

## DAFTAR PUSTAKA

- AM., N., & Mulyati. (2015). *Akomodasi Perhotelan* (A. Fadiati (ed.)). Jakarta: Lembaga Pengembangan Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.
- Amin, M. Al, & Juniati, D. (2017). Klasifikasi Kelompok Umur Manusia Berdasarkan Analisis Dimensi Fraktal Box Counting Dari Citra Wajah Dengan Deteksi Tepi Canny. *Jurnal Ilmiah Matematika*, 2(6), 33–42.
- Ammaria, H. (2017). Komunikasi dan Budaya. *Jurnal Peurawi*, 1(1), 1–19.
- Anasuyari, N. K. Y., & Latifah, M. (2023). Investigating adolescents' online resilience: The role of parenting style, friendship quality, and social media self-efficacy. *Jurnal Psikologi Sosial*, 21(1), 73–82. <https://doi.org/10.7454/jps.2023.09>
- Anggraini, Y., Syaf, A., & Murni, A. (2017). Hubungan antara Berpikir Positif dengan Kecemasan Komunikasi pada Mahasiswa. *Jurnal Psikologi*, 1(1), 31–38.
- Apriani, H., Satiaji, A. R., & Murdana, I. K. (2022). Strategi Penggunaan Training dan Daily Worker pada Masa Pandemi Covid-19 serta Dampak terhadap Peningkatan Kinerja di The Kanjeng Hospitality Management Bali. *Tulisan Ilmu Pariwisata*, 5(2), 42–49. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31314/tulip.5.2.42-49.2022>
- Ariyanto, D., Sari, M. M. R., & Widanaputra, A. A. G. P. (2018). *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi Berbasis Usali* (M. Nasrudin (ed.)). PT. Nasya Expanding Management.
- Augus Rini, N. (2021). Kemampuan Berkomunikasi Front Desk dalam Melayani Tamu Hotel. *Global Research on Tourism Development and Advancement*, 3(2), 123–135. <https://doi.org/10.21632/garuda.3.2.123-135>
- [BPS] Badan Pusat Statistik. (2022). *Badan Pusat Statistik*. Jakarta. <https://www.bps.go.id/indicator/16/1470/2/kunjungan-wisatawan-mancanegara-per-bulan-menurut-kebangsaan.html>
- [BPS] Badan Pusat Statistik DKI Jakarta. (2022). *Berita Resmi Statistik*. Jakarta. <https://jakarta.bps.go.id/pressrelease/2022/11/01/976/tpk-hotel-bintang-jakarta-turun--tipis-pada-september-2022-.html>. Diakses pada 10 Desember

2022

- [BPS] Badan Pusat Statistik DKI Jakarta. (2023). *Berita Resmi Statistik*. [https://jakarta.bps.go.id/backend/materi\\_ind/materiBrsInd-20230704155836.pdf](https://jakarta.bps.go.id/backend/materi_ind/materiBrsInd-20230704155836.pdf). Diakses pada 20 Agustus 2023
- [BPS] Badan Pusat Statistik DKI Jakarta. (2022). *Jumlah Akomodasi, Kamar, dan Tempat Tidur yang Tersedia pada Hotel Bintang Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi DKI Jakarta, 2022*. [https://www.bps.go.id/indikator/indikator/view\\_data\\_pub/3100/api\\_pub/N0VJWIZIYVpWSTJqYIU3RExiSksrQT09/da\\_09/1](https://www.bps.go.id/indikator/indikator/view_data_pub/3100/api_pub/N0VJWIZIYVpWSTJqYIU3RExiSksrQT09/da_09/1). Diakses pada 10 Desember 2022
- Bećirović, S., Brdarević Čeljo, A., & Zavrl, I. (2019). Research into intercultural effectiveness in a multicultural educational milieu in Bosnia and Herzegovina. *Economic Research-Ekonomska Istrazivanja*, 32(1), 1336–1351. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2019.1629329>
- Bong, S., Sugiarto, Lemy, D. M., Nursiana, A., & Arianti, S. P. (2019). *Manajemen Risiko, Krisis, dan Bencana untuk Industri Pariwisata yang Berkelanjutan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Chen, G.-M. (2010). *The Impact of Intercultural Sensitivity on Ethnocentrism and Intercultural Communication Apprehension*. 19(1), 1–9.
- Chen, G.-M., & Starosta, W. J. (1996). Intercultural Communication Competence: A Synthesis. *Annals of the International Communication Association*, 19(1), 353–383. <https://doi.org/10.1080/23808985.1996.11678935>
- Darma, B. (2021). *STATISTIK PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. Jakarta: Guepedia.
- Dewi, N., & Trikusumaadi, S. K. (2016). Bahaya Kecanduan Internet dan Kecemasan Komunikasi terhadap Karakter Kerja Sama pada Mahasiswa. *Jurnal Psikologi*, 43(3), 220–230.
- Diana, A., & Lukman, E. (2018). Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian dalam Komunikasi Antarbudaya antara Auditor dan Auditee. *Jurnal Komunikasi Indonesia*, 7(1), 1–10. <https://doi.org/10.7454/jki.v7i1.9666>
- Erwantiningsih, E. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (D. P. Sari (ed.)). PT Global Eksekutif Teknologi.

- Ghaniyy, A. Al, & Akmal, S. Z. (2018). Kecerdasan Budaya dan Penyesuaian Diri dalam Konteks Sosial-Budaya pada Mahasiswa Indonesia yang Kuliah di Luar Negeri. *Jurnal Psikologi Ulayat*, 5(2), 123–137. <https://doi.org/10.24854/jpu02018-179>
- Gungor, S., Tosun, B., & Prosen, M. (2021). The relationship between intercultural effectiveness and intercultural awareness and xenophobia among undergraduate nursing and vocational schools of health services students: A descriptive study. *Nurse Education Today*, 107(August), 105104. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2021.105104>
- Halik, A. (2015). Peran Media Massa dalam Komunikasi Antarbudaya. *Jurnal Al-Khitabah*, 2(1), 83–92.
- Hariyati, F. (2020). Strategi Akomodasi Komunikasi Mahasiswa Asing dalam Interaksi Antarbudaya (Studi pada Mahasiswa Thailand Selatan di UHAMKA). *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 7(1), 01–15. <https://doi.org/10.22236/komunika.v7i1.5561>
- Ibrahim. (2020). Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian dalam Komunikasi Mahasiswa di Kampus IAIN Pontianak. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 8(2), 207–220. <https://doi.org/https://doi.org/10.24198/jkk.v8i2.19620>
- Irimia, A. (2015). *Hosting while being hosted: A perspective of Hungarian migrant hospitality workers in London, UK*. <https://doi.org/10.1177/1467358415600211>
- Iriminas, A., & Franch, M. (2019). *Emotional Intelligence in Tourism and Hospitality* (E. Koc (ed.)). CAB International.
- Japutra, A., & Situmorang, R. (2022). Perhotelan paling tersungkur selama pandemi: Belajar dari pengalaman mereka untuk hadapi krisis masa depan. *The Conversation*. [theconversation.com/perhotelan-paling-tersungkur-selama-pandemi-belajar-dari-pengalaman-mereka-untuk-hadapi-krisis-masa-depan-186297](https://theconversation.com/perhotelan-paling-tersungkur-selama-pandemi-belajar-dari-pengalaman-mereka-untuk-hadapi-krisis-masa-depan-186297)
- Kadir. (2015). *Statistik Terapan: Konsep, Contoh dan Analisis Data dengan Program SPSS/Lisrel dalam Penelitian* (2nd ed.). Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.



- [Kemenparekraf] Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2020). *Renstra Kemenparekraf 2020-2024*. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif / Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia.
- Kim, J. (2008). Communication Apprehension. *The International Encyclopedia of Communication*. <https://doi.org/10.1002/9781405186407.wbiecc068>
- King, P. M., Perez, R. J., & Shim, W. J. (2013). How college students experience intercultural learning: Key features and approaches. *Journal of Diversity in Higher Education*, 6(2), 69–83. <https://doi.org/10.1037/a0033243>
- Limbang, T. H., & Irawanto, D. W. (2012). Pengaruh pelatihan kerja terhadap profesionalisme kerja karyawan perhotelan (studi pada universitas brawijaya hotel malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(2).
- Mahagangga, I. G. A. O., & Nugroho, S. (2017). *Pemahaman Lintas Budaya Dalam Kepariwisata*. Cakra Press.
- Mas'udah, D. (2014). Mindfulness dalam Komunikasi Antarbudaya (Studi Deskriptif pada Peserta Indonesia-Poland Cross-Cultural Program). *Jurnal Komunikasi*, 7(2).
- Maulida, E., & Muhidin, A. (2017). *Statistika Pendidikan: Step By Step* (S. Doriza (ed.)). Jakarta: CV. Alungdan Mandiri.
- McCroskey, J. C. (1982). Oral Communication Apprehension: A Reconceptualization. *Annals of the International Communication Association*, 6(1), 136–170. <https://doi.org/10.1080/23808985.1982.11678497>
- McCroskey, J. C. (1977). Oral Communication Apprehension: a Summary of Recent Theory and Research. *Human Communication Research*, 4(1), 78–96. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2958.1977.tb00599.x>
- Mollah, M. K. (2019). Kepercayaan Diri dalam Peningkatan Keterampilan Komunikasi. *El-Banat: Jurnal Pemikiran Dan Pendidikan Islam*, 9(1).
- Muchtar, K., Koswara, I., & Setiawan, A. (2016). Komunikasi antar budaya dalam perspektif antropologi. *Jurnal Manajemen Komunikasi*, 1(1), 113–124. <https://doi.org/https://doi.org/10.24198/jmk.v1i1.10064>
- Muslimin, K. (2013). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kecemasan Mahasiswa di Depan Umum (Kasus Mahasiswa Fakultas Dakwah INISNU Jepara).

- Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, *II*(2), 145–155.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.14710/interaksi.2.2.145-155>
- Muslimin, K., & Maswan. (2021). *Kecemasan Komunikasi: Mengatasi Cemas Berkomunikasi di Depan Publik* (K. Muslimin (ed.)). UNISNU PRESS.
- Nadeem, M. U., & Koschmann, M. A. (2021). Does mindfulness moderate the relationship between anxiety, uncertainty, and intercultural communication effectiveness of the students in Pakistan? *Current Psychology*.  
<https://doi.org/10.1007/s12144-021-01429-9>
- Natalis, E. C. (2015). Pemilihan Penggunaan Bahasa dalam Interaksi Sebagai Bentuk Adaptasi Antarbudaya di Indonesia. *Jurnal Komunikasi Indonesia*, *4*(2), 73–86. <https://doi.org/10.7454/jki.v4i2.8883>
- Neuliep, J. W., & McCroskey, J. C. (1997). The development of intercultural and interethnic communication apprehension scales. *International Journal of Phytoremediation*, *14*(2), 145–156. <https://doi.org/10.1080/08824099709388656>
- Nuryadi, Astuti, T. D., Utami, E. S., & Budiantara, M. (2017). *Dasar-Dasar Statistik Penelitian*. SIBUKU MEDIA.
- Oktarina, Y., & Abdullah, Y. (2017). *KOMUNIKASI DALAM PERSPEKTIF TEORI DAN PRAKTIK* (Y. W. Sanyoto (ed.)). Deepublish.
- Portalla, T., & Chen, G. (2010). The Development and Validation of the Intercultural Effectiveness Scale. *Intercultural Communication Studies*, *XI* (3), 21–37.
- Pratimi, S., & Satyawan, A. (2022). Pola Komunikasi dan Interaksi dalam Menghadapi Gegar Budaya pada Adaptasi Mahasiswa Asing di Universitas Sebelas Maret Surakarta. *Jurnal Kommas*, 1–21.
- Prinasari, W. (2014). Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian Diri dalam Berkomunikasi (Studi Kasus Mahasiswa Perantau UNISMA Bekasi). *Jurnal Ilmu Komunikasi*, *12*(1), 26–38.
- Purba, B., Gaspersz, S., Bisyrri, M., Putriana, A., Hastuti, P., Sianturi, E., Yuliani, D. R., Widiastuti, A., Qayyim, I., Djalil, N. A., Purba, S., Yusmanizar, Y., & Giswandhani, M. (2020). *Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar*. Yayasan Kita Menulis.

- Purwaningrum, H. (2021). *Hospitality Industry*. Sumatera Barat: Insan Cendekia Mandiri.
- Putri, E. D. H. (2018). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Rahmat, A. (2020). *Problematika Hukum Perburuhan di Indonesia* (T. S. Arbani & A. R. Asmar (eds.)). Jariah Publishing Intermedia.
- Rhee, H. T., & Yang, S.-B. (2014). How does hotel attribute importance vary among different travelers? An exploratory case study based on a conjoint analysis. *Electronic Markets*, 25(3), 211–226. <https://doi.org/10.1007/s12525-014-0161-y>
- Roshima, R., & Yohana, N. (2017). Komunikasi Antarbudaya Mahasiswa Asing dengan Mahasiswa Pribumi. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau*, 4(1), 1–15.
- Saksana, A. C., & Thio, S. (2019). Atribut-Atribut yang dinilai Penting oleh Wisatawan Domestik dan Wisatawan Cina dalam Memilih Hotel di Bali. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 7(1), 271–286.
- Samovar, L. A., Porter, R. E., McDaniel, E. R., & Roy, C. S. (2014). *Intercultural Communication: A Reader* (Fourteenth). Cengage Learning.
- Santoso, B. (2017). Bahasa dan Identitas Budaya. *Jurnal Kajian Kebudayaan*, 1(1), 44–49. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/sabda.1.1.44-49>
- Sari, A. F. (2020). Etika Komunikasi (Menanamkan Pemahaman Etika Komunikasi Kepada Mahasiswa). *Journal of Education and Teaching*, 1(127–135). <https://doi.org/https://doi.org/10.35961/tanjak.vli2.152>
- Sari, A. W. (2016). Pentingnya Keterampilan Mendengar dalam Menciptakan Komunikasi yang Efektif. *Jurnal EduTech*, 2(1), 1–10.
- Sarinah. (2019). *Ilmu Sosial Budaya Dasar (Diperguruan Tinggi)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Setiawati, T., & Agustini, V. D. (2021). *Modul Komunikasi Sosial*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Sharon, Meyske, & Kristanti, M. (2020). Preferensi Wisatawan Mancanegara dalam Memilih Hotel Berbintang di Kota Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan*



*Manajemen Jasa*, 8(1), 12–26.

- Simkhovych, D. (2009). The relationship between intercultural effectiveness and perceived project team performance in the context of international development. *International Journal of Intercultural Relations*, 33(5), 383–390. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2009.06.005>
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *DASAR METODOLOGI PENELITIAN* (Ayup (ed.)). Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sizoo, S., Iskat, W., Plank, R., & Serrie, H. (2004). Cross-cultural service encounters in the hospitality industry and the effect of intercultural sensitivity on employee performance. *International Journal of Hospitality and Tourism Administration*, 4(2), 61–77. [https://doi.org/10.1300/J149v04n02\\_04](https://doi.org/10.1300/J149v04n02_04)
- Sri, B., Hendar, E., & Veronika, P. (2020). *Mengembangkan Kompetensi Komunikasi Antarbudaya berbasis Kearifan Lokal untuk Membangun Keharmonisan Relasi Antar Etnis dan Agama*. BuatBuku.com.
- Subekti, A. S. (2020). Self-perceived communication competence and communication apprehension: A study of Indonesian college students. *EduLite: Journal of English Education, Literature and Culture*, 5(1), 14–31. <https://doi.org/10.30659/e.5.1.14-31>
- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan (Dilengkapi dengan Hasil Riset Pada Hotel Berbintang di Sumatera Utara)*. Deepublish.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhanti, I. Y., Puspitasari, D. N., & Noorrizki, R. D. (2018). Keterampilan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa UM. *Prosiding Seminar Nasional Psikologi Klinis*, April, 32.
- Sumarsono, D. (2014). *Dahsyatnya Bisnis Hotel Di Indonesia: Smart Strategy, High Revenue* (I. Hardiman (ed.)). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Surahman, Rachmat, M., & Supardi, S. (2016). *Metodologi Penelitian*. Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan.
- Suryadana, M. L., & Sidharta, I. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Industry Hospitality*. Diandra Kreatif.

- Susanti, E. (2019). *Keterampilan Berbicara* (Monalisa (ed.)). Yogyakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Trisasanti, H., Dhammasaccakarn, W., Rinthaisong, I., & Limpradit, B. (2021). Intercultural communication apprehension as a determinant of conflict mode. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 42(4), 738–745. <https://doi.org/10.34044/j.kjss.2021.42.4.05>
- Tsai, H., Yeung, S., & Yim, P. H. L. (2011). Hotel Selection Criteria Used by Mainland Chinese and Foreign Individual Travelers to Hong Kong. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 12(3), 252–267. <https://doi.org/10.1080/15256480.2011.590738>
- Turistiati, A. T., MIRHRM, & Andhita, P. R. (2021). *KOMUNIKASI ANTARBUDAYA: Panduan Komunikasi Efektif antar Manusia Berbeda Budaya*. Jawa Tengah: Zahira Media Publisher.
- Unaradjan, D. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif* (K. Sihotang (ed.)). Penerbit Unika Atma Jaya Jakarta.
- Utama, I. G. B. R. (2015). *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish.
- Utami, L. S. S. (2015). Teori-Teori Adaptasi Antar Budaya. *Jurnal Komunikasi*, 7(2), 180–197.
- Utami, S. (2018). Kuliner Sebagai Identitas Budaya: Perspektif Komunikasi Lintas Budaya. *Journal of Strategic Communication*, 8(2), 36–44. <https://doi.org/https://doi.org/10.35814/coverage.v8i2.588>
- Wahyuni, S. (2013). Hubungan Antara Kepercayaan Diri Dengan Kecemasan Berbicara di Depan Umum Pada Mahasiswa Psikologi. *Jurnal Ilmiah Psikologi*, 1(4).
- Widana, I. W., & Muliani, P. L. (2020). *Uji Prasyarat Analisis* (T. Fiktorius (ed.)). Klik Media.
- Wiryanto. (2004). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Grasindo.
- Yamin, N., A. Na. W. N., & Samsudin, M. (2021). Upaya mengurangi kecemasan komunikasi pada mahasiswa dalam menghadapi ujian seminar tesis. *Jurnal Studi Islam*, 22(2), 331–336.
- Yilmaz, M., Sari, H. Y., Ünlü, M., & Yetim, P. (2020). Investigating intercultural



- effectiveness of paediatric nurses in a Turkish hospital. *British Journal of Nursing*, 29(3), 152–158. <https://doi.org/10.12968/bjon.2020.29.3.152>
- Yusa, I. M. M., Murdana, I. M., Iskandar, J. A. M., Firdausy, S., Nuswantoro, P., & K, H. (2021). *Komunikasi Antarbudaya* (J. Simarmata (ed.)). Yayasan Kita Menulis.
- Yusuf, M., & Daris, L. (2018). *Analisis Data Penelitian: Teori & Aplikasi dalam Bidang Perikanan* (I. Marsuki (ed.)). Bogor: PT Penerbit IPB Press.
- Zain, M. R. (2020). Penyesuaian Diri dan Komunikasi Interpersonal Pada Mahasiswa Asing yang Mengalami Gegar Budaya. *Jurnal Ilmiah Psikologi*, 8(1), 90–99.
- Zhao, D., & Lin, I. Y. (2014). Understanding tourists' perception and evaluation of inter-cultural service encounters: A holistic mental model process. *International Journal of Culture, Tourism, and Hospitality Research*, 8(3), 290–309. <https://doi.org/10.1108/IJCTHR-09-2013-0070>

