

**HUBUNGAN FUNGSI KETUA TIM TERHADAP KINERJA
PERAWAT PELAKSANA DALAM PEMBERIAN ASUHAN
KEPERAWATAN DIRUANG INAP RSUD TORA BELO**

SKRIPSI



**DYLAN VAHLERI RAMADHAN
201801269**

**PROGRAM STUDI NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU
2022**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi berjudul Hubungan Fungsi Ketua Tim Terhadap Kinerja Perawat Pelaksana Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan Di Ruang Inap Tora Belo adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka dibagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta saya kepada STIKes Widya Nusantara Palu.

Palu, 15 Desember 2022

Dyhan
Nim: 201601209



HUBUNGAN FUNGSI KETUA TIM TERHADAP KINERJA PERAWAT PELAKSANA DALAM PEMBERIAN ASUHAN KEPERAWATAN DIRUANG INAP RSUD TORA BELO

The Relationship Of The Team Chairman's Functions To The Performance Of Implementing Nurses In The Provision Of Nursing Care In The Inped Room Of Tora Belo Hospital

Dylan Vahleri Ramadhan, Elifa Ihda Rahmayanti, Sintong Hutabarat
Ilmu Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara palu

ABSTRAK

Ketua tim sebagai perawat profesional harus mampu menggunakan berbagai teknik kepemimpinan seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan, ketua tim harus dapat membuat keputusan tentang prioritas perencanaan dan evaluasi asuhan keperawatan. Kinerja perawat merupakan tindakan yang dilakukan seorang perawat dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui adanya hubungan fungsi ketua tim terhadap kinerja perawat pelaksana dalam pemberian asuhan keperawatan di RSUD Tora Belo Kabupaten Sigi. Metode ini menggunakan pendekatan *cross sectional*. Jumlah populasi pada penelitian ini sebanyak 34 orang dimana semua populasi dijadikan sampel. Analisis data menggunakan uji *Chi Square* dengan variabel independen Fungsi ketua tim, variabel dependen kinerja perawat pelaksana. Hasil analisis bivariat diperoleh adanya hubungan fungsi ketua tim terhadap kinerja perawat pelaksana dalam pemberian asuhan keperawatan di RSUD Tora Belo Kabupaten Sigi dengan nilai *p-value*=0.000. Kesimpulan dari penelitian ini terdapat Fungsi ketua tim terhadap kinerja perawat pelaksana dalam pemberian asuhan keperawatan di RSUD Tora Belo Kabupaten Sigi sebagian besar baik. Saran Bagi sampel Agar ketua tim mampu mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja perawat dalam bekerja, serta perawat memiliki komitmen tinggi dan aplikasi pelaksanaan peran dan Bagi instansi agar mengadakan pendidikan berkelanjutan pelatihan serta mengadakan seminar kepemimpinan

Kata Kunci : fungsi ketua tim, kinerja perawat pelaksana, pemberian asuhan keperawatan.

ABSTRACT

The team leader as a professional nurse must be able to perform a variety of leadership techniques such as planning, organizing, directing, and supervising. The team leader is also able to make decisions regarding the priorities for planning and evaluation of nursing care. A nurse's performance is an implementation done by a nurse in an organization according to their respective responsibilities. The aim of the research was to obtain the correlation between the function of the team leader and the performance of staff nurses in providing nursing care in Tora Belo Hospital, Sigi Regency. This research uses the method of cross-sectional approach. The total population is about 34 people all the population becomes the sample. Data were analyzed by Chi-Square test with the function of the team leader as the independent variable, and the performance of staff nurses as the dependent variable. The results of the bivariate analysis found a correlation between the function of the team leader and the performance of staff nurses in providing nursing care in Tora Belo Hospital, Sigi Regency with a p-value = 0.000. The conclusion of this research mentioned that the function of the team leader toward the performance of staff nurses in providing nursing care in Tora Belo Hospital, Sigi Regency is a mostly good level. Suggestions, that the team leader should understand the factors that could affect the performance of nurses on duty, nurses have a high commitment and implementation of the role, and for the institution should hold continuing education, training, and regarding leadership seminars

Keywords: function of the team leader, the performance of staff nurse, the providing of nursing care.



**HUBUNGAN FUNGSI KETUA TIM TERHADAP KINERJA
PERAWAT PELAKSANA DALAM PEMBERIAN ASUHAN
KEPERAWATAN DIRUANG RAWAT INAP
RSUD TORA BELO**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi Ners
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara Palu



**DYLAN VAHLERI RAMADHAN
201801269**

**PROGRAM STUDI NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

**HUBUNGAN FUNGSI KETUA TIM TERHADAP KINERJA
PERAWAT PELAKSANA DALAM PEMBERIAN ASUHAN
KEPERAWATAN DI RUANG INAP RSUD TORA BELO**

SKRIPSI

**DYLAN VAHLERI RAMADHAN
201801269**

Skrripsi Ini Telah Diujikan Tanggal 28 Juli 2022

Ns.Masri Dg Taha S.Kep.,M.Kep

(.....)

NIK. 8918900020

Ns.Elifa Ihda Rahmayanti S.Kep.,M.Kep

(.....)

NIK. 20120901025

Sintong Hutabarat ST.,Msc

(.....)

NIK. 20210901123

Mengetahui

Ketua STIKes Widya Nusantara Palu

Dr. Tigor H.Situmorang, MHL, M.Kes

NIK: 20080901001

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunianya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan dan izinkanlah penulis menghaturkan sembah sujud sedalam-dalamnya serta terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada orang tua tercinta yaitu Irwan dan ibunda Andi Merlin, adik saya serta pihak-pihak yang sangat membantu atas semua doa, dorongan semangat, inspirasi, serta segala bantuan baik moril maupun materilnya selama studi yang senantiasa ikut menemani setiap mata kuliah yang penulis jalani. Tema yang di pilih dalam penelitian yang dilaksanakan selama 2 minggu Juli 2022 ini ialah “Hubungan Fungsi Ketua Tim Terhadap Kinerja Perawat Pelaksana Dalam Pemberian Asuhan Di Ruang Inap RSUD Tora Belo”.

Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bimbingan, bantuan, dorongan, arahan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Ibu Widyawaty Situmorang, M.Sc selaku Ketua Yayasan Widya Nusantara Palu.
2. Bapak Dr. Tigor H.Situmorang, M.H., M.Kes., selaku Ketua Widya Nusantara Palu.
3. Ns.Yuhana Damantalm, S.Kep., M.Erg., selaku Ketua Prodi Ners STIKes Widya Nusantara Palu..
4. Elifa Ihda Rahmayanti S.Kep.,Ns.,M.Kep., selaku pembimbing 1 yang telah memberikan masukan dan dukungan moral dalam penyusunan skripsi ini.
5. Sintong Hutabarat ST.,Msc selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan saran penulisan dalam perbaikan skripsi ini.
6. Ns.Masri Dg Taha S.Kep.,M.Kep selaku Penguji utama yang telah memberikan kritik dan saran untuk perbaikan skripsi ini.

7. Kepala Diklat RSUD Tora Belo Kota Palu Sulawesi Tengah atas bantuan dan kerjasamanya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan sesuai waktu yang ditetapkan.
8. Dosen Pengajar dan Staf akademik pada Program Studi Ners STIKes Widya Nusantara Palu yang telah banyak memberikan pengetahuan dan bimbingan selama mengikuti perkuliahan.
9. Keluarga besar yang sudah memberikan dukungan, semangat dan doa kepada penulis.
10. Teman teman seperjuangan angkatan 18 Kelas A, B dan C Keperawatan atas dukungan, semangat dan doa yang diberikan

Kepada semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang ilmu keperawatan.

Palu, 5 September 2022



Dylan Vahleri Ramadhan

201801269

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	2
A. Latar Belakang	2
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Teori	7
B. Kerangka Konsep	28
C. Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Desain Penelitian	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian	29
C. Populasi dan Sampel	29
D. Variabel Penelitian	30
E. Definisi Operasional	30
F. Instrumen Penelitian	31

G. Teknik Pengumpulan data	31
H. Analisis Data	32
I. Bagan Alur Penelitian	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
A. Gambaran Lokasi Penelitian	35
B. Hasil	36
C. Pembahasan	39
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	43
A. Simpulan	43
B. Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin, umur dan masa kerja	34
Tabel 4.2 Distributor frekuensi fungsi ketua tim	35
Tabel 4.3 Distributor frekuensi kinerja tim	36
Tabel 4.4 Tabulasi silang fungsi ketua tim terhadap kinerja perawat	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konsep	26
Gambar 3. 1 Bagan Alur Penelitian	32

DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar Pustaka
2. Surat Permohonan Pengambilan Data Awal
3. Surat Balasan Pengambilan Data Awal
4. Surat Permohonan Turun Penelitian
5. Permohonan Menjadi Responden
6. Kuesioner
7. Permohonan Persetujuan Responden
8. Surat Balasan Selesai Penelitian
9. Dokumentasi Penelitian Dilengkapi Keterangan Dibawah Foto
10. Riwayat Hidup
11. Lembar Bimbingan Proposal Dan Skripsi Minimal 10 Kali

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keperawatan merupakan suatu bentuk pelayanan profesional yang memenuhi kebutuhan dasar orang sehat atau sakit secara fisik, mental dan sosial, dengan kemampuan terbaiknya¹. Pelayanan keperawatan profesional berbasis ilmu dengan proses keperawatan yakni asuhan keperawatan sebagai metode ilmiah, pemecahan masalah keperawatan, peningkatan luaran pasien harus didokumentasikan oleh tenaga perawat².

Tenaga perawat yaitu suatu pekerjaan dimana perawat fokus memberikan pelayanan medis berdasarkan ilmu keperawatan, termasuk biosains dan psikologi social. Keterampilan keperawatan sangat penting dalam keperawatan. Penerapan keterampilan dan pengetahuan yang diperoleh dalam pendidikan keperawatan untuk memberikan pelayanan keperawatan langsung kepada klien dan pasien³. Pelayanan keperawatan profesional diberikan dalam berbagai bentuk metode penugasan yang akan terus dikembangkan dalam menghadapi kemajuan pelayanan keperawatan, salah satunya adalah model pemberian asuhan keperawatan tim³.

Model perawatan berbasis tim digunakan di sebagian besar rumah sakit karena diyakini bahwa profesi medis yang berbeda bekerja sama untuk memenuhi tugas dan fungsinya. Model group care menyimpan keunggulan beserta kekurangan saat memberikan pelayanan kesehatan pada pelanggan. Keuntungannya adalah anggota tim dapat mengungkapkan pendapatnya dalam rapat tim dan rencana pemeliharaan tertulis, anggota tim dapat memberikan layanan terbaik dan mendapatkan penargetan saat menentukan rencana pemeliharaan, meningkatkan kepuasan pengguna sebagai pelanggan layanan dan meningkatkan kepuasan karyawan dan kinerja. Perawat adalah orang yang memberikan pelayanan untuk mengembangkan kualitas pelayanan rumah sakit⁴.

Dalam melaksanakan tugasnya ketua tim perlu konsisten dengan fungsi manajemen pemeliharaan yakni fungsi perencanaan, fungsi pengorganisasian, fungsi pengelolaan dan fungsi pengawasan. fungsi organisasi yaitu membuat anggota tim bertanggung jawab untuk memberikan layanan kesehatan kepada klien, yaitu mendelegasikan kewajiban bagi perawat praktik. Fungsi pengarahan dimaksudkan untuk membimbing anggota tim saat melaksanakan praktik perawatan klinik atau untuk secara langsung mengikuti instruksi pengarah atau manajer. Fungsi pengawasan merupakan proses mengorientasikan, mengarahkan, memantau dan meningkatkan wawasan serta keterampilan perawat.²

Pernyataan diatas sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Bumulo, Bidjuni dan Bawotong di RSUD Dataoe kabupaten Bolaang menjelaskan bahwa penerapan metode tim yang ketua timnya menjalankan fungsinya dengan baik akan berpengaruh dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yaitu sebesar 62,5%⁵.

Hasil penelitian yang berbeda terdapat dalam penelitian oleh Rupisa di rumah sakit Panti Waluya Malang menjelaskan bahwa 63,3% perawat mengatakan tidak puas terhadap pelaksanaan fungsi ketua tim dalam menjalankan metode tim. Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, peran ketua tim menyatakan bahwa tugas utama ketua tim adalah memantau dan mengevaluasi layanan perawatan pasien yang dilaprogram dan diperbarui sesuai dengan kebutuhan pasien, mendelegasikan manajemen perawatan kepada anggota tim, emberi nasihat kepada anggoa tim, menerima instruksi perawatan, mengatu rpertemuan tim perawat untuk menerima laporan⁶.

Kinerja perawat merupakan tindakan yang dilakukan seorang perawat dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab masing-masing. Ketua tim sebagai perawat professional harus mampu menggunakan berbagai teknik kepemimpinan seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan, salah satu upaya untuk dapat meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja perawat adalah dengan menerapkan suatu meode dan memberikan penghargaan secara adil, dalam hal ini metode yang bisa diterapkan adalah dengan menjalankan metode tim.

Terdapat hubungan antara peran ketua tim dengan kinerja perawat pelaksana dalam pendokumentasian asuhan keperawatan. Pernyataan tersebut sesuai dengan yang telah diteliti oleh widya,herlina rivelino di RSUD Prof Dr.R.D.Kandou⁶.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di ruangan Ebony dan Cemara pada tanggal 12 April 2022. Didapatkan jumlah total tenaga kesehatan di ruangan Ebony yang berjumlah 18 Perawat ini mencakup 15 perawat pelaksana, 1 orang kepala ruangan, 2 pemimpin tim, adapun di ruangan Cemara 22, Perawat mencakup kepala ruangan 1 orang, pemimpin tim 2 orang, serta perawat pelaksana 19 orang. Peneliti juga melakukan wawancara terhadap 6 perawat pelaksana di ruangan Ebony dan Cemara, hasilnya 4 perawat mengatakan bahwa ketua tim tidak melakukan pelimpahan tugas kepada perawat pelaksana ketika ketua tim tidak sempat hadir atau dinas, serta juga ketua tim tidak pernah melakukan pemberian supervisi mengenai kegiatan yang akan dilaksanakan. Kemudian 2 perawat pelaksana mengatakan jika pemberian dorongan terhadap perawat pelaksana tentang implementasi tugas sangat jarang dilakukan oleh ketua tim, dan menurutnya ketua tim tidak dapat menangani permasalahan yang ada di ruangan. Berlandaskan permasalahan diatas sehingga peneliti tertarik mengangkat berjudul Hubungan Fungsi Ketua Tim terhadap Kinerja Perawat Pelaksana dalam pemberian Asuhan Keperawatan di RSUD Tora Belo.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah tersebut apakah ada “Hubungan Fungsi Ketua Tim Terhadap Kinerja Perawat Pelaksana Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan Di RSUD Tora Belo Kabupaten Sigi”?.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketahui ada Hubungan Fungsi Ketua Tim Terhadap Kinerja Perawat Pelaksana Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSUD Tora Belo Kabupaten Sigi

2. Tujuan Khusus
 - a. Diidentifikasi fungsi ketua tim di RSUD Tora Belo
 - b. Diidentifikasi Kinerja Perawat dalam pemberian asuhan keperawatan di RSUD Tora Belo.
 - c. Dianalisis hubungan fungsi ketua tim dengan kinerja perawat pelaksana dalam pemberian asuhan keperawatan di RSUD Tora Belo.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Institusi Pendidikan

Agar penelitian ini dapat menjadi objek rencana dipergustakaan sehingga dapat memberi informasi pada mahasiswa tentang Manajemen Rumah Sakit khususnya untuk fungsi ada Hubungan Fungsi Ketua Tim mengenai kerja Perawat Pelaksana Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan Di Rumah Sakit
2. Bagi Perawat

Bagi sampel agar memiliki komitmen yang tinggi dan aplikasi pelaksanaan peran, ketua tim juga harus mampu mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja perawat dalam bekerja
3. Bagi RSUD Tora Belo

Hasil penelitian ini sebagai bahan masukan untuk RSUD dalam manajemen asuhan keperawatan khususnya dalam Fungsi Manajemen Ketua Tim dengan Kinerja Perawat

DAFTAR PUSTAKA

1. Wisuda, A. C. & Putri, D. O. Kinerja Perawat Pelaksana Dalam Pendokumentasian Asuhan Keperawatan Di Instalasi Rawat Inap. *J. 'Aisyiyah Med.* **4**, 230–238 (2020).
2. Mulat, T. C. & Hartaty, H. Pengaruh Peran Kepala Ruangan Terhadap Kinerja Perawat Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan Diruang Rawat Inap. *J. Ilm. Kesehat. Sandi Husada* **10**, 44–50 (2019).
3. Aisy, R. D. Kinerja Perawat Dalam Proses Pemberian Asuhan Keperawatan. (2019).
4. Sitorus & R. *Model Praktik Keperawatan Professional di Rumah Sakit: Penataan struktur dan proses (system) pemberian asuhan keperawatan diruangan.* (EGC, 2017).
5. Suarli, S. & Bahtiar. *Manajemen keperawatan dengan pendekatan praktis.* (Erlangga, 2012).
6. Tim, K., Ruang, D. I., Inap, R. & Kupang, R. Persepsi perawat tentang pelaksanaan fungsi ketua tim di ruang rawat inap kelas 3 rsud kupang. (2019).
7. Hoffart, N. & Woods, C. Element of nursing professional practice models. *Prof. Nurs.* **12**, 354 (1996).
8. Sitorus. *Manajemen keperawatan.* (EGC, 2011).
9. Nursalam. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam praktek keperawatan Profesional.* (Salemba Medika, 2014).
10. Fayol. *General and Industrial Management.* (Pitman, 1998).
11. Husain Usman. Handout upload (1). (2004).
12. Nursalam. *Metodologi ilmu keperawatan.* (Salemba Medika, 2015).
13. Matau, Y. N. PERSEPSI PERAWAT TENTANG PELAKSANAAN FUNGSI KETUA TIM DI RUANG RAWAT INAP KELAS 3 RSUD KUPANG - Diponegoro University | Institutional Repository (UNDIP-IR). 2019 (2019).
14. Novita *et al.* *Hubungan penerapan Team work dengan kinerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan di Ruang Rawat Inap RS.* (TK II Pelamonia, 2018).
15. Murtiani, Hadju, V, Saleh & A. *Pengaruh pelaksanaan fungsi pengarahan*

ketua tim terhadap kinerja perawat pelaksana di RS Khusus Daerah Propinsi Sulawesi Selatan. (2013).

16. Hidayah & N. Manajemen asuhan keperawatan profesional (MAKP) tim dalam peningkatan kepuasan pasien di Rumah Sakit. *Jurnal kesehatan*. Vol VII No 2. Hal: 410-426 (2017).
17. Torres, T. No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title. 111 (2017).
18. Masnah, Abidin & Ukkas, D. Hubungan Antara Motivasi Dengan Kinerja Tenaga Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare. *J. Ilm. Mns. Dan Kesehat.* **3**, 421–431 (2020).
19. Prawirosentono, S. *Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan.* (BPFE, 2008).
20. Suryani, N. kadek. *Kinerja Organisasi.* (CV BUDI UTAMA, 2018).
21. Ardian, N. Pengaruh insentif berbasis kinerja , motivasi kerja , dan kemampuan kerja terhadap prestasi kerja pegawai UNPAB. *Jurnal* **4**, 119–132 (2019).
22. Riduwan. *Aplikasi Statistika dan Metode Penelitian untuk Administrasi dan Manajemen.* (Dewa Ruci, 2015).
23. Akhmad Fauzi, D. *Manajemen Kinerja.* (Airlangga University Press, 2020).
24. RAMADANI, R. *FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KINERJA TENAGA KESEHATAN DI PUSKESMAS JONGAYA KOTA MAKASSAR.* (2021).
25. Novia Ruth silaen, D. *Kinerja Karyawan.* (Widina Bhakti Persada Bandung, 2021).
26. Prawirosentono, S. *Kinerja.* (Alfabeta, 2011).
27. Nursalam. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis.* (Salemba Medika, 2017).
28. Hermawan, H. Riset Hospitalitas Metode Kuantitatif untuk Riset Bidang Kepariwisata. (2019) doi:10.31227/osf.io/fcnzh.
29. Ridha, N. Proses Penelitian, Masalah, Variabel, dan Paradigma Penelitian. *J. Hikmah* **14**, 62–70 (2017).
30. Japarianto, E., Laksmono, P. & Khomariyah, N. A. Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya Dengan

