

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di Indonesia, industri jasa sangat beragam, bila dikaitkan dengan siapa penyelenggara dari sektor jasa, maka dapat dikelompokkan kedalam empat sektor utama, yaitu :

1. Sektor pemerintah

Seperti kantor pos, kantor pelayanan pajak, kantor polisi, rumah sakit, sekolah, bank pemerintah,

2. Sektor nirlaba swasta

Seperti sekolah, universitas, rumah sakit, yayasan,

3. Sektor bisnis

Seperti, perbankan, hotel, perusahaan asuransi, konsultan, transportasi,

4. Sektor manufaktur

Seperti akuntan, operator komputer, penasihat hukum, arsitek.

Penyelenggaraan di bidang jasa pendidikan yang kegiatannya bersifat pelayanan semakin berkembang pesat. Ini dapat diamati dari semakin banyaknya organisasi-organisasi yang bergerak di pendidikan saat ini lebih mengutamakan *quality service*. Ketatnya persaingan dalam bidang jasa pendidikan yang sarat akan nuansa bisnis menuntut organisasi untuk mendayagunakan aset yang

dimilikinya, khususnya sumber daya manusia (SDM). Di mana dalam suatu jasa pelayanan pendidikan, sumber daya manusia merupakan kunci utama dan memegang peranan penting yang menentukan keefektifan suatu organisasi.

Kebutuhan akan kualitas pendidikan saat ini semakin diperhatikan oleh masyarakat. Saat ini sebagian besar masyarakat rela mengorbankan biaya tinggi asalkan mendapatkan pendidikan yang berkualitas dan menjanjikan akan masa depan yang lebih baik. Pendidikan saat ini sangat menentukan kearah mana seseorang akan melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dari guru-guru, organisasi yang bergerak dalam jasa pendidikan perlu memberi perhatian pada kepentingan guru yang memiliki berbagai macam kebutuhan. Keinginan untuk memenuhi berbagai kebutuhan inilah yang dipandang sebagai pendorong atau penggerak bagi seseorang untuk melakukan sesuatu, termasuk melakukan pekerjaan atau bekerja. Seorang guru yang profesional tidak dapat melepaskan diri dari kenyataan bahwa mereka adalah individu yang juga mempunyai kebutuhan, keinginan, dan harapan dari tempatnya bekerja. Setiap organisasi yang bergerak dalam bidang pendidikan pada umumnya mengharapkan para guru mampu melaksanakan tugasnya dengan efektif, efisien, produktif dan profesional. Semua ini bertujuan agar organisasi yang bergerak dalam jasa pendidikan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan sekaligus memiliki daya saing yang tinggi.

Antonius Wahyu Dwiatmojo, 2013

Pengaruh Pelatihan, Kepuasan Kerja, Motivasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Sekolah-Sekolah Yayasan Salib Suci Wilayah Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Implikasinya, organisasi perlu senantiasa melakukan investasi untuk merekrut, mendidik, melatih dan mempertahankan sumber daya manusia, serta mengeluarkan kebijakan-kebijakan yang ditujukan untuk memperoleh tenaga kerja yang potensial serta profesional. Dari sini dapat disimpulkan bahwa optimalisasi kualitas pelayanan jasa pendidikan guru-guru merupakan langkah strategis untuk menyikapi ketatnya persaingan bisnis saat ini.

Berdasarkan data dari Majelis Pendidikan Katolik Keuskupan Bandung, terdapat banyak yayasan-yayasan katolik yang berkarya di bidang pendidikan diantaranya dapat di lihat dalam tabel berikut ini.

Tabel 1.1
Daftar Alamat Yayasan Pendidikan Katolik di Keuskupan Bandung

No.	Nama Yayasan	Alamat
1	Yayasan Dharma Ibu	Jl. Suryalaya Sari 5, Bandung 40265
2	Yayasan Mardiwijana	Jl. Sultan Agung 4, Bandung 40115
3	Yayasan Melania	Jl. Melania 1-3 (Belakang RRI), Bandung 40122
4	Yayasan Penyelenggaraan Ilahi	Jl. Kebon Jati 209, Bandung 40182
5	Yayasan Prasama Bhakti	Jl. Supratman 1, Bandung 40114
6	Yayasan Salib Suci	Jl. Van Deventer 18, Bandung 40112
7	Yayasan Santo Dominikus - Cabang Cimahi	Jl. Baros 109, Cimahi 40533
8	Yayasan Santo Dominikus - Cabang Cirebon	Jl. Sisingamangaraja 22, Cirebon 45112
9	Yayasan Satya Winaya	Jl. Sultan Agung 4, Bandung 40115
10	Yayasan Widya Bhakti	Jl. Merdeka 24, Bandung 40117
11	Yayasan Universitas Katolik Parahyangan(UNPAR)	Jl. Ciumbuleuit 94, Bandung 40141

(Sumber: Majelis Pendidikan Katolik)

Dari yayasan-yayasan tersebut masing-masing memiliki sekolah-sekolah yang tersebar di seluruh wilayah yang ada di Keuskupan Bandung. Keberhasilan dari suatu yayasan akan terlihat dari sekolahnya, bilamana sekolah yang

Antonius Wahyu Dwiatmojo, 2013

Pengaruh Pelatihan, Kepuasan Kerja, Motivasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Sekolah-Sekolah Yayasan Salib Suci Wilayah Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dimilikinya menjadi sekolah yang berkualitas dan mencetak lulusan terbaik juga diminati oleh masyarakat sekitar. Tidak dipungkiri bahwa terjadi pergeseran paradigma yang tadinya hanya bersifat pelayanan jasa pendidikan biasa kemudian menjadi pelayanan jasa pendidikan yang bersifat bisnis dengan menciptakan berbagai macam keunggulan untuk menarik masyarakat agar menyekolahkan putra-putrinya di sekolah katolik.

Penyelenggara Pendidikan Yayasan Salib Suci merupakan salah satu yayasan katolik yang menyelenggarakan pelayanan pendidikan di tingkat PAUD-TK-SD-SMP dan SMA yang tidak lepas pula dari ketatnya persaingan, mengingat pemerintah telah menggulirkan sekolah gratis untuk tingkat SD sampai SMP juga persaingan diantara sesama yayasan katolik dan yayasan kristen yang bergerak di bidang pendidikan yang mempunyai keunggulan masing-masing.

Sekolah-sekolah Yayasan Salib Suci tersebar di Provinsi Jawa Barat, mulai dari Kota Bandung, Purwakarta, Karawang, Indramayu, Jatibarang, Kuningan dan Cirebon. Setiap sekolah ini juga memiliki kekhasan masing-masing. Mengingat banyaknya sekolah yang bernaung di Penyelenggara Pendidikan Yayasan Salib Suci, manajemen harus selalu berupaya agar setiap guru-guru mampu mencapai kinerja yang optimal untuk eksistensi organisasi. Hal tersebut merupakan suatu kewajiban mengingat kinerja karyawan yang maksimal merupakan prasyarat yang tidak dapat ditawar apabila yayasan ingin terus *survive*, maju dan berkembang. Memiliki sumber daya manusia yang profesional, loyal

Antonius Wahyu Dwiatmojo, 2013

Pengaruh Pelatihan, Kepuasan Kerja, Motivasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Sekolah-Sekolah Yayasan Salib Suci Wilayah Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dan berdedikasi tinggi serta terjamin kesejahteraannya. Menyadari bahwa sumber daya manusia adalah asset yang sangat berarti, yang menggerakkan seluruh roda pelayanan, maka pengembangan sumber daya manusia ditempatkan pada urutan tertinggi. Dengan memiliki sumber daya manusia yang teruji kemampuannya, setia pada institusi, bersemangat dalam memberikan pelayanan, niscaya nama sekolah-sekolah yang bernaung di bawah Yayasan Salib Suci akan tetap berada dalam benak masyarakat yang akhirnya akan memberikan timbal-balik berupa kesejahteraan kepada karyawan itu sendiri.

Pengembangan pelayanan pendidikan tersebut mencakup di antara adalah peningkatan kualitas dan kuantitas guru, penataan dan penyempurnaan tatalaksana pelayanan, menyiapkan sarana dan prasarana serta penggunaan piranti-piranti modern sebagai alat bantu dalam pembelajaran. Pelayanan pendidikan pada masyarakat merupakan perwujudan guru sebagai abdi negara dan abdi masyarakat dalam melaksanakan tugas kedianasan dan pendidikan. Dengan demikian sekolah-sekolah di bawah naungan Yayasan Salib Suci sebagai instansi atau mitra lembaga pemerintah yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan jasa pendidikan berupa sekolah selayaknya memberikan pelayanan yang prima atau memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dengan cermat, sepat dan akurat dengan tidak melupakan aspek kemanusiaan dan hukum.

Mengingat keterbatasan sarana dan prasarana sekolah-sekolah yang bernaung di Yayasan Salib Suci, maka perlu adanya pola kebijakan pembangunan

Antonius Wahyu Dwiatmojo, 2013

Pengaruh Pelatihan, Kepuasan Kerja, Motivasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Sekolah-Sekolah Yayasan Salib Suci Wilayah Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dan pengembangan, baik sumber daya manusia maupun peningkatan sarana dan prasarana sebagai berikut: a) kekurangan baik dari segi kualitas maupun kuantitas tenaga pendidik dan kependidikan; b) penyusutan personel karena jumlah yang pensiun dan pindah; c) kurangnya tenaga guru.

Berdasarkan arahan kebijakan tersebut, maka pihak Yayasan Salib Suci beserta jajarannya dan dengan segala potensi yang dimilikinya berusaha melakukan perencanaan sarana dan prasarana serta pengembangan sumber daya manusia (guru) yang profesional.

Kualitas pelayanan guru-guru inilah yang pada akhirnya akan turut mempengaruhi kualitas pelayanan yayasan dalam bidang pendidikan secara keseluruhan, oleh karena itu Penyelenggara Pendidikan Yayasan Salib Suci harus selalu mengupayakan untuk mempunyai guru-guru dengan pelayanan pendidikan yang optimal sehingga dapat memperoleh hasil yang maksimal.

Oleh karena itu Yayasan Salib Suci sebagai salah satu yayasan yang bergerak di bidang pendidikan harus segera tanggap akan perubahan ini, karena penyelenggaraan di bidang pendidikan membutuhkan sumber daya manusia yang profesional. Keprofesionalan ini berakar dari kemampuan, keterampilan, performan, dan motivasi dari guru-guru sebagai ujung tombak di lapangan. Sementara itu di lingkungan sekolah-sekolah Yayasan Salib Suci wilayah Bandung terjadi pula keadaan yang menarik dimana para guru-guru melakukan berbagai tindakan untuk mencari pendapatan lebih tinggi. Organisasi pelayanan

Antonius Wahyu Dwiatmojo, 2013

Pengaruh Pelatihan, Kepuasan Kerja, Motivasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Sekolah-Sekolah Yayasan Salib Suci Wilayah Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

pendidikan yang dulu bersifat misionaris telah menjadi suatu lembaga dimana para profesional seperti guru-guru mencari nafkah untuk hidup.

Sementara dari hasil pemantauan penulis (2009-2011), masih ada kesan dari para orang tua atau siswa yang menyatakan bahwa pelayanannya kurang memuaskan, kurang efektif, banyaknya agenda kegiatan yang membutuhkan biaya besar. Guru kurang bersemangat dalam mengajar dan mendidik karena rendahnya motivasi, pelatihan dan kepuasan dalam bekerja. Siswa belum mengerti apa yang diajarkan oleh gurunya sehingga harus mencari tambahan pengetahuan di tempat les privat atau memanggil guru les privat. Kekurangmampuan guru untuk berkomunikasi dengan orang tua murid karena jam terbang dan pengalaman yang masih minim. Pengelolaan kelas dan penggunaan media dalam penyampaian materi yang belum maksimal. Pada tabel berikut merupakan gambaran keadaan jumlah murid dari tahun 2009-2012:

Tabel 1.2
Keadaan Jumlah Murid

Tahun	SD. Ign Slamet Riyadi 1	SD. Ign Slamet Riyadi 2	SD. Yos Sudarso	SD. Santo Yusup 1
2009-2010	404	412	447	593
2010-2011	389	457	416	597
2011-2012	373	445	412	610
2012-2013	370	441	394	610

Sumber: Litbang Yayasan Salib Suci

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepercayaan masyarakat mulai berkurang dari tahun ke tahun yang merupakan salah satu

Antonius Wahyu Dwiatmojo, 2013

Pengaruh Pelatihan, Kepuasan Kerja, Motivasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Sekolah-Sekolah Yayasan Salib Suci Wilayah Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

indikasi kurangnya tingkat pelayanan pendidikan pada sekolah-sekolah sehingga kurang diminati oleh calon murid dan orang tua.

Sebaliknya dari para guru dikeluhkan mengenai kurangnya perhatian dari atasan, baik dalam pelaksanaan tugas sehari-hari maupun kurangnya kesejahteraan guru dan karyawan, kurangnya sarana maupun prasarana bagi terlaksananya kegiatan pembelajaran dan yang menunjang mekanisme pelayanan pendidikan yang sesuai dengan harapan para orang tua dan siswa.

Penguasaan dalam bidang teknologi yang masih kurang menyeluruh dimana guru-guru yang sudah memiliki masa jabatan lebih dari 25 tahun belum begitu mahir dalam penggunaan komputer sebagai sarana untuk menunjang pembelajaran sehingga pelayanan pendidikannya kurang optimal. Pendelegasian tugas yang kadang-kadang kurang dimengerti oleh guru-guru sebagai orang yang langsung berhadapan dengan pelanggan di lapangan. Adanya konflik kepentingan antara kepentingan yayasan dengan kepentingan guru-guru membuat mereka tidak puas dengan regulasi tersebut.

Sejalan dengan itu, untuk dapat tetap bertahan dalam persaingan dalam bidang pendidikan dibutuhkan pelayanan yang menyeluruh, baik dalam pilihan kurikulum, ekstrakurikuler maupun fasilitas pendidikan yang ditawarkan. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan upaya pelayanan pendidikan yang dilakukan melalui pendekatan-pendekatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Paradigma baru dari yayasan penyelenggara pendidikan tidak hanya berorientasi

Antonius Wahyu Dwiatmojo, 2013

Pengaruh Pelatihan, Kepuasan Kerja, Motivasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Sekolah-Sekolah Yayasan Salib Suci Wilayah Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

pada upaya kuratif saja tetapi berorientasi juga pada nilai positif pendidikan dengan meningkatkan pelayanan pendidikan dalam upaya untuk mencapai kepuasan pelanggan. Sekolah swasta juga harus mampu untuk mengubah bentuk dan sistem pelayanannya agar sesuai dengan tuntutan pelanggannya dan bukan hanya di sisi pendidikannya saja.

Sekolah-sekolah di bawah naungan Yayasan Salib Suci harus terus menerus dan berkesinambungan melaksanakan pelatihan, meningkatkan kepuasan, memotivasi dan meningkatkan komitmen guru-guru agar keterampilan, kecakapan, dan sikap karyawan meningkat sehingga setiap pekerjaan akan lebih mudah diselesaikan tepat waktu dan tepat sasaran yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas pelayanan dalam bidang pendidikan.

Atas dasar fenomena tersebut peneliti tertarik untuk mengkaji berbagai permasalahan yang berkaitan dengan kinerja, maka dalam kajian penelitian ini peneliti menetapkan kinerja yang dilihat dari kualitas pelayanan guru-guru sebagai pokok kajian.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Kualitas pelayanan pendidikan sangat penting bagi sekolah-sekolah swasta yang bernaung di yayasan penyelenggara pendidikan apalagi untuk organisasi yang mengutamakan pelayanan prima dari para guru-guru. Kepuasan dari

Antonius Wahyu Dwiatmojo, 2013

Pengaruh Pelatihan, Kepuasan Kerja, Motivasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Sekolah-Sekolah Yayasan Salib Suci Wilayah Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

customer (orang tua dan siswa) merupakan indikasi dari sekolah-sekolah yang diminati dan menjadi favorit.

Kualitas pendidikan yang baik merupakan ciri dari yayasan penyelenggara pendidikan dikelola dengan baik dan pada dasarnya merupakan manajemen perilaku yang efektif, dimana manajemen benar-benar dapat memahami guru-guru dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Dengan adanya pelatihan untuk meningkatkan kemampuan serta pengetahuan, kepuasan kerja, motivasi dan komitmen dari guru-guru diharapkan dapat menyebabkan tingkat kualitas pelayanan pendidikan akan semakin maksimal sehingga sekolah-sekolah yayasan salib suci yang berada di wilayah bandung semakin diminati.

Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa, pelatihan, kepuasan kerja, motivasi dan komitmen adalah unsur-unsur yang berfungsi membentuk kinerja seseorang dalam menjalankan pekerjaannya atau tugasnya, yang dengan sendirinya akan mendongkrak kualitas pelayanan pendidikan. Untuk kepentingan pendekatan dalam penelitian ini, selanjutnya teori tersebut akan diaplikasikan dengan menggunakan berbagai sumber rujukan yang telah dimodifikasi sesuai dengan fokus permasalahan yang akan dikaji. Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka penulis tertarik untuk menulis tesis dengan judul **“Pengaruh Pelatihan, Kepuasan Kerja, Motivasi dan Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Guru-guru Pada Sekolah-sekolah Yayasan Salib Suci Wilayah Bandung”**.

Antonius Wahyu Dwiatmojo, 2013

Pengaruh Pelatihan, Kepuasan Kerja, Motivasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Sekolah-Sekolah Yayasan Salib Suci Wilayah Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka masalah-masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran efektifitas pelatihan di sekolah-sekolah Yayasan Salib Suci Wilayah Bandung?
2. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan kerja karyawan di sekolah-sekolah Yayasan Salib Suci Wilayah Bandung?
3. Bagaimana gambaran tingkat motivasi di sekolah-sekolah Yayasan Salib Suci Wilayah Bandung?
4. Bagaimana gambaran tingkat komitmen karyawan di sekolah-sekolah Yayasan Salib Suci Wilayah Bandung?
5. Bagaimana gambaran tingkat kualitas pelayanan pendidikan di sekolah-sekolah Yayasan Salib Suci Wilayah Bandung?
6. Adakah pengaruh efektifitas pelatihan terhadap tingkat kualitas pelayanan pendidikan di sekolah-sekolah Yayasan Salib Suci Wilayah Bandung?
7. Adakah pengaruh tingkat kepuasan kerja terhadap tingkat kualitas pelayanan pendidikan di sekolah-sekolah Yayasan Salib Suci Wilayah Bandung?
8. Adakah pengaruh tingkat motivasi terhadap tingkat kualitas pelayanan pendidikan di sekolah-sekolah Yayasan Salib Suci Wilayah Bandung?

Antonius Wahyu Dwiatmojo, 2013

Pengaruh Pelatihan, Kepuasan Kerja, Motivasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Sekolah-Sekolah Yayasan Salib Suci Wilayah Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

9. Adakah pengaruh tingkat komitmen terhadap tingkat kualitas pelayanan pendidikan di sekolah-sekolah Yayasan Salib Suci Wilayah Bandung?
10. Adakah pengaruh efektifitas pelatihan, kepuasan kerja, motivasi dan komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan pendidikan di sekolah-sekolah Yayasan Salib Suci Wilayah Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Hasil Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh pelatihan terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Sekolah-sekolah Yayasan Salib Suci Wilayah Bandung.
2. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Sekolah-sekolah Yayasan Salib Suci Wilayah Bandung.
3. Pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Sekolah-sekolah Yayasan Salib Suci Wilayah Bandung.
4. Pengaruh komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Sekolah-sekolah Yayasan Salib Suci Wilayah Bandung.
5. Pengaruh pelatihan, kepuasan kerja, motivasi dan komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Sekolah-sekolah Yayasan Salib Suci Wilayah Bandung.

Antonius Wahyu Dwiatmojo, 2013

Pengaruh Pelatihan, Kepuasan Kerja, Motivasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Sekolah-Sekolah Yayasan Salib Suci Wilayah Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1.3.2 Kegunaan Hasil Penelitian

Dalam penyusunan karya tulis ini, penulis berharap hasil penelitian dapat memberikan manfaat, baik manfaat secara teoritis maupun manfaat secara praktis, yaitu sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan kajian dan pengembangan lebih lanjut mengenai pelatihan, kepuasan, motivasi dan komitmen organisasi yang sangat berpengaruh dalam menciptakan suatu kualitas pelayanan pendidikan yang nantinya akan menunjang terhadap pencapaian suatu tujuan yang efektif dan efisien.

2. Secara Praktis

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait sebagai bahan informasi dan masukan yang positif sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di sekolah-sekolah Yayasan Salib Suci serta dijadikan bahan pertimbangan bagi kepentingan yayasan dalam mengambil suatu keputusan untuk mencapai visi-misi yang telah ditetapkan.



Antonius Wahyu Dwiatmojo, 2013

Pengaruh Pelatihan, Kepuasan Kerja, Motivasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Sekolah-Sekolah Yayasan Salib Suci Wilayah Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu