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah besar, karena nilai R^2 yang dihasilkan mendekati angka 1, atau mendekati sempurna.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data menggunakan SPSS yang diuraikan pada bahasan sebelumnya diketahui bahwa kemampuan manajerial (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan kemampuan mengajar (X_3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap mutu pendidikan (Y). Artinya apabila terjadi peningkatan atau semakin baik kemampuan manajerial, kualitas pelayanan, kemampuan mengajar yang ada, maka akan mengakibatkan peningkatan mutu pendidikan.

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan uji F ditemukan bahwa secara bersama-sama kemampuan manajerial (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan kemampuan mengajar (X_3) berpengaruh secara signifikan terhadap mutu pendidikan, yang dibuktikan dengan nilai F_{hitung} dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Hasil analisis data dengan menggunakan uji t ditemukan bahwa kemampuan manajerial (X_1) berpengaruh signifikan terhadap mutu pendidikan (Y). Demikian pula kualitas pelayanan (X_2) dan kemampuan mengajar (X_3) juga berpengaruh signifikan terhadap mutu pendidikan (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} masing-masing variabel bebas yang mempunyai nilai signifikansi < 0.05 . Maka apabila terjadi peningkatan pada masing-masing variabel bebasnya, baik kemampuan manajerial (X_1), kualitas pelayanan (X_2) maupun kemampuan mengajar (X_3), maka akan meningkatkan mutu pendidikan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa kemampuan manajerial (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan kemampuan mengajar (X_3) secara parsial berpengaruh terhadap mutu pendidikan (Y), terbukti dan diterima.

Dalam penelitian ini, besarnya pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilihat dari hasil analisis koefisien determinasi berganda yang dihasilkan. Koefisien R^2 (determinasi berganda) adalah sebesar 0,593. Koefisien tersebut menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama adalah sebesar 59,3%. Hal ini menunjukkan bahwa dalam

penelitian ini 59,3% mutu pendidikan dipengaruhi oleh kemampuan manajerial, kualitas pelayanan, kemampuan mengajar. Sedangkan sisanya 59,3% dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di Bab sebelumnya maka, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kemampuan Manajerial merupakan Perubahan dalam peranan dan fungsi sekolah dari yang status di zaman lampau kepada yang dinamis, Kualitas Pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen, Kemampuan Mengajar merupakan kemampuan bersikap, berfikir dan bertindak secara konsistensi sebagai perwujudan dari pengetahuan, sikap dan keterampilan yang dimiliki.
2. Secara simultan, kemampuan manajerial, kualitas pelayanan, dan kemampuan mengajar secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap mutu pendidikan di Madrasah Aliyah Al Falah Kec. Pasean Kab. Pamekasan.
3. Secara parsial, kemampuan manajerial, kualitas pelayanan dan kemampuan mengajar secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap mutu pendidikan di Madrasah Aliyah Al Falah Kec. Pasean Kab. Pamekasan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Idochi, & Yayat, Hidayat, Amir. 2013. *Administrasi Pendidikan: Teori, Konsep dan Issu*, Bandung: Program Pasca Sarjana UPI Bandung.
- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Assegaff, Mohammad. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan. Pelanggan (Studi pada Perusahaan Penerbangan PT Garuda di Kota Semarang)*. **Jurnal Ekonomi dan Bisnis**. Vol. 10, No. 2, p. 450-468.
- Dale, Timpe. 2007. *Seri Manajemen Sumber Daya Manusia, Kinerja, Performance*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Danim, Sudarwan. 2014. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Djamarah, Syaiful, Bahri & Aswan, Zain. 2009. *Strategi Belajar Mengajar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Eugene, Mc. Kenna, & Nic, Beech. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi terjemahan. Andi. Yogyakarta.
- Fitzsimmons. 2013. *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*.
- Kotler, Philip & Gary, Armstrong. 2015. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Wirtz. 2015. *Services Marketing (People, Technology, Strategy)*. Pearson. Education Limited. England.
- Luthans, Fred. 2013. *Perilaku Organisasi*. Edisi Bahasa Indonesia, Yogyakarta: Andi.
- Mulyasa. 2013. *Manajemen Berbasis Sekolah, Konsep, Strategi dan Implementasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nawawi. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia.
- Nunnally, J., C., & Berstein, I., H. 2009. *Psychometric Theory*. New York: McGraw Hill.
- Nur, Mahfud. 2015. *Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Kemampuan mengajar Guru Terhadap Peningkatan Mutu Pendidikan Madrasah Tsanawiyah (MTs) Al-Hikam Kecamatan Proppo Kabupaten Pamekasan*.
- Sardiman. 2015. *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: PT. Raja grafindo Persada.
- Subroto, Edi. 2007. *Pengantar Metode Penelitian Linguistik Struktural*. Surakarta: UPT Penerbitan dan Pencetakan.
- Sugiarto. 2014. *Metode Statistika Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta: Gramedia.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono. 2013. *Pemasaran Jasa*. Bayu media: Malang.