

PENGARUH KETERAMPILAN MANAJERIAL KEPALA SEKOLAH DAN HUBUNGAN PELANGGAN TERHADAP MUTU LAYANAN PENDIDIKAN

Sigit Rudiyanto¹, Widya Kusumaningsih², Nurkolis³
^{1,2,3}Magister Manajemen Pendidikan, Universitas PGRI Semarang
¹ sigitrudiyanto9@gmail.com, ² widyakusumaningsih@upgris.ac.id, ³
nurkolis@upgris.ac.id

ABSTRACT

The quality of educational services reflects efforts to meet customer needs and expectations through accurate and effective service delivery. This study aims to: (1) determine the influence of principals' managerial skills on the quality of educational services, (2) assess the impact of customer relations on service quality, and (3) examine the combined effect of managerial skills and customer relations on educational service quality. A quantitative approach with a correlational design was employed. The population consisted of 128 teachers, with a sample of 97 selected through random sampling. Data were collected via questionnaires and analyzed using descriptive statistics, prerequisite tests (normality, multicollinearity, heteroscedasticity, linearity), and hypothesis testing through simple and multiple linear regression. The results show: (1) a strong correlation ($r = 0.823$) between principals' managerial skills and service quality, with a significant partial effect of 77.7%; (2) a strong correlation ($r = 0.857$) between customer relations and service quality, with a significant partial effect of 73.4%; and (3) a significant combined effect of managerial skills and customer relations on service quality, with a regression equation of $\hat{Y} = 21.632 + 0.345X_1 + 0.771X_2$, and a determination coefficient of 75.0%. In conclusion, both managerial skills and customer relations significantly influence the quality of educational services. It is recommended that principals enhance supervision, motivation, and coaching to improve teacher performance and service outcomes.

Keywords: *Educational Service Quality, Customer Relations, Managerial Skills*

A. Pendahuluan

Perkembangan dunia pendidikan saat ini telah membawa para pelaku dunia pendidikan ke persaingan yang sangat ketat. Sekolah sebagai insitutsi penyelenggara pendidikan formal merupakan salah satu industri jasa penting, karena tidak hanya sekedar

menyelenggarakan jasa pendidikan tetapi juga harus berusaha dapat memenuhi harapan orang tua atau masyarakat yang menyekolahkan anak-anaknya dengan tujuan dapat mengembangkan potensi dirinya supaya mampu bersaing dalam meraih ilmu pengetahuan (Jariyah dkk, 2023). Oleh karena itu, pengelola

institusi pendidikan harus terus berusaha supaya mutu layanan pendidikan yang dikelolanya sesuai yang diharapkan oleh Masyarakat (Deser, 2024).

Harapan konsumen merupakan keyakinan konsumen sebelum mencoba atau membeli suatu produk pendidikan yang dijadikan acuan dalam menilai kinerja produk tersebut. Menurut (Harjati dan Venesia, 2015) kualitas pelayanan pendidikan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu mencapai harapan pelanggan. Adanya faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan. Kualitas layanan menjadi suatu keharusan bagi penyedia jasa agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang perlu diperhatikan oleh organisasi dengan melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki organisasi (Lupiyoandi, 2019).

Berdasarkan studi pendahuluan bahwa mutu pelayanan pendidikan di SD Negeri Kecamatan Limbangan Kendal masih kurang, banyak pelanggan pendidikan merasa bahwa

pelayana yang diberikan seb atas formalitas untuk menyelesaikan tugasnya, perhatian, empati, daya tanggap masih kurang sekali. Keterampilan manajerial kepala sekolah menjadi bagian yang ikut andil mempengaruhi kualitas layanan pendidikan. Kepala sekolah memiliki beberapa keterampilan yang harus diperankan dalam mengelola sekolah salah satunya adalah keterampilan manajerial.

Manajerial atau kemampuan mengadakan pengelolaan dari seorang kepala sekolah selaku *top manager* di sekolah diharapkan dapat memainkan perannya dalam mempengaruhi bawahannya, khususnya para guru dalam meningkatkan kompetensinya (Gafur, 2020: 56), dengan mengaplikasikan kemampuannya dalam bidang perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian (POAC) juga mampu memanfaatkan jaringan eksternal sekolah seperti lembaga terkait, dan juga mampu memberdayakan peran serta masyarakat dalam proses pendidikan, sehingga akan menghasilkan lulusan yang bermutu.

Kepala sekolah yang mempunyai komitmen kuat terhadap mutu tentu saja akan mengoptimalkan

semua kemampuannya untuk membangun sekolah yang berorientasi pada peningkatan budaya mutu, misalnya kompetensi guru (Rohman, 2017). Dalam kenyataan di lapangan kadang masih di jumpai perilaku-prilaku yang kurang nampak adanya kepemimpinan manajerial kepala sekolah misal: (1) kepala sekolah tidak melakukan perbaikan program sekolah dan tidak bisa menerima masukan pendapat dari bawahannya, (2) kepala sekolah tidak menerapkan open manajemen, (3) Pendelegasian tugas yang kurang merata, (4) Program monitoring, evaluasi dan tindak lanjut tidak dijalankan. Hambatan-hambatan diatas seharusnya tidak terjadi jika dalam menjalankan tugas dilandasi oleh anggapan bahwa tujuan utama penyelenggaraan pendidikan melalui sekolah adalah tercapainya lingkungan yang kondusif, sehingga proses belajar mengajar tercapai secara efektif.

Kepala Sekolah merupakan tokoh kunci keberhasilan suatu sekolah, tidak ada sekolah yang baik tanpa kepala sekolah yang baik. Karena itu wajar kalau dikatakan "*the key person*" keberhasilan peningkatan kualitas pendidikan di sekolah adalah

kepala sekolah. Tanpa mengenyampingkan peran yang kolaboratif para guru yang tergabung dalam sistem proses manajemen sekolah, dapat dikatakan bahwa tidak ada siswa yang tidak dapat dididik, yang ada adalah guru yang tidak berhasil mendidik. Tidak ada guru yang tidak berhasil mendidik, yang ada adalah kepala sekolah yang tidak mampu membuat guru berhasil mendidik" (Arsyad, 2018). Untuk menjamin kualitas kepala sekolah, Mendiknas mengeluarkan peraturan yang sangat penting menyangkut pengelolaan setiap lembaga pendidikan khususnya sekolah-sekolah di negeri ini. Di tengah berhembus kencangnya tudingan tentang rendahnya mutu pendidikan kita saat ini, Mendiknas RI dengan (Peraturan Mendikbud Nomor 6, 2018) menetapkan tugas pokok kepala Sekolah/madrasah sebagai salah satu standar ketenagaan di antara delapan standar yang harus ditetapkan untuk mewujudkan Standar Nasional Pendidikan kita yang bermutu.

Dalam tugas pokok kepala sekolah sebagaimana tercantum pada lampiran peraturan menteri dimaksud yaitu: Beban kerja kepala sekolah

sepenuhnya melaksanakan tugas pokok manajerial, pengembangan kewirausahaan, dan supervisi kepada guru dan tenaga kependidikan, sehingga kepala sekolah tidak berkewajiban lagi untuk mengajar di kelas. Hal ini akan memberikan nilai lebih pada sisi pengelolaan di sekolah, sehingga diharapkan akan dapat membangun budaya mutu untuk meningkatkan prestasi sekolah. Tugas manajerial kepala sekolah menurut (Permendikbud Nomor 15, 2018) adalah sebagai berikut (1) merencanakan program sekolah, (2) mengelola standard nasional pendidikan, (3) melaksanakan pengawasan dan evaluasi, (4) melaksanakan kepemimpinan sekolah, (5) mengelola system informasi manajemen.

Salah satu upaya meningkatkan mutu layanan pendidikan adalah *customer relationship management* (CRM). Hubungan penyedia jasa pendidikan dengan pelanggan yang baik dan konsisten akan menghasilkan dampak yang signifikan terhadap jasa pendidikan. Dalam sebuah layanan jasa tentunya ada persaingan antar sekolah. Oleh karena itu, sebuah sekolah tentunya harus memiliki strategi yang tepat

untuk memenuhi tuntutan dan keinginan pelanggan agar dapat bersaing dan unggul dari sekolah sejenis. Oleh karena itu, CRM sangat diperlukan bagi sebuah kompetisi untuk menjalin hubungan dengan pelanggan.

Menurut (Dharmmesta, 2018) *Customer Relationship Management* adalah suatu sistem terintegrasi yang digunakan untuk membuat lembaga pendidikan lebih mengenal pelanggannya dan untuk mengarahkan tentang bagaimana langkah dan strategi yang akan diambil dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya untuk meningkatkan hubungan dengan pelanggan yang sudah ada sehingga pelanggan lebih puas. sehingga pelanggan menggunakan produk pendidikan pada layanan yang diberikan dan bertujuan untuk menarik pelanggan baru. Singkatnya, CRM digunakan untuk menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Tanpa CRM sekolah akan sulit berkembang.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti ingin mengetahui dan menganalisis pengaruh keterampilan manajerial kepala sekolah terhadap mutu layanan pendidikan, untuk

mengetahui dan menganalisis pengaruh hubungan pelanggan

		Keterampilan Manajerial Kepala Sekolah	Mutu Layanan Pendidikan
Keterampilan Manajerial Kepala Sekolah	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	1	.823**
	N	97	97
Mutu Layanan Pendidikan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.823**	.000
	N	97	97

terhadap mutu layanan pendidikan, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keterampilan manajerial kepala sekolah dan hubungan pelanggan terhadap mutu layanan pendidikan di SD Negeri Kecamatan Limbangan Kendal.

B. Metode Penelitian

Pada Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Jenis dan desain penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian korelasional. Penelitian ini mengambil lokasi di Kecamatan Limbangan Kendal. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah guru SD Negeri di Kecamatan Limbangan Kab Kendal berjumlah 128 guru dan penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan teknik pengambilan sampel *proporsional random sampling* yang berjumlah 97 guru. Pengumpulan data

dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Sebelum digunakan instrumen dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Uji prasyarat meliputi uji normalitas, multikolinearitas, linieritas, heteroskedastisitas, Uji hipotesis pada penelitian ini meliputi uji t, dan uji F dan uji struktural. Peneliti menggunakan software SPSS 25 dalam mengolah data hasil penelitian.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Pengaruh Keterampilan Manajerial Kepala Sekolah Terhadap Mutu Layanan

Berdasarkan hasil penelitian pada variabel Keterampilan Manajerial Kepala Sekolah terhadap Mutu Layanan Pendidikan dapat di deskripsikan sebagai berikut:

Tabel 1 Korelasi Keterampilan Manajerial Kepala Sekolah terhadap Mutu Layanan Pendidikan

Hasil analisis korelasi antara variabel keterampilan manajerial kepala sekolah terhadap mutu layanan pendidikan menunjukkan nilai yang positif dengan nilai r_{hitung} sebesar 0,823. Sedangkan *Sig (1-tailed)* sebesar 0,000 menunjukkan hubungannya searah antara X_1

terhadap Y dengan hubungan yang signifikan karena nilai tersebut kurang dari 5% atau $0,000 < 0,05$. Kemudian hasil analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa model hubungan keterampilan manajerial kepala sekolah terhadap mutu layanan pendidikan dinyatakan dengan persamaan $\hat{Y} = 31,242 + 1,001 X_1$. Hasil uji t parsial menunjukkan nilai probabilitas signifikansi yaitu $0,000 < 0,10$ sehingga variabel independen merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependennya dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($14,113 > 1.661052$) maka variabel keterampilan manajerial kepala sekolah secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel mutu layanan pendidikan.

Tabel 2 Uji Summary Variabel Keterampilan Manajerial Kepala Sekolah terhadap Mutu Layanan Pendidikan

Nilai *R Square* sebesar 0,777 Nilai ini memiliki arti bahwa ada pengaruh yang kuat antara keterampilan manajerial kepala sekolah (X_1) terhadap mutu layanan pendidikan (Y) adalah sebesar 77,7% sedangkan 22,3% mutu layanan pendidikan (Y) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti atau selain keterampilan manajerial kepala sekolah dan hubungan pelanggan.

Kemudian nilai r_{hitung} sebesar 0,823 yang menunjukkan adanya pengaruh yang sangat kuat antara keterampilan manajerial kepala sekolah (X_1) terhadap mutu layanan pendidikan (Y)

Melihat hasil tersebut menunjukkan bahwa meningkatnya mutu layanan pendidikan dipengaruhi oleh keterampilan manajerial kepala sekolah dalam mengelola dan memberdayakan semua aspek yang terdapat di lingkungan sekolah. Kepala sekolah harus dapat merencanakan dan merancang target agar dapat mencapai tujuan yang ingin dicapai. Keterampilan manajerial kepala sekolah menurut (Priansa, 2020) keterampilan manajerial kepala sekolah adalah kemampuan kepala sekolah dalam menyusun perencanaan, pengembangan, pengelolaan dan pemberdayaan,

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.823 ^a	.777	.674	6.724

secara optimal untuk mencapai tujuan sekolah. Menurut (Wahyusumidjo, 2019) menyatakan bahwa keterampilan manajerial adalah kemampuan untuk mengelola sekolah, mengorganisasikan orang dan sumber, mempergunakan tenaga-tenaga yang baik dan tehnik kehumasan yang baik, memanfaatkan

komunikasi yang efektif dalam menghadapi beraneka macam subjek yang berkepentingan, seperti orang tua murid atau siswa dan guru-guru.

Mutu Layanan Pendidikan di SD Negeri Kecamatan Limbangan Kendal dapat terus meningkat jika kepala sekolah dapat mengelola dan mengembangkan proses belajar mengajar yang nantinya akan dapat meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan. Kepala sekolah dan guru harus dapat mensinergikan potensi yang dimiliki dengan sarana prasarana yang ada sehingga dapat menghasilkan mutu layanan yang baik, terutama dalam bidang kualitas sekolah. Bertolak dari pendapat tersebut, penyelenggaraan pendidikan di sekolah tidak terlepas dari partisipasi seluruh warga sekolah.

Keterampilan manajerial kepala sekolah dalam mengelola dan memberdayakan semua warga sekolah mampu memberikan dorongan kuat kepada guru dan peserta didik untuk meningkatkan mutu sekolah (Fitrah, 2017). Dengan adanya pengaruh yang kuat antara keterampilan manajerial kepala sekolah terhadap mutu layanan pendidikan di SD Negeri Kecamatan Limbangan Kendal, maka

keterampilan manajerial kepala sekolah perlu dilakukan oleh kepala sekolah sehingga mutu layanan pendidikan dapat meningkat. Bentuk pengembangan keterampilan manajerial kepala sekolah dapat menggunakan perencanaan, pengawasan, dan evaluasi, penting dalam memastikan bahwa guru terus berkembang secara profesional. Kepala sekolah lebih proaktif dalam menyediakan pelatihan atau workshop dapat meningkatkan kompetensi guru, yang pada gilirannya berdampak pada mutu layanan pendidikan yang diberikan.

Kepala sekolah yang memiliki keterampilan manajerial yang baik akan mampu mengelola sumber daya sekolah, baik sumber daya manusia (guru dan staf), maupun fasilitas dan anggaran sekolah secara efisien. Pengelolaan yang efektif dapat meningkatkan kualitas layanan pendidikan karena semua kebutuhan pembelajaran, seperti buku, teknologi, ruang kelas, dan fasilitas lainnya dapat dimanfaatkan secara optimal. Dengan manajemen yang mendukung, guru akan termotivasi untuk memberikan layanan pendidikan yang lebih baik kepada siswa. Hal ini berdampak langsung

pada kualitas pembelajaran dan motivasi belajar siswa.

2. Pengaruh Hubungan Pelanggan terhadap Mutu Layanan Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian pada variabel hubungan pelanggan terhadap mutu layanan pendidikan dapat di deskripsikan sebagai berikut:

Tabel 3 Korelasi Hubungan Pelanggan terhadap Mutu Layanan Pendidikan

Hasil analisis korelasi antara variabel hubungan pelanggan terhadap mutu layanan pendidikan menunjukkan nilai yang positif dengan nilai r_{hitung} sebesar 0,857. Hasil analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa model hubungan pelanggan terhadap mutu layanan pendidikan dinyatakan dengan persamaan $\hat{Y} = 23,088 + 1,095 X_2$. Hasil uji t parsial menunjukkan nilai probabilitas signifikansi yaitu $0,000 < 0.10$ sehingga variabel independen merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependennya dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($16,192 > 1.661052$) maka variabel hubungan pelanggan

secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel mutu layanan

		Hubungan Pelanggan	Mutu Layanan Pendidikan
Hubungan Pelanggan	Pearson Correlation	1	.857**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	97	97
Mutu Layanan Pendidikan	Pearson Correlation	.857**	
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	97	97

pendidikan.

Tabel 4 Uji Summary Hubungan Pelanggan terhadap Mutu Layanan Pendidikan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.857 ^a	.734	.731	6.103

Nilai R Square sebesar 0,734 nilai ini memiliki arti bahwa ada pengaruh yang kuat antara hubungan pelanggan (X_2) terhadap mutu layanan pendidikan (Y) adalah sebesar 73,4% sedangkan 26,6% mutu layanan Pendidikan (Y) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Kemudian nilai koefisien korelasi r adalah sebesar 0,857 yang menunjukkan adanya pengaruh yang sangat kuat antara hubungan pelanggan terhadap mutu layanan pendidikan.

Berdasarkan deskripsi di atas, maka temuan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat hubungan pelanggan terhadap mutu layanan pendidikan SD Negeri Kecamatan

Limbangan Kendal sebesar 73,4%. Hal itu sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Anjani, 2021) yang menunjukkan bahwa hubungan pelanggan berpengaruh terhadap peningkatan mutu pendidikan dan hasil belajar peserta didik. Hubungan pelanggan perlu ditingkatkan sehingga mutu layanan pendidikan di sekolah dapat meningkat. (Oscarius Y. A. dan Wijaya, 2021) *customer relationship management* merupakan proses membangun dan mempertahankan hubungan dengan memberikan produk yang sangat bernilai bagi konsumen dan membuat konsumen puas. (Hertita, 2018) mengatakan bahwa hubungan pelanggan merupakan suatu proses mendapatkan, mempertahankan, dan mengembangkan pelanggan, yang menguntungkan dan memerlukan suatu fokus yang jelas terhadap atribut suatu jasa. Hubungan pelanggan merupakan kombinasi dari proses bisnis dan teknologi untuk memahami pelanggan dari berbagai perspektif.

Oleh karena itu untuk mewujudkan hubungan pelanggan yang baik, Kepala SD Negeri Kecamatan Limbangan Kendal harus dapat menjalin komunikasi dengan

baik. Selain itu kepala sekolah untuk dapat konsisten dan memberikan refleksi kepada orang tua serta mengembangkan hubungan pelanggan sehingga kepala sekolah dapat meningkatkan kompetensi dan terdorong untuk bekerja dengan baik sehingga mutu layanan pendidikan akan menjadi lebih baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis regresi bahwa koefisien hubungan pelanggan terhadap mutu layanan pendidikan SD Negeri Kecamatan Limbangan Kendal bertanda positif dan signifikan.

Hasil dari semua analisis dan uji yang berkaitan dengan perhitungan regresi hubungan pelanggan guru terhadap mutu layanan pendidikan di atas mendapatkan hasil baik, terdapat beberapa data yang menyimpang dari sampel yang diteliti. Secara teori ketika hubungan pelanggan baik maka Mutu layanan pendidikan juga akan baik, tetapi ditemukan beberapa sampel yang diteliti menyimpang dari teori. Hal ini menunjukkan bahwa mutu layanan pendidikan tidak hanya dipengaruhi oleh hubungan pelanggan saja namun juga dipengaruhi oleh beberapa faktor lain, artinya hubungan pelanggan bukan satu-satunya faktor yang

mempengaruhi tinggi rendahnya mutu layanan pendidikan. Semakin kepala sekolah melakukan hubungan pelanggan dengan baik maka mutu layanan pendidikan akan meningkat.

Implementasi hubungan pelanggan di lembaga pendidikan dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap mutu layanan Pendidikan (Kusumawati, 2021). Dengan hubungan pelanggan, sekolah dapat memahami kebutuhan

akademik siswa, kegiatan sekolah, maupun informasi administratif lainnya. Komunikasi yang transparan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan orang tua terhadap mutu layanan pendidikan. Pengimplementasikan hubungan pelanggan, sekolah dapat mempererat hubungan dengan pemangku kepentingan dan menyediakan layanan pendidikan yang lebih personal, efisien, dan adaptif terhadap kebutuhan siswa dan orang tua. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan tetapi juga memperkuat reputasi lembaga pendidikan sebagai institusi yang peduli dan responsif terhadap kebutuhan komunitasnya, yang pada akhirnya meningkatkan mutu layanan pendidikan secara keseluruhan.

3. Pengaruh Keterampilan Manajerial Kepala Sekolah dan Hubungan Pelanggan terhadap Mutu Layanan Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian pada variabel keterampilan manajerial kepala sekolah dan hubungan pelanggan terhadap mutu layanan pendidikan dapat di deskripsikan sebagai berikut:

Tabel 5 Koefisien Korelasi Keterampilan Manajerial Kepala Sekolah (X₁) dan

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		Std. Error				
Model		B	Error	Beta	T	Sig.
1	Constant)	21.632	5.340		4.051	.000
	Keterampilan Manajerial Kepala Sekolah Hubungan Pelanggan	.345	.140	.283	2.461	.000
		.771	.147	.603	5.243	.000

dan harapan siswa serta orang tua secara lebih mendalam. Data yang diperoleh dari interaksi dengan mereka dapat digunakan untuk meningkatkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan spesifik mereka. Layanan yang lebih personal dan responsif akan meningkatkan kepuasan, karena siswa dan orang tua merasa dihargai dan diperhatikan (Khalilah, 2017).

Hubungan pelanggan memungkinkan sekolah mengirimkan informasi yang relevan secara berkala, baik terkait perkembangan

Hubungan Pelanggan (X₂) Terhadap Mutu Layanan Pendidikan (Y)

Hasil analisis regresi ganda menunjukkan bahwa model hubungan keterampilan manajerial kepala sekolah dan hubungan pelanggan terhadap mutu layanan pendidikan dinyatakan dengan persamaan $\hat{Y} = 21,632 + 0,345 X_1 + 0,771 X_2$. Hasil uji t parsial menunjukkan nilai t_{hitung} X₁ terhadap Y sebesar 6,193 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1.661052. Ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,461 > 1.661052) maka variabel keterampilan manajerial kepala sekolah secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel mutu layanan pendidikan. Nilai t_{hitung} X₂ terhadap Y sebesar 3,564 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1.661052. Ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ (5.243 > 1.661052) maka variabel hubungan pelanggan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel mutu layanan pendidikan.

Tabel 6 Uji Summary Hubungan Keterampilan Manajerial dan Hubungan Pelanggan terhadap Mutu Layanan Pendidikan

Nilai R Square sebesar 0,750 nilai tersebut menunjukkan ada pengaruh yang kuat antara variabel keterampilan manajerial kepala sekolah (X₁) dan hubungan pelanggan

(X₂) terhadap mutu layanan pendidikan (Y) sebesar 75,0%. Kemudian nilai koefisien korelasi r adalah sebesar 0,866 yang menunjukkan adanya pengaruh yang sangat kuat antara keterampilan manajerial kepala sekolah (X₁) dan hubungan pelanggan (X₂) terhadap mutu layanan pendidikan (Y).

Melihat hasil di atas dibutuhkan keterampilan manajerial kepala sekolah dan hubungan pelanggan yang baik agar dapat meningkatkan mutu layanan pendidikan. Kepala sekolah merupakan salah satu faktor penentu tinggi rendahnya hasil pendidikan. Keberhasilan penyelenggaraan pendidikan sangat ditentukan sejauhmana kesiapan kepala sekolah dalam mempersiapkan diri dengan memiliki kinerja yang baik guna menciptakan kualitas dan mutu sekolah yang baik. Keterampilan manajerial kepala sekolah dan penerapan hubungan pelanggan berperan penting dalam

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.866 ^a	.750	.745	5.946

meningkatkan mutu layanan pendidikan di sekolah. Ketika kedua aspek ini berjalan secara sinergis, mereka dapat menciptakan

lingkungan belajar yang lebih baik, meningkatkan kualitas layanan pendidikan, dan memperkuat hubungan antara sekolah dengan para pemangku kepentingan, seperti siswa, orang tua, guru, dan masyarakat.

Kepala sekolah yang memiliki keterampilan manajerial mampu mengelola sumber daya sekolah secara efektif, seperti anggaran, fasilitas, dan tenaga pendidik. Dikombinasikan dengan hubungan pelanggan, pengelolaan sumber daya menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan siswa dan orang tua. Informasi yang diperoleh melalui hubungan pelanggan membantu kepala sekolah membuat keputusan yang sesuai dengan harapan pemangku kepentingan, sehingga kualitas layanan dapat ditingkatkan. Keterampilan manajerial kepala sekolah memungkinkan adanya komunikasi yang terbuka dan transparan dengan siswa, orang tua, dan guru. Hubungan pelanggan, di sisi lain, memungkinkan hubungan ini terjalin lebih personal dan berbasis data. Pengelolaan hubungan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pemangku kepentingan, yang berdampak

langsung pada mutu layanan pendidikan, karena siswa dan orang tua merasa dihargai dan didengarkan oleh pihak sekolah (Febrianti dan Sukri, 2023).

Kepala sekolah dapat mengumpulkan umpan balik dari siswa dan orangtua mengenai kinerja guru dan menggunakan informasi ini untuk mengidentifikasi area yang memerlukan peningkatan. Keterampilan manajerial yang baik akan mendorong guru untuk terus berkembang, yang pada akhirnya meningkatkan mutu layanan pendidikan secara keseluruhan. Keterampilan manajerial kepala sekolah dan hubungan pelanggan adalah dua komponen yang saling melengkapi dalam meningkatkan mutu layanan Pendidikan (Ilham, 2021).

Keterampilan manajerial memungkinkan pengelolaan yang efektif dari sumber daya dan memotivasi guru untuk memberikan layanan terbaik, sementara hubungan pelanggan memperkuat hubungan dan komunikasi dengan siswa, orang tua, dan masyarakat. Sinergi keduanya memungkinkan sekolah untuk menyediakan layanan pendidikan yang lebih responsif,

personal, dan berkualitas tinggi, yang pada akhirnya berdampak positif pada pencapaian siswa dan reputasi sekolah.

E. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterampilan manajerial kepala sekolah dan hubungan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan pendidikan di SD Negeri Kecamatan Limbangan, Kendal. Keterampilan manajerial memberikan pengaruh sebesar 77,7%, sementara hubungan pelanggan berpengaruh sebesar 73,4%. Secara simultan, kedua variabel ini memberikan kontribusi terhadap mutu layanan pendidikan sebesar 75,0%.

Sebagai saran perbaikan, kepala sekolah perlu terus mengembangkan kompetensi manajerial serta memperkuat strategi hubungan pelanggan melalui komunikasi aktif, layanan yang responsif, dan keterlibatan orang tua serta masyarakat. Guru juga disarankan untuk meningkatkan kemampuan teknologi dan profesionalisme melalui pelatihan dan pengembangan diri.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk meneliti faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi mutu layanan pendidikan, seperti budaya organisasi, kepuasan kerja guru, atau partisipasi orang tua, serta menerapkan metode campuran (mixed methods) untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjani, N., F. 2021. Peran Manajerial Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Sekolah Dasar. *Jurnal Mimbar PGSD Undiksha* (2021) Vol. 9 No. 3 Tahun 2021 pp. 481-488.
- Deser, A. L. (2024). MANAJEMEN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI SMPN 10 MESUJI KECAMATAN PANCA JAYA MESUJI. *UNISAN JURNAL*, 3(8), 857-867.
- Dharmmesta, B. S., & Handoko, T. H. 2018. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Bpfe-Yogyakarta.
- Febrianti, I., & Syukri, M. (2023). Peran Akreditasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan di Lembaga Pendidikan. *JUMPIS: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(1), 11-23.
- Fitrah, M. (2017). Peran kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan. *Jurnal penjaminan mutu*, 3(01), 31-42.
- Gafur, A. (2020). *Kepemimpinan Kepala Sekolah: Strategi Meningkatkan Etos Kerja Guru Pendidikan Agama Islam*. Nizamia Learning Center.

- Harjati, L., & Venesia, Y. (2015). Pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai penerbangan Tiger Air Mandala. *E-Journal Widya Ekonomika*, 1(1), 36791.
- Hertita, D. 2018. *Setiap Pebisnis Harus Punya Buku Ini! Rahasia Meningkatkan Income dengan Pelayanan*. Jakarta: Gramedia. 43-44
- Ilham, I. (2021). Kebijakan Kepala Sekolah untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan Sekolah Dasar. *Ainara Journal (Jurnal Penelitian Dan PKM Bidang Ilmu Pendidikan)*, 2(3), 154-161.
- Jariyah, S., Sujarwo, A., & Rusdiani, A. (2023). MANAJEMEN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI SMA NEGRI 2 BANDAR LAMPUNG. *Unisan Jurnal*, 2(3), 918-928.
- Khalilah, E. (2017). Layanan bimbingan dan konseling pribadi sosial dalam meningkatkan keterampilan hubungan sosial siswa. *JIGC (Journal of Islamic Guidance and Counseling)*, 1(1), 41-57.
- Kusumawati, E. (2021). Implementasi Customer Relationship Management pada Industri Pendidikan: Studi Kasus Pada Akademi Pariwisata. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 3(1), 1-8.
- Lupiyoadi, R dan Hamdani. 2019. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Oscarius Y. A. dan Wijaya, H. M. C. L. 2021. *Strategi Customer Relationship Marketing: Upaya Meningkatkan Citra dan Keputusan Konsumen Menabung di Bank BRI Surabaya*. Penerbit Lakeisha.
- Permendikbud No. 15 Tahun 2018 tentang Pemenuhan Beban Kerja Guru, Kepala Sekolah dan Pengawas.
- Permendikbud No 6 Tahun 2018 tentang Penugasan Guru sebagai Kepala Sekolah
- Priansa, D., dan Suwanto. 2020. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Rohman, N. (2017). Peran Kepala Sekolah Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Perspektif Manajemen Mutu Terpadu Studi Kasus Di Sdut Bumi Kartini Jepara. *Tarbawi: Jurnal Pendidikan Islam*, 14(2).
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.
- Wahyusumidjo. 2019. *Kepemimpinan Kepala Sekolah Tinjauan Teoritik dan Permasalahannya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.