

SKRIPSI
**PENGARUH *INTERCULTURAL EFFECTIVENESS*
TERHADAP KEKHAWATIRAN KOMUNIKASI
ANTARBUDAYA (SURVEI SUMBER DAYA MANUSIA
PERHOTELAN DI JAKARTA)**



Kirana Aliyah Pramesti
5545161009

PROGRAM STUDI
PENDIDIKAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2023



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Kirana Aliyah Pramesti
NIM : 5545161009
Fakultas/Prodi : Teknik/Pendidikan Kesejahteraan Keluarga
Alamat email : aliyahkiranap@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh *Intercultural Effectiveness* terhadap Kekhawatiran Komunikasi Antarbudaya (Survei Sumber Daya Manusia Perhotelan di Jakarta)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 31 Agustus 2023

Penulis

(Kirana Aliyah Pramesti)
nama dan tanda tangan

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh *Intercultural Effectiveness* terhadap Kekhawatiran Komunikasi Antarbudaya (Survei Sumber Daya Manusia Perhotelan di Jakarta)

Penyusun : Kirana Aliyah Pramesti

NIM : 5545161009

Pembimbing 1 : Mulyati, S.Pd., M.Si.

Pembimbing 2 : Maya Oktaviani, S.Pd., M.Pd.

Tanggal Ujian : 08 Agustus 2023

Disetujui Oleh :

Pembimbing I,



Mulyati, S.Pd., M.Si.
NIPDN 0324127301

Pembimbing II,



Maya Oktaviani, S.Pd., M.Pd.
NIP 199310272019032030

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga



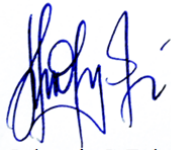
Elmanora, M.Si.
NIP 199003082019032019

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh *Intercultural Effectiveness* terhadap Kekhawatiran Komunikasi Antarbudaya (Survei Sumber Daya Manusia Perhotelan di Jakarta)
Penyusun : Kirana Aliyah Pramesti
NIM : 5545161009

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,



Mulyati, S.Pd., M.Si.
NIDN 0324127301

Pembimbing II,



Maya Oktaviani, S.Pd., M.Pd.
NIP 199310272019032030

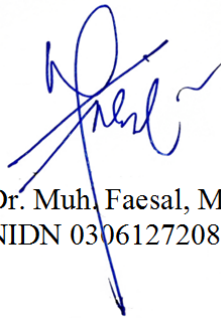
Pengesahan Panitia Ujian Skripsi:

Ketua Penguji,



Hurriyyatun Kabbaro, S.Si., M.Si.
NIP 199204252022032008

Anggota Penguji I,



Dr. Muh. Faesal, MH., M.Pd.
NIDN 0306127208

Anggota Penguji II,



Vania Zulfa, S.Pd., M.Pd.
NIP 199305142019032025

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga



Elmanora, M.Si.
NIP 1990030820132019

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 25 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



Kirana Aliyah Pramesti
No. Reg 5545161009

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT. yang telah memberikan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Intercultural Effectiveness* terhadap Kekhawatiran Komunikasi Antarbudaya (Survei Sumber Daya Manusia Perhotelan di Jakarta)”, yang merupakan salah satu persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Pendidikan di Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, dan bimbingan yang datang dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala rasa hormat dan kerendahan hati, izinkan penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Uswatun Hasanah, M.Si. selaku dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta.
2. Ibu Elmanora, M.Si. selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga Universitas Negeri Jakarta.
3. Ibu Mulyati, M.Si. dan Ibu Maya Oktaviani, M.Pd. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran, dan kritik dengan penuh kesabaran hingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan proposal skripsi ini.
4. Ibu Dr. Shinta Doriza, M.Pd., M.S.E. selaku pembimbing akademik mahasiswa Pendidikan Kesejahteraan Keluarga angkatan 2016.
5. Ibu Dr. Hamiyati, M.Si. dan Bapak Jaka Marsita S.Hum., M.Par., selaku dosen penguji pada seminar proposal skripsi yang telah memberikan saran yang sangat berguna untuk penelitian ini.
6. Ibu Hurriyyatun Kabbaro, S.Si., M.Si. dan Bapak Dr. Muh. Faesal, MH., M.Pd., selaku dosen penguji pada sidang skripsi.
7. Ibu Vania Zulfa, S.Pd., M.Pd., selaku dosen validator instrumen dan dosen penguji pada sidang skripsi yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan arahan terhadap penelitian ini.
8. Bapak Mirdat Silitonga, S.Pd., M.Si., selaku dosen validator instrumen yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan arahan terhadap kuesioner penelitian ini.
9. Seluruh Dosen Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat kepada penulis dengan kerja keras dan sepuh hati sehingga penulis mampu mencapai tahap ini.
10. Staf Fakultas Teknik, khususnya Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga, Bapak Abdul Malik, M.Pd. dan Bapak Eko Gustiana Priambodo, S.Pd., yang telah membantu dalam keperluan administrasi penulis.
11. Kepada Sumber Daya Manusia Perhotelan di Jakarta, khususnya Sumber Daya Manusia Perhotelan pada hotel bintang 4 (empat) dan bintang 5 (lima) di Jakarta Pusat dan Jakarta Selatan yang telah bersedia membantu penulis untuk menjadi responden dalam penelitian ini.

12. Kepada Bapak Ali Munawar dan Ibu Nurhayati selaku orang tua kandung penulis serta Erico Hanaan Khalid dan Lintang Zidan Dzaki selaku adik kandung penulis yang telah memberikan dukungan moril dan materil dalam penyusunan proposal skripsi ini.
13. Untuk Almrh. Nenek Sariyah, Kakek Djumana dan Alm. Mbah Mardi yang senantiasa memberikan dukungan moril dan nasihat-nasihat yang sangat berguna untuk penulis.
14. Untuk Fitta, Nur Refma, Tamara, Dinda, Vita, Rahmat, Naufal, dan Ichsan sebagai teman seperjuangan dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Untuk Khoirunissa, Syalfina, Nurkholifah, Miranda, Dienda, Fahri, dan Aji selaku sahabat penulis yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
16. Untuk teman-teman dari Akomodasi Perhotelan angkatan 2016 yang kehadirannya selalu ada untuk menemani penulis melalui masa-masa perkuliahan, juga telah memberikan dukungan tanpa henti untuk penulis.
17. Untuk teman-teman PKK Angkatan 2016 yang telah memberikan pengalaman yang luar biasa bagi penulis selama menjalani kehidupan perkuliahan.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini dan mohon maaf atas segala kesalahan dalam penulisan. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, 08 Agustus 2023
Penulis



Kirana Aliyah Pramesti

ABSTRAK

Kirana Aliyah Pramesti. Mulyati dan Maya Oktaviani. 2023. Pengaruh *Intercultural Effectiveness* terhadap Kekhawatiran Komunikasi Antarbudaya (Survei Sumber Daya Manusia Perhotelan di Jakarta). Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta.

Industri pariwisata merupakan industri global yang menjadi persaingan antar negara-negara untuk menarik wisatawan berkunjung ke negaranya. Salah satu bidang dalam industri pariwisata adalah akomodasi perhotelan. Bidang perhotelan berorientasi pada kualitas sumber daya manusia dan pelayanannya. Dalam memberikan pelayanan tersebut terjadi interaksi antarbudaya Sumber Daya Manusia (SDM) Perhotelan dan tamu mancanegara. Sebagai salah satu dari perspektif kompetensi komunikasi antarbudaya, *intercultural effectiveness* penting untuk mengukur kemampuan komunikasi pada konteks antarbudaya. Interaksi dalam konteks antarbudaya tersebut seringkali terjadi hal-hal yang menyebabkan komunikasi menjadi tidak efektif, salah satunya yaitu kekhawatiran komunikasi antarbudaya. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *intercultural effectiveness* terhadap kekhawatiran komunikasi antarbudaya (survei Sumber Daya Manusia Perhotelan di Jakarta). Data yang dikumpulkan diolah dan dianalisis menggunakan uji signifikansi regresi dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$ yang artinya bahwa terdapat pengaruh *intercultural effectiveness* terhadap kekhawatiran komunikasi antarbudaya dengan nilai koefisien determinasi sebesar 63,7%. Berdasarkan uji regresi linear sederhana didapatkan persamaan regresi sebesar $\hat{Y} = 131,474 - 1,190X$ artinya jika terjadi peningkatan variabel *intercultural effectiveness* sebesar 1 satuan maka akan menyebabkan penurunan terhadap variabel kekhawatiran komunikasi antarbudaya sebesar 1,190 satuan.

Kata kunci: *intercultural effectiveness*, kekhawatiran komunikasi antarbudaya, sumberdaya manusia perhotelan

ABSTRACT

Kirana Aliyah Pramesti. Mulyati and Maya Oktaviani. 2023. *The Effect of Intercultural Effectiveness on Intercultural Communication Apprehension (Hospitality Human Resources Survey in Jakarta) Family Welfare Education Study Program, Faculty of Engineering, Universitas Negeri Jakarta.*

The tourism industry is a global industry that becomes competition between countries to attract tourists to visit their countries. One of the fields in the tourism industry is hospitality accommodation. The hospitality sector is oriented towards the quality of human resources and services. In providing this service, there is intercultural interaction between Hospitality Human Resources (HR) and foreign guests. As one of the perspectives of intercultural communication competence, intercultural effectiveness is important for measuring communication skills in intercultural contexts. Interaction in the intercultural context often occurs things that cause communication to be ineffective, one of which is the intercultural communication apprehension. Therefore this study aims to determine the effect of intercultural effectiveness on intercultural communication apprehension (Hospitality Human Resources survey in Jakarta). The data collected was processed and analyzed using a regression significance test with a significance value of $0.000 < 0.005$, which means that there is an influence of intercultural effectiveness on intercultural communication apprehension with a coefficient of determination of 63.7%. Based on a simple linear regression test, a regression equation of $Y = 131.474 - 1.190X$ means that if there is an increase in the intercultural effectiveness variable by 1 unit, it will cause a decrease in the intercultural communication apprehension variable by 1.190 units.

Keywords: communication apprehension, hospitality human resources, intercultural effectiveness

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Pembatasan Masalah	11
1.4 Perumusan Masalah	11
1.5 Kegunaan Hasil Penelitian	11
BAB II KAJIAN TEORITIK	13
2.1 Deskripsi Konseptual	13
2.1.1. Kekhawatiran Komunikasi Antarbudaya	13
2.1.2. <i>Intercultural Effectiveness</i>	19
2.1.3. Sumber Daya Manusia Perhotelan	24
2.2. Hasil Penelitian yang Relevan	27
2.3. Kerangka Teoritik	29
2.4. Hipotesis Penelitian	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1. Tujuan Penelitian	32
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	32
3.3. Metode Penelitian	32
3.4. Populasi dan Sampel	33
3.4.1. Populasi	33
3.4.2. Sampel	33

3.5.	Teknik Pengumpulan Data	33
3.5.1.	Instrumen Variabel Kekhawatiran Komunikasi Antarbudaya	34
3.5.2.	Instrumen Variabel <i>Intercultural Effectiveness</i>	37
3.6.	Teknik Analisis Data	40
3.6.1.	Uji Prasyarat	41
3.6.2.	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	43
3.7.	Hipotesis Statistika	45
BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		46
4.1.	Deskripsi Data	46
4.1.1.	Karakteristik Responden	46
4.1.2.	Deskripsi Data Variabel Penelitian	52
4.1.3.	Tingkat <i>Intercultural Effectiveness</i> dan Kekhawatiran Komunikasi Antarbudaya Berdasarkan Karakteristik Responden.....	72
4.2.	Pengujian Persyaratan Analisis Data.....	82
4.2.1.	Uji Normalitas	82
4.2.2.	Uji Linearitas	83
4.3.	Pengujian Hipotesis	84
4.3.1.	Persamaan Regresi Y atas X.....	84
4.3.2.	Uji Signifikansi Regresi Y atas X	85
4.3.3.	Koefisien Determinasi.....	85
4.4.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	86
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN		93
5.1.	Kesimpulan	93
5.2.	Implikasi.....	93
5.3.	Saran	93
DAFTAR PUSTAKA		96
LAMPIRAN.....		105
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		125

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
1.1	Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Jakarta	2
3.1	Kisi-kisi Instrumen PRICA (<i>Personal Report of Intercultural Communication Apprehension</i>)	34
3.2	Skor Instrumen Kekhawatiran Komunikasi Antarbudaya	35
3.3	Kriteria Indeks Reliabilitas Instrumen dengan Uji <i>Alpha Cronbach</i>	37
3.4	Kisi-Kisi Instrumen <i>Intercultural Effectiveness Scale (IES)</i>	39
3.5	Skor Instrumen <i>Intercultural Effectiveness Scale (IES)</i>	34
3.6	Kriteria Indeks Reliabilitas Instrumen dengan Uji <i>Alpha Cronbach</i>	40
4.1	Sebaran Responden Berdasarkan Tanggapan untuk Pernyataan pada Dimensi Fleksibilitas Perilaku	52
4.2	Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Dimensi Fleksibilitas Perilaku	53
4.3	Sebaran Responden Berdasarkan Tanggapan untuk Pernyataan pada Dimensi Relaksasi dalam Interaksi	54
4.4	Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Dimensi Relaksasi dalam Interaksi	55
4.5	Sebaran Responden Berdasarkan Tanggapan untuk Pernyataan pada Dimensi Menghormati Lawan Bicara	56
4.6	Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Dimensi Menghormati Lawan Bicara	57
4.7	Sebaran Responden Berdasarkan Tanggapan untuk Pernyataan pada Dimensi Keterampilan Pesan	58
4.8	Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Dimensi Keterampilan Pesan	59
4.9	Sebaran Responden Berdasarkan Tanggapan untuk Pernyataan pada Dimensi Pemeliharaan Identitas	59
4.10	Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Dimensi Pemeliharaan Identitas	61
4.11	Sebaran Responden Berdasarkan Tanggapan untuk Pernyataan pada Dimensi Manajemen Interaksi	61
4.12	Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Dimensi Manajemen Interaksi	62
4.13	Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Variabel <i>Intercultural Effectiveness</i>	63
4.14	Sebaran Responden Berdasarkan Tanggapan untuk Pernyataan pada Dimensi <i>Internal Discomfort</i>	64
4.15	Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Dimensi <i>Internal Discomfort</i>	65
4.16	Sebaran Responden Berdasarkan Tanggapan untuk Pernyataan pada Dimensi <i>Avoid of Communication</i>	66
4.17	Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Dimensi <i>Avoid of Communication</i>	67

Nomor	Judul Tabel	Halaman
4.18	Sebaran Responden Berdasarkan Tanggapan untuk Pernyataan pada Dimensi <i>Communication Disruption</i>	68
4.19	Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Dimensi <i>Communication Disruption</i>	70
4.20	Sebaran Responden Berdasarkan Tanggapan untuk Pernyataan pada Dimensi <i>Overcommunication</i>	70
4.21	Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Dimensi <i>Overcommunication</i>	71
4.22	Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Variabel Kekhawatiran Komunikasi Antarbudaya	72
4.23	Uji <i>Crosstab</i> (Tabulasi Silang) antara Kategori Usia Responden dengan Tingkat <i>Intercultural Effectiveness</i>	73
4.24	Hasil Uji <i>Chi-Square</i> antara Kategori Usia Responden dengan Tingkat <i>Intercultural Effectiveness</i>	73
4.25	Uji <i>Crosstab</i> (Tabulasi Silang) antara Departemen Hotel dengan Tingkat <i>Intercultural Effectiveness</i>	74
4.26	Hasil Uji <i>Chi-Square</i> antara Departemen Hotel Tingkat <i>Intercultural Effectiveness</i>	74
4.27	Uji <i>Crosstab</i> (Tabulasi Silang) antara Jabatan Responden dengan Tingkat <i>Intercultural Effectiveness</i>	75
4.28	Hasil Uji <i>Chi-Square</i> antara Jabatan Responden dengan Tingkat <i>Intercultural Effectiveness</i>	75
4.29	Uji <i>Crosstab</i> (Tabulasi Silang) antara Kelas Hotel dengan Tingkat <i>Intercultural Effectiveness</i>	76
4.30	Hasil Uji <i>Chi-Square</i> antara Kelas Hotel dengan Tingkat <i>Intercultural Effectiveness</i>	76
4.31	Uji <i>Crosstab</i> (Tabulasi Silang) antara Lokasi Hotel dengan Tingkat <i>Intercultural Effectiveness</i>	76
4.32	Hasil Uji <i>Chi-Square</i> antara Lokasi Hotel dengan Tingkat <i>Intercultural Effectiveness</i>	77
4.33	Uji <i>Crosstab</i> (Tabulasi Silang) antara Kategori Usia Responden dengan Tingkat Kekhawatiran Komunikasi Antarbudaya	77
4.34	Hasil Uji <i>Chi-Square</i> antara Usia Responden dengan Tingkat Kekhawatiran Komunikasi Antarbudaya	78
4.35	Uji <i>Crosstab</i> (Tabulasi Silang) antara Departemen Hotel dengan Tingkat Kekhawatiran Komunikasi Antarbudaya	79
4.36	Hasil Uji <i>Chi-Square</i> antara Departemen Hotel dengan Tingkat Kekhawatiran Komunikasi Antarbudaya	79
4.37	Uji <i>Crosstab</i> (Tabulasi Silang) antara Jabatan Responden dengan Tingkat Kekhawatiran Komunikasi Antarbudaya	80
4.38	Hasil Uji <i>Chi-Square</i> antara Jabatan Responden dengan Tingkat Kekhawatiran Komunikasi Antarbudaya	80
4.39	Uji <i>Crosstab</i> (Tabulasi Silang) antara Kelas Hotel dengan Tingkat Kekhawatiran Komunikasi Antarbudaya	81

Nomor	Judul Tabel	Halaman
4.40	Hasil Uji <i>Chi-Square</i> antara Kelas Hotel dengan Tingkat Kekhawatiran Komunikasi Antarbudaya	81
4.41	Uji <i>Crosstab</i> (Tabulasi Silang) antara Lokasi Hotel dengan Tingkat Kekhawatiran Komunikasi Antarbudaya	81
4.42	Hasil Uji <i>Chi-Square</i> antara Lokasi Hotel dengan Tingkat Kekhawatiran Komunikasi Antarbudaya	82
4.43	Hasil Perhitungan Uji Normalitas Variabel <i>Intercultural Effectiveness</i>	83
4.44	Hasil Perhitungan Uji Normalitas Variabel Kekhawatiran Komunikasi Antarbudaya	83
4.45	Hasil Perhitungan Uji Linearitas	84
4.46	Hasil Perhitungan Uji Persamaan Regresi Y atas X	84
4.47	Hasil Perhitungan Uji Signifikansi Regresi Y atas X	85
4.48	Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi	85



DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
1.1	Grafik Lima Negara Terbesar Asal Wisman yang Berkunjung ke Jakarta Bulan September 2022	2
1.2	Proporsi Menginap Tamu Mancanegara di Hotel Bintang Bulan September 2022	3
2.1	Kerangka Teoritik	31
4.1	Sebaran Data Responden Berdasarkan Usia	46
4.2	Sebaran Data Responden Berdasarkan Departemen Hotel	48
4.3	Sebaran Data Responden Berdasarkan Jabatan Hotel	49
4.4	Sebaran Data Responden Berdasarkan Kelas Hotel	50
4.5	Sebaran Data Responden Berdasarkan Lokasi Hotel	51



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
1	Instrumen Penelitian	105
2	Validitas dan Reliabilitas Instrumen Variabel	109
3	Kisi-Kisi Instrumen (Sesudah Uji Coba)	113
4	Data Hasil Penelitian	115
5	Pengujian Prasyarat Analisis	119
6	Pengujian Hipotesis	124

