PENTINGNYA PERANAN SKILL DAN MENU KNOWLEDGE WAITER/WAITERS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTEMENT

by Fitria Earlike Anwar Sani

Submission date: 04-Jan-2023 10:46AM (UTC+0700)
Submission ID: 1988399464
File name: ICE_DEPARTEMENT_Studi_Kasus_di_Casa_Del_Rio_Melaka_Malaysia.pdf (319.56K)
Word count: 2783
Character count: 16642

ISSN : 1410 – 7252
Vol. 18 No. 01 Juni 2016
PESONA

PENTINGNYA PERANAN *SKILL* DAN MENU *KNOWLEDGE WAITER/WAITERS* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI *FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTEMENT*

(Studi Kasus di Casa Del Rio Melaka Malaysia)

Fitria Earlike AS[1]
Tutut Mega Mukti Atalina[2]
Program Diploma Kepariwisataan Universitas Merdeka Malang[1]
Jl. Bandung No. 1 Malang

Korespodensi dengan Penulis:
Fitria Earlike As: Telp: 081 249 449 443
E-mail: earlike.sani2000@gmail.com

Abstract

The Background of this research from the topic is the lack of waiter/ waitress's skills and menu knowledge when doing the food and beverage services. The purpose of this research is to know the importance of waiter /waitress's skills and menu knowledge toward guest satisfaction. Method of the research was descriptive qualitative which was collected data by using interview, observation, documentation, quitionare and study of literature. The rusult shows that guests' satisfaction are decreased and proved by the respondents quitionare result which shows that the guests are not satified with the waiter/ waitress skills and menu knowledge.

***Key Word**: Skill , Menu Knowlege , Guest Satisfaction*

Abstraksi

Latar belakang penelitian ialah kurangnya *skill* dan *menu knowledge* yang dimiliki *waiter/ waitress* dalam melakukan pelayanan makanan dan minuman yang berdampak pada kurangnya kepuasan pelanggan. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pentingnya peranan *skill* dan *menu knowledge* yang dimiliki *waiter/ waitress* terhadap kepuasan pelanggan.Metode penelitian penulis menggunakan deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi, kuisioner dan studi kepustakaan. Sedangkan hasil penelitian menunjukan bahwa *skill* dan *menu knowledge* yang dimiliki *waiter* dan *waitress* masih dianggap kurang, hal ini dibuktikan dengan hasil kuisioner pada *waiter/ waitress* yang sebagian masih kurang terampil dan kurang mengetahui *menu knowledge.* Hal ini berdampak pada menurunya kepuasan pelanggan restoran dibuktikan dengan hasil kuisioner yang menunjukan sebagian pelanggan di restoran masih merasa kurang puas atas *skill* dan *menu knowledge* yang dimiliki *waiter/ waitress.*

Kata Kunci : Kemampuan, Penguasaan Menu , Kepuasan Pelanggan

Pelayanan di *F&B Service* bertujuan untuk menciptakan pengalaman yang tak terlupakan antara lain membuat tamu puas dan selalu ingin kembali merasakan service yang kita berikan. Selain memberikan pelayanan yang maksimal juga bertujuan membuat tamu menjadi marketing yang memberitahu teman-teman mereka, kolega, dan kerabatnya, untuk menggunakan jasa service yang dirasakan pelayanannya luar biasa menyenangkan.

Waiter / waitress terkenal dengan sebutan "*steward* atau *commis de rang*". Menurut Sugiarto (1996), pramusaji adalah karyawan restoran atau *room service* yang mempunyai tugas dan tanggung jawab memberikan pelayanan akan kebutuhan makan dan minum bagi tamu hotel. Pramusaji merupakan fungsi atau jabatan yang terdapat di berbagai bagian penjualan makan minum F & B Departement seperti restoran ,room service,banquet dan bar. Karyawan *Food and Beverage Service operation* terutama pramusaji sebagai ujung tombak pelayanan harus bersifat *cooperative* dan *conscientious*, yang artinya selalu mengutamakan kerja sama serta memiliki sifat yang teliti. Syarat Waiter dan Waitress

"Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi kesesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya" Kotler (2000). Variabel utama yang menentukan kepuasan pelanggan, yaitu *expectations* dan *perceived performance*. Apabila *perceived performance* melebihi *expectations* maka pelanggan akan puas, tetapi apabila sebaliknya maka pelanggan akan merasa tidak puas. Demi mewujudkan tujuan restoran yaitu membuat para pelangganya puas maka keterampilan dan pengetahuan makanan dan minuman sangatlah penting dimiliki para pekerjanya atau *waiter/ waitress.*

METODE

Identifikasi Dan Definisi Konseptual Variabel

Untuk mengetahui konsep – konsep yang diteliti maka ditetapkan terlebih dahulu definisi variabel. Menurut Sugiono (2006:60) variabel dapat diartikan atribut seseorang atau obyek yang mempunyai variasi antara satu orang

dengan yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain. Sedangkan menurut Kerlinger (1937) variabel adalah konstrak atau sifat yang akan dipelajari seperti tingkat aspirasi, penghasilan, pendidikan status sosial, jenis kelamin, golongan, gaji, produktivitas kerja dan lain-lain. Menurut hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lainya maka ada dua variabel yang digunakan, yaitu :

1. Variabel Bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahanya atau timbulnya variabel terkait. Dalam penelitian ini yang termasuk variabel bebas adalah*skillwaiter / waitress (* Variabel X_1) dan *Menu Knowledge Waiter dan Waitress (* Variabel X_2)
2. Variabel Terikat merupakan variabel variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Yang termasuk variabel terikat dalam penelitian ini adalah: Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)

Definisi Operasional Variabel

1. *Skill*atau keterampilan (Variabel X) adalah kepandaian dalam melakukan sesuatu dengan cepat dan benar
2. *Menu Knowledge* (Variabel X_1) adalah pengetahuan yang dimiliki oleh seorang *waiter/waitress* tentang makanan dan minuman didalam menu yang akan dijual di restoran.
3. Kepuasan Pelanggan (Variabel Y) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara barang atau jasa yang dia terima dengan barang atau jasa yang dia harapkan.

Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti memfokuskanpada analisa kualitatif. Peneliti membatasi permasalahan yang akan dibahas yaitu tentang pentingnya peranan *skill* dan *menu knowledge* waiter dan waitressterhadap kepuasan konsumen di *food and beverage service department* Hotel casa Del Rio Melaka – Malaysia

Lokasi Penelitian

Casa Del Rio Boutique Hotel, 88 Jl. Kota Laksamana Melaka – Malaysia Food and Beverage Department

Sumber Data

1. Data Primer adalah data yang dikumpilkan dan di olah sendiri oleh penulis yang di peroleh di tempat penelitian.
2. Data Skunder adalah data yang di peroleh secara tidak langsung dari sumbernya, bisa di Hotel Casa Del Rio Melaka atau sumber lain yang mendukung baik dalam bentuk buku , internet dan lain lain.

Teknik Pengumpulan Data

1. Interview (wawancara)

Yaitu proses tanya jawab secara langsung dengan para pramusaji yang benar – benar dapat memberikan keterangan yang berkaitan dengan permasalahan dan bagian-bagian tersebut.

2. Dokumentasi

Data-data yang diperoleh dari *form-form* , gambar dan sebagainya dari hotel dimana penelitian dilaksanakan

3. Observasi

Mengadakan pengamatan secara langsung di lapangan terhadap subyek yang diteliti

4. Kuisioner

Penelitian dengan suatu daftar pertanyaan yang diajukan pada pihak bersangkutan dan relevan dengan masalah yang di teliti.

5. Studi Kepustakaan

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara membaca literatur buku-buku yang ada di perpustakaan

Teknik Analisis Data

Adapun dengan data yang terkumpul, maka penulis menggunakan teknik deskriptif kualitatif atau penjelasan dimana penulis menganalisa data dengan menggunakan data-data gambaran dari perusahaan yang dikumpulkan dan dianalisa agar dapat mengahsilkan suatu kesimpulan mengenai pentingnyaperanan *skill* dan *menu knowledge* yang dimiliki *waiter dan waitress* guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Rumus : $\sum = F/n \times 100\%$

Keterangan :

$\sum$ = Jumlah Responden dalam persen

F = Jumlah Jawaban Ya, Ragu-Ragu dan Tidak

N = Banyaknya Responden

Tabel 1. Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Item
Skill (Variabel X_1) Wikdati Zahri (2000)	*Hard Skill* (Teknis pelayanan)	Pramusaji mampu melakukan pelayanan makanan dan minuman sesuai teknis / SOP yang telah ditentukan
		Pramusaji mampu melakukan pelayanan makanan dan minuman secara tanggap, tepat dan cepat
		Keterampilan dalam melayani makanan dan minuman sangat penting dipelajari oleh pramusaji

	Soft Skill (Oral Comprehension , Oral Expression, Speech Clarity, Speech recognition)	Pramusaji mampu memahami kata-kata atau kalimat yang disampaikan oleh tamu
		Pramusaji mampu dengan bahasa yang baik dan benar sehingga dapat dipahami oleh tamu
		Pramusaji dapat menawarkan dan memberi sarantamu untuk memilih menu makanan dan minuman
Menu Knowledge (Variabel X_2) Adi Soenarno (1995:153)	*Ingridient*	Waiter dan waitress mengetahui bahan makanan dan minuman yang digunakan pada menu
		Penjelasan *ingridient* dari makanan dan minuman sesuai dengan fakta
	Harga	Pramusaji mengetahui daftar harga makanan dan minuman yang ada pada menu
		Pramusaji mengetahui harga promo atau paket khusus yang sedang berlaku di restoran
	Penyajian	Pramusaji mampu menjelaskan model penyajian pada tiap menu
	Pengolahan	Pramusaji dapat menjelaskan pengolahan makanan (cara memasak, lama proses memasak, dan lain-lain) pada tiap menu
Kepuasan Pelanggan (Variabel Y) Tjipto (2007:146)	Penyajian Makanan dan Minuman	Pelanggan merasa puas dengan tata cara waiter dan waitress menyajikan makanan dan minuman
		Tamu merasa puas atas ketepatan dan kecekatan pramusaji dalam melakukan pelayanan makanan dan minuman
	Penjelasan Menu	Tamu merasa puas atas penjelasan pramusaji terhadap menu yang dihidangkan
		Tamu merasa puas atas jawaban yang diajukan kepada pramusaji mengenai menu
	Sikap dan Komunikasi	Tamu merasa puas terhadap sikap ramah pramusaji ketika menyajikan pelayanan makanan dan minuman
		Tamu merasa puas atas sikap komunikatif yang ditunjukan oleh pramusaji

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Sebab Masalah

Besar kecilnya akibat yang ditimbulkan tergantung pula dari sebab masalah yang ada, begitu pula permasalahan yang penulis kemukakan diatas karena beberapa faktor yang apabila tidak segera diatasi maka akan menjadi penghambat didalam tujuan utama hotel. Adapun yang menjadi penyebab timbulnya permasalahan tersebut adalah "Kurangnya *skill* dan *menu knowledge* yang dimiliki waiter dan waitress dalam melakukan pelayanan makanan dan minuman di restoran Hotel Casa Del Rio Melaka.

2. Bukti Masalah

Tabel 2. Skill *Waiter* Dan *Waitress*

No	Pernyataan	Ya	N (%)	Ragu-Ragu	N (%)	Tidak	N (%)
1	Pramusaji mampu melakukan pelayanan makanan dan minuman sesuai teknis / SOP yang telah ditentukan	5	50%	1	20%	4	40%
2	Pramusaji mampu melakukan pelayanan makanan dan minuman secara tanggap, tepat dan cepat	4	40%	4	40%	2	20%
3	Keterampilan dalam melayani makanan dan minuman sangat penting dipelajari oleh pramusaji	8	80%	2	20%	0	0%
4	Pramusaji mampu memahami kata-kata atau kalimat yang disampaikan oleh tamu	3	30%	1	10%	6	60%
5	Pramusaji mampu berkomunikasi dengan bahasa yang baik dan benar sehingga dapat dipahami oleh tamu	3	30%	3	30%	4	40%
6	Pramusaji dapat menawarkan dan memberi saran tamu untuk memilih menu makanan dan minuman	2	20%	1	10%	7	70%
	Total Rata – Rata	24	240%	12	120%	23	230%
			40%		20%		40%

Responden : 10 Orang karyawan *Food And Beverage Servce Department* Hotel Casa Del Rio Melaka

Tabel 3. *Menu KnowledgeWaiter* dan *Waitress*

No	Pernyataan	Ya	%	Ragu-Ragu	%	Tidak	%

1	Waiter dan waitress mengetahui bahan makanan dan minuman yang digunakan pada menu	2	20%	3	30%	5	50%
2	Penjelasan *ingridient* dari makanan dan minuman sesuai dengan fakta	4	40%	2	20%	4	40%
3	Pramusaji mengetahui daftar harga makanan dan minuman yang ada pada menu	6	60%	1	10%	3	30%
4	Pramusaji mengetahui harga promo atau paket khusus yang sedang berlaku di restoran	4	40%	2	20%	4	40%
5	Pramusaji mampu menjelaskan model penyajian pada tiap menu	2	20%	4	40%	4	40%
6	Pramusaji dapat menjelaskan pengolahan makanan (cara memasak, lama proses memasak, dan lain-lain) pada tiap menu	1	10%	2	20%	7	70%
	Total Rata – Rata	19	190%	14	140%	27	270%
			31,7%		23,3%		45%

Responden : 10 Orang karyawan *Food And Beverage Servce Department* Hotel Casa Del Rio Melaka

Tabel 3. Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Ya	%	Ragu-Ragu	%	Tidak	%
1	Pelanggan merasa puas dengan tata cara waiter dan waitress menyajikan makanan dan minuman	4	40%	3	30%	3	30%
2	Tamu merasa puas atas ketepatan dan kecekatan pramusaji dalam melakukan pelayanan makanan dan minuman	3	30%	0	0%	7	70%
3	Tamu merasa puas atas penjelasan pramusaji terhadap menu yang dihidangkan	4	40%	2	20%	4	40%
4	Tamu merasa puas atas jawaban yang diajukan kepada pramusaji mengenai menu	2	20%	3	0%	5	80%
5	Tamu merasa puas terhadap sikap ramah pramusaji ketika menyajikan pelayanan makanan dan minuman	7	70%	1	10%	2	20%
6	Tamu merasa puas atas sikap komunikatif yang ditunjukan oleh pramusaji	3	30%	2	20%	5	50%
	Total	23	230%	11	110%	26	260%
	Rata – Rata		38%		19%		43%

Responden : 10 Orang PelangganRestoran Hotel Casa Del Rio Melaka

1. Akibat Masalah

Akibat masalah yang ditimbulkan dari bukti masalah diatas, maka akan timbul akibat sebagai dari masalah tersebut. Akibat yang ditimbulkan adalah :

a. Pramusaji kurang mengetahui tentang *menu knowlwdge,* sehingga pengetahuan pramusaji tentang makanan dan minuman yang ada pada menu kurang. Hal tersebut berdampak tidak maksimalnya pelayanan makanan dan minuman di restoran karena pramusaji kurang dapat menjelaskan secara benar makanan dan minuman yang ada pada menu
b. Pramusaji kurang cekatan serta kurang komunikatif dengan tamu sehingga banyak terjadi kesalahpahaman dalam melakukan pelayanan
c. Adanya keluhan-keluhan tamu tentang ketidak tepat, cepat dan tanggapnya pramusaji dalam melakukan pelayanan

2. Alternatif Pemecahan Masalah

Berdasarkan bukti dan akibat masalah yang telah penulis kemukakan pada pembahasan sebelumnya, maka dari masalah yang ada tersebut perlu pemecahan masalah yang dihadapi dengan memberikan beberapa alternatif pemecahan masalah sebagai berikut :

a. Memberikan *breafing* pada pramusaji secara teratur sebelum memulai pekerjaan.
b. Memberikan training *in house* rutin kepada karyawan terutama karyawan baru. *Training* ini dapat dilakukan secara berkala sesuai kesepakatan bersama meliputi SOP pelayanan, *menu knowledge,* sikap dan juga dapat dilakukan *exam* atau tes mengenahi apa yang sudah diajarkan. Hal tersebut dapat meningkatkan daya ingat dan kepercayaan diri pramusaji dalam melakukan pelayanan.
c. Mengawasi dan mengontrol pramusaji dalam melakukan pekerjaanya terutama dalam menghadapi dan melayani tamu

3. Evaluasi Alternatif Pemecahan Masalah

Agar alternatif-alternatif diatas dapat dapat dipilih dengan tepat sebagai jalan keluar, maka perlu adanya evaluasi terhadap setiap

alternatif tersebut sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk pemecahan masalah yang dapat segera diatasi dan dilaksanakan sebaik-baiknya.

a. Mengadakan Breafing

Dalam melakukan *breafing* dapat dilakukan pada setiap pergantian *shift* yang diikuti oleh pramusaji yang bertugas pada *shift* berikutnya maupun *shift* selanjutnya

1) Kelebihan :
   a) Memberikan informasi terbaru mengenahi kondisi restoran, menu baru, menu *sold of order,* dan lain-lain
   b) Dapat menambah motivasi pramusaji sebelum memulai pekerjaan
2) Kelemahan
   a) Pramusaji akan merasa bosan karena harus mengevaluasi teori sebelumnya
   b) Akan memakan waktu jika dilakukan pada kondisi *high season*

b. Mengadakan Training

Dengan mengadakan *training* maka akan meningkatkan *skill* dan *menu knowledge* pramusaji dalam melakukan pelayanan makanan dan minuman

1) Kelebihan
   a) Menambah pengetahuan dan daya ingat pramusaji terhadap *menu knowledge* serta mengasah *skill* pramusaji agar lebih mahir dalam melkukan pelayanan makanan dan minuman
   b) Meningkatkan rasa percaya diri pramusaji
   c) Melancarkan operasional kerja di restoran
2) Kelemahan
   Pramusaji harus meluangkan waktu diluar jam kerja

c. Mengawasi Kerja Pramusaji

Dalam mengawasi kerja pramusaji ini dapat dilakukan oleh orang yang benar-benar menguasai tentang bagaimana melakukan pelayanna makanan dan minuman contohnya sorang supervisor atau kapten.

1) Kelebihan

a) Pramusaji akan lebih hati-hati dan teliti dalam menjalankan tugasnya
b) Apabila terdapat kesulitan atau kesalahan pramusaji dalam menjalankan tugasnya agar segera diatasi
c) Keluhan berkepanjangan oleh tamu dapat diatasi
d) Dapat memastikan pramusaji menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur

2) Kelemahan
a) Pramusaji akan merasa terganggu karena terus diawasi
b) Memerlukan waktu yang banyak untuk mengawasi pramusaji

4. Hasil Yang Diharapkan

a. Operasional restoran lebih lancar
b. *Skill* yang dimilki pramusaji lebih meningkat
c. Pramusaji mengetahui pengetahuan mengenahi menu yang dihidangkan
d. Tamu merasa puas atas pelayanan yang diberikan staff restoran
e. Meminimalisir keluhan-keluhan tamu

KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis antara lain :

1. Peranan *skill* yang dimiliki *waiter* dan *waitress* sangatlah penting dalam melakukan pelayanan makanan dan minuman di restoran demi memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tetapi pada kenyataanya, *waiter* dan *waitress* perlu meningkatkan kembali *skill* yang dimiliki untuk memberikan pelayanan maksimal kepada pelanggan restoran di Hotel Casa Del Rio. Hal ini dapat disimpulkan dari jumlah responden yang menjawab "Ya" sebanyak 40% , "Ragu-ragu" sebanyak 20%, dan "Tidak" sebanyak 40%. Hal ini membuktikan bahwa *waiter* dan *waitress* kurang memiliki *skill* atau ketrampilan yang baik.
2. Peranan *menu knowledge* terhadap menu yang dihidangkan direstoran sangatlah penting untuk dikuasai oleh *waiter* dan *waitress* demi menunjang dalam melakukan tugasnya serta

menghindari keluhan-keluhan tamu. Dengan menguasai *menu knowledge* yang ada maka *waiter* dan *waitress* dapat menjelaskan dan menjawab pertanyaan-pertanyaan tamu mengenai menu yang dihidangkan. Tetapi pada kenyataanya *waiter* dan *waitress* kurang memahami *menu knowledge* yang ada pada menu. Hal ini dapat disimpulkan dari jumlah responden yang menjawab "Ya" sebanyak 31,7% , "Ragu-ragu" sebanyak 23,3%, dan "Tidak" sebanyak 45%. Hal ini membuktikan bahwa *waiter* dan *waitress* kurang memahami *menu knowledge* dengan baik.

3. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan dari setiap pelayanan. Pelayanan dapat dikatakan baik jika pelayanan sesuai atau melebihi harapan pelanggan dan sebaliknya. Tetapi pada kenyataanya sebagian pelanggan restoran di Hotel Casa Del Rio kurang puasa atas pelayanan yang diberikan. Hal ini dapat dibuktikan dari jumlah responden yang menjawab "Ya" sebanyak 38% , "Ragu-ragu" sebanyak 19%, dan "Tidak" sebanyak 43%.

DAFTAR PUSTAKA

Atmaja. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Universitas Diponegoro.

Dewi, R.K. 2013. *Peranan Menu Knowledge Guna Meningkatkan Kualitas Pramusaji Di Teracota Cafe Hotel Santika Premiere Malang*. Jurnal Manajemen Perhotelan, Vol.V,No.2(2013)

Gerson, Richard. 2000. *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*. Jakarta : PPM

Marsum. 1995. *Sistem Pelayanan Makanna Dan Minuman secara Internasional*. Yogyakarta: Andi

Marsum. 2005.*Restoran Dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi

Putri, M.S.K, Budiadi, S. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Pondok Hijau Lamongan*.

Widodo, P. 2011. *Hubungan Antara Service Quality Dengan Kepuasan Konsumen Di Restoran X. Jurnal Agribisnis Dan Pengembangan Wilayah*.

PENTINGNYA PERANAN SKILL DAN MENU KNOWLEDGE WAITER/WAITERS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTEMENT

ORIGINALITY REPORT

13%	12%	1%	4%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	jurnal.unmer.ac.id Internet Source	9%
2	scholar.unand.ac.id Internet Source	1%
3	repository.um-surabaya.ac.id Internet Source	1%
4	Submitted to Universitas Pendidikan Ganesha Student Paper	<1%
5	publication.petra.ac.id Internet Source	<1%
6	repositorio.uta.edu.ec Internet Source	<1%
7	repositori.usu.ac.id Internet Source	<1%
8	123dok.com Internet Source	<1%

www.scribd.com

9	Internet Source	<1%
10	M. Andi Ardiyanto, Mr. Tabrani. "PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN MELALUI KEPUASAN PASIEN (STUDI PADA RUMAH SAKIT UMUM KARDINAH TEGAL)", Multiplier: Jurnal Magister Manajemen, 2019 Publication	<1%

Exclude quotes	Off	Exclude matches	Off
Exclude bibliography	Off		