

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh kemampuan bahasa Inggris karyawan terhadap kualitas layanan di Mercure Pontianak City Center. Berdasarkan analisis data yang telah dikumpulkan dan diolah, simpulan yang dapat ditarik dari hasil dan pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil dari Uji t menunjukkan bahwa variabel Kemampuan Bahasa Inggris Karyawan (X) berpengaruh terhadap Kualitas Layanan (Y). Dengan diperoleh  $t_{hitung} 10.513 > t_{tabel} 2.000$  dan nilai signifikansi atau nilai probabilitas sebesar  $0.000 < 0.05$ . Maka dari itu,  $H_a$  dapat diterima dan  $H_0$  ditolak.
2. Dengan nilai *adjusted*  $R^2$  sebesar 0.543, yang menyatakan bahwa variabel Kemampuan Bahasa Inggris Karyawan (X) berpengaruh terhadap Kualitas Layanan (Y) sebesar 54.3%, sedangkan sisanya 45.7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Room Division Manager*, M. Ferry Fahlevy, dapat disimpulkan bahwa bahasa Inggris diperlukan dalam proses pelayanan di hotel khususnya *receptionist* dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan *jobdesc* yang menggunakan bahasa Inggris dan pelayanan terhadap tamu khususnya tamu asing.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan di atas, guna peningkatan kualitas layanan di Mercure Pontianak City Center, Kalimantan Barat, maka peneliti mempunyai saran sebagai berikut:

1. Hendaknya perusahaan dapat membantu memberikan *training* berkala dalam memperhatikan dan mengontrol kemampuan bahasa Inggris karyawan khususnya *frontliners (security)* yang belum dapat menguasai bahasa Inggris.
2. Hendaknya perusahaan dapat meningkatkan dan mendorong minat staff maupun *daily worker/casual* untuk memiliki pengetahuan lebih atau menguasai bahasa asing khususnya bahasa Inggris.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber berdasarkan buku cetak dan *e-book*:

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi 6*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asnawi dan Masyhuri. 2009. *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*. Malang: UIN-Malang Press.
- Azwar, Saifuddin. (2007). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cohen, Louis. Et al. (2007). *Sixth Edition: Research Methods in Education*. London: Routledge.
- Crystal, David. (2001). *An Encyclopedia Dictionary of Language and Languages. Second Edition*. London: Penguin Books.
- Fandy, Tjiptono. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.
- Kotler, Philip. (2012). *Manajemen Pemasaran, Edisi 13, Bahasa Indonesia Jilid 1*. 3 Cetakan. Jakarta: Rajawali. Suprpto, Nandan.
- Kridalaksana, H. (1993). *Kamus Linguistik*. Jakarta: Gramedia
- Kuncoro, Mudrajad. (2009). *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Lubis, A. Hamid Hasan. (1993). *Analisis Wacana Pragmatik*. Bandung: Angkasa.
- Lupiyoadi, R dan A. Hamdani. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmud. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nurjamal, Daeng. Dkk. (2011). *Terampil Berbahasa*. Bandung: Alfabeta.

Riduwan & Akdon. (2010). *Rumus dan Data dalam Analisis Data Statistika*. Bandung: Alfabeta.

Santoso. (2019). *Statistika Hospitalitas*. Yogyakarta: CV Budi Utama.

Soenardi, Djiwandono. (2011). *Tes Bahasa Pegangan Bagi Pengajar Bahasa*. Jakarta: PT Indeks.

Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

### **Sumber berdasarkan jurnal:**

Al-saadi, N. (2015). Importance of English Language in the Development of Tourism. *Academic Journal of Accounting and Economics Researches*, 4(1), 33–45. Retrieved from [www.worldfresearches.com](http://www.worldfresearches.com)

Astika, I. Gusti. (2015). Globalisasi Bahasa Inggris: So What?. *Journal of Language, Literature and Teaching*. Web: [lingua.pusatbahasa.or.id](http://lingua.pusatbahasa.or.id)

Brady, K.M., Cronin Jr. (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *The Journal of Marketing*, Vol. 65:34-49.

Budiarti, Any. (2013). Interferensi Bahasa Indonesia ke dalam Bahasa Inggris. *Jurnal Ilmiah. Bahasa dan Seni*. (41, 1, 10-11).

Damayanti, Luh Sri. (2019). Peranan Keterampilan Berbahasa Inggris dalam Industri Pariwisata. Bali: Politeknik Internasional Bali. *Jurnal Pariwisata*.

Munadzdzofah, Ofah. (2018). Pentingnya Bahasa Inggris, China, Dan Jepang Sebagai Bahasa Komunikasi Bisnis di Era Globalisasi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi dan Sekretari*, Akademi Sekretari Dan Manajemen Bina Insani Bekasi.

Wulandari, Ni Luh Manda, Putu Indah Rahmawati. (2020). Analisis Kebutuhan Bahasa Inggris Pramusaji di Hotel Berbintang 5 di Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, UNDIKSHA.

**Sumber berdasarkan skripsi, thesis:**

Andila, Vika. (2017). An Analysis of Student's Ability in Using Modal Auxiliaries in Giving Hotel Services at Hospitality Management of Universitas Negeri Padang. *Skripsi thesis Fakultas Bahasa dan Seni*, Universitas Negeri Padang.

Hendrasti, Ninez Andromeda. (2013). English Language Needs of Front Office Employees at Laras Asri Hotel. *Skripsi Faculty of Language and Literature*, Satya Wacana University, Indonesia.

Nurlaila (2003) Hubungan Antara Kemampuan Berbahasa Inggris Dengan Kinerja Karyawan PT. Elang Express Surabaya. *Thesis S2 Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Universitas Airlangga.

Yulianto, Agung. (2013). Bahasa Inggris Sebagai Penunjang Kinerja Front Office Dalam Dunia Perhotelan di Istana Hotel Jember. *Skripsi Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember*.

**Sumber berdasarkan website:**

Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Barat. (2020). *Tingkat Hunian Kamar Hotel Provinsi Kalimantan Barat 2019*. Diakses dari situs <https://kalbar.bps.go.id/publication/2020/08/18/c8c4e0f33550c61b91690cb7/tingkat-hunian-kamar-hotel-provinsi-kalimantan-barat-2019.html>

Darsana, I Nyoman. (2017). *Fungsi Bahasa Suatu Kajian Aksiologis*. Diakses dari situs <https://erepo.unud.ac.id/id/eprint/14118>

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2020). *Penguasaan Bahasa Asing, Kunci Unggul ASEAN dalam Kompetisis Global*. Diakses dari situs <https://www.kemdikbud.go.id/main/blog/2020/12/penguasaan-bahasa-asing-kunci-unggul-asean-dalam-kompetisi-global>

[LPK Budi Luhur Hotel School. \(2017\). Pentingnya Bahasa Inggris dalam dunia Perhotelan](#). Diakses dari situs <https://www.lp3bl.com/2017/09/28/pentingnya-menguasai-bahasa-inggris-dalam-perhotelan/>

Stiawan, Yasin. (2006). *Perkembangan Bahasa*. Diakses dari situs <http://www.siaksoft.com> 16/01/2006.

## **LAMPIRAN**

**LAMPIRAN 1**  
**SURAT PENELITIAN**



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA  
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA**

Jl. Laksda Adisucipto Km.5 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281  
Telp / fax : (0274) 485115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id ampta@yahoo.co.id

Nomor : 914/Q.AMPTA/ III/2022 Yogyakarta, 30 Maret 2022  
Hal : Permohonan Penelitian

Kepada Yth  
Bapak Riganda Togatorop  
General Manager Mercure Pontianak  
Jln. Jendral Ahmad Yani No. 91 , Bansir Laut,  
Kec. Pontianak Tenggara  
Kota Pontianak  
Kalimantan Barat

Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Penelitian di Mercure Pontianak City Center, Kalimantan Barat selama 4 minggu terhitung mulai tanggal 10 April 2022 sampai dengan tanggal 10 Mei 2022, bagi mahasiswa/i kami dari Jurusan D IV Pengelolaan Perhotelan :

Nama Mahasiswa : Ronauli Essika Siantari  
No Mahasiswa : 318101182  
Semester : VIII(Delapan)

Besar harapan bila mahasiswa kami mendapatkan izin untuk melaksanakan penelitian sehingga dapat menyusun Laporan Penelitian yang berjudul : **"ANALISIS PENGARUH KEMAMPUAN BAHASA INGGRIS KARYAWAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI MERCURE PONTIANAK KALIMANTAN BARAT "**. Proposal Penelitian akan dikutsertakan oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Atas bantuannya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami



Drs. Prihatno, M.M

Tembusan:  
-File



# MERCURE

HOTELS

PONTIANAK CITY CENTER

Pontianak, 18 April 2022

Nomor: 033 / TC-LO / IV / 2022

Kepada Yth

Bapak Drs. Prihatno, MM  
Ketua STP Ampta Yogyakarta

Perihal: Balasan Permohonan Izin Penelitian

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat yang kami terima nomor: 941/Q.AMPTA/III/2022 dengan perihal Permohonan Penelitian yaitu untuk:

Nama Mahasiswa : Ronauli Essika Sianturi  
No Mahasiswa : 318101182  
Semester : VIII (Delapan)

Maka melalui surat ini kami sampaikan bahwa kami bersedia menerima Mahasiswa yang tersebut diatas untuk melakukan Penelitian. Mohon untuk setiap mahasiswa agar mengumpulkan Surat pengantar penelitian, Biodata Diri, Pas Foto dan Fotokopi Kartu Mahasiswa.

Adapun mengenai teknis pelaksanaan penelitian tersebut dilaksanakan sesuai dengan prosedur serta tetap tunduk dan patuh pada peraturan / kebijakan yang berlaku di perusahaan kami. Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.

Demikian pemberitahuan ini kami sampaikan dan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

  
Dandi Pardi Santosa  
Talent & Culture Manager

Jl. Jenderal Ahmad Yani No. 91 | Pontianak 78124, West Kalimantan - Indonesia

**LAMPIRAN 2**  
**DATA HASIL PENELITIAN**

**Tabel Data Kemampuan Bahasa Inggris Karyawan (X)**

No. Resp	Kemampuan Bahasa Inggris Karyawan (X)												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	29
2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	45
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	33
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	47
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
7	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	36
8	4	4	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	33
9	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	40
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
13	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
15	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	40
16	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	43
17	3	3	2	1	4	3	3	2	3	4	4	2	34
18	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	39
19	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
20	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	40
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
22	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	40
23	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	32
24	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	4	37
25	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	38
26	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	32
27	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	38



58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>48</b>
59	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>39</b>
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>36</b>
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>48</b>
62	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	<b>44</b>
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>36</b>
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	<b>38</b>
65	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	<b>32</b>
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>48</b>
67	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>38</b>
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>36</b>
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>36</b>
70	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>37</b>
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>36</b>
72	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	<b>35</b>
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>36</b>
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>37</b>
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>48</b>
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>48</b>
77	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	<b>40</b>
78	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	<b>47</b>
79	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>38</b>
80	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	<b>45</b>
81	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	<b>44</b>
82	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	<b>38</b>
83	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	<b>39</b>
84	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	<b>39</b>
85	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	<b>38</b>
86	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>38</b>
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	<b>45</b>

88	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	<b>42</b>
89	4	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	<b>42</b>
90	4	3	3	4	4	4	1	2	3	4	4	3	<b>39</b>
91	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	<b>42</b>
92	4	3	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	<b>42</b>
93	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	<b>42</b>



28	3	4	4	3	3	4	4	3	4	<b>32</b>
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>36</b>
30	4	4	3	3	4	4	4	3	4	<b>33</b>
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>36</b>
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>36</b>
33	3	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>35</b>
34	4	3	3	4	3	4	4	4	4	<b>33</b>
35	4	3	3	3	3	3	2	3	3	<b>27</b>
36	4	3	3	4	4	3	2	3	3	<b>29</b>
37	4	4	3	3	3	3	3	3	3	<b>29</b>
38	4	3	4	4	3	4	4	3	4	<b>33</b>
39	4	4	4	4	3	3	3	4	3	<b>32</b>
40	4	4	3	3	3	3	4	3	3	<b>30</b>
41	4	3	3	4	4	3	3	3	3	<b>30</b>
42	4	4	3	4	3	4	4	4	4	<b>34</b>
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>36</b>
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>36</b>
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>36</b>
46	4	3	3	3	3	3	3	3	4	<b>29</b>
47	4	3	4	4	4	4	4	4	4	<b>35</b>
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>27</b>
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>36</b>
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>36</b>
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>36</b>
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>36</b>
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>36</b>
54	2	2	2	2	2	4	4	4	4	<b>26</b>
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>36</b>
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>36</b>
57	1	1	1	1	4	4	4	4	4	<b>24</b>



58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>36</b>
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>27</b>
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>27</b>
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>36</b>
62	4	4	3	4	4	4	4	4	4	<b>35</b>
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>27</b>
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>27</b>
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>27</b>
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>36</b>
67	4	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>28</b>
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>27</b>
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>27</b>
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>27</b>
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>27</b>
72	4	3	3	3	3	3	3	4	4	<b>30</b>
73	3	3	3	3	3	3	3	3	4	<b>28</b>
74	3	3	3	4	2	3	4	3	4	<b>29</b>
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>36</b>
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>36</b>
77	3	4	4	4	4	4	3	3	3	<b>32</b>
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>36</b>
79	4	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>28</b>
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>36</b>
81	4	3	3	4	3	4	3	3	3	<b>30</b>
82	4	4	2	4	3	4	3	3	4	<b>31</b>
83	3	3	3	3	4	3	4	3	3	<b>29</b>
84	3	4	3	3	4	4	4	4	4	<b>33</b>
85	3	3	3	3	4	3	4	3	4	<b>30</b>
86	4	3	3	4	3	3	4	4	3	<b>31</b>
87	3	3	3	3	3	3	4	3	4	<b>29</b>



**LAMPIRAN 3**  
**HASIL OUTPUT SPSS VERSI 25**





X12	Pearson Correlation	.544**	.493**	.455**	.590**	.410**	.557**	.384**	.463**	.384**	.419**	.500**	1	.708**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93
X_TOTAL	Pearson Correlation	.676**	.654**	.694**	.768**	.745**	.761**	.753**	.756**	.691**	.681**	.714**	.708**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).														
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).														

### Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (Y)

Correlations												
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y_TOTAL	
Y1	Pearson Correlation	1	.551**	.529**	.670**	.343**	.280**	.224*	.339**	.263*	.646**	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001	.007	.031	.001	.011	.000	
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	
Y2	Pearson Correlation	.551**	1	.719**	.656**	.446**	.407**	.314**	.294**	.283**	.728**	
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.002	.004	.006	.000	
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	
Y3	Pearson	.529**	.719**	1	.750**	.513**	.384**	.323**	.398**	.337**	.766**	

	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.002	.000	.001	.000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93
Y4	Pearson Correlation	.670**	.656**	.750**	1	.464**	.436**	.271**	.384**	.309**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.009	.000	.003	.000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93
Y5	Pearson Correlation	.343**	.446**	.513**	.464**	1	.618**	.494**	.527**	.486**	.741**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93
Y6	Pearson Correlation	.280**	.407**	.384**	.436**	.618**	1	.716**	.703**	.715**	.785**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93
Y7	Pearson Correlation	.224*	.314**	.323**	.271**	.494**	.716**	1	.734**	.672**	.710**
	Sig. (2-tailed)	.031	.002	.002	.009	.000	.000		.000	.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93
Y8	Pearson Correlation	.339**	.294**	.398**	.384**	.527**	.703**	.734**	1	.658**	.750**
	Sig. (2-tailed)	.001	.004	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93
Y9	Pearson	.263*	.283**	.337**	.309**	.486**	.715**	.672**	.658**	1	.699**

	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	.011	.006	.001	.003	.000	.000	.000	.000		.000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93
Y_TOTAL	Pearson Correlation	.646**	.728**	.766**	.760**	.741**	.785**	.710**	.750**	.699**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).											
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).											



### Hasil Uji Reliabilitas Kemampuan Bahasa Inggris Karyawan (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.768	13

### Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.775	10

### Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.12394123
Most Extreme Differences	Absolute	.083
	Positive	.074
	Negative	-.083
Test Statistic		.083
Asymp. Sig. (2-tailed)		.123 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

### Hasil Uji Linieritas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan * Kemampuan Bahasa Inggris Karyawan	Between Groups	(Combined)	287.406	13	22.108	5.009	.000
		Linearity	221.041	1	221.041	50.084	.000
		Deviation from Linearity	66.365	12	5.530	1.253	.263
	Within Groups		348.659	79	4.413		
	Total		636.065	92			

### Hasil Deskriptif Statistik

<b>Gender</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Wanita	57	61.3	61.3	61.3
	Pria	36	38.7	38.7	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

<b>Age</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21 – 25	69	74.2	74.2	74.2
	25 – 30	16	17.2	17.2	91.4
	30 – 35	8	8.6	8.6	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

<b>Education</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Senior High School	23	24.7	24.7	24.7
	Diploma	29	31.2	31.2	55.9
	Bachelor / Master Degree	41	44.1	44.1	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

<b>Domicile</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Indonesia	77	82.79	82.79	82.79
	Other Countries	16	17.21	17.21	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

### Hasil Uji t

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.817	1.928		6.130	.000
	Kemampuan Bahasa Inggris Karyawan	.492	.047	.741	10.513	.000
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan						

### Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.741 <sup>a</sup>	.548	.543	2.479
a. Predictors: (Constant), Kemampuan Bahasa Inggris Karyawan				

**LAMPIRAN 4**  
**KUESIONER PENELITIAN**

## **RESEARCH QUESTIONNAIRE**

### **AN ANALYSIS OF EMPLOYEES' ENGLISH ABILITY ON THE QUALITY OF SERVICE AT MERCURE PONTIANAK CITY CENTER, WEST KALIMANTAN**

---

---

Dear Sir/Madam,

I am a student of D-IV Hotel Management at Sekolah Tinggi AMPTA Yogyakarta who is doing a research at Mercure Pontianak City Center entitled: **“AN ANALYSIS OF EMPLOYEES' ENGLISH ABILITY ON THE QUALITY OF SERVICE AT MERCURE PONTIANAK CITY CENTER, WEST KALIMANTAN”**.

The questions asked would refer to the services given by the frontliners (security & receptionist) at Mercure Pontianak City Center, West Kalimantan. For the purposes of this research, I implore your willingness as respondents in this research. Thank you.

Kind regards,

Ronauli Essika Sianturi

NIM 318191182

## Respondent Profile

Please put [  ] in the column provided.

Name :

Gender : [  ] Man [  ] Woman

Age : [  ] 21-25

[  ] 25-30

[  ] 30-35

Domicile : [  ] Indonesia [  ] Other Countries

Education : [  ] Senior High School

[  ] Diploma

[  ] Bachelor/Master Degree

**Instructions:**

Please put a check mark [  $\checkmark$  ] in the column provided according to the answer based on your opinion.

**Description:**

Highly Agree (HA) : 4

Agree (A) : 3

Disagree (D) : 2

Highly Disagree (HD) : 1



**QUESTIONS LIST**

No	QUESTION	HA	A	D	HD
<b>EMPLOYEES' ENGLISH ABILITY (X)</b>					
<b>SPEAKING</b>					
1	The staffs are able to speak English grammatically and use formal words to guest				
2	The staffs are able to explain and give the information correctly suitable for guest's needs				
3	The staffs are able to respond to guest's complaints and handle it well				
<b>LISTENING</b>					
1	The staffs are able to listen clearly and correctly while communicating to guest using English				
2	The staffs are able to listen and find out the needs which were raised orally by guest				
3	The staffs are able to listen and figure out the complaints which were raised orally by guest				
<b>WRITING</b>					
1	The staffs are able to write in English and grammatically well while giving				

	the service to guest				
2	The staffs are able to respond to messages sent by guest through WhatsApp or E-mail				
3	The staffs are able to respond to reviews sent to hotel's website by guest				
<b>READING</b>					
1	The staffs are able to read the messages in English sent by guest				
2	The staffs are able to read the reviews sent by guest				
3	The staffs are able to read the reservations in English given by guest				

No	QUESTION	HA	A	D	HD
<b>THE QUALITY OF SERVICE (Y)</b>					
<b>EMPATHY</b>					
1	The staffs are able to give the service to guest friendly and not discriminating				
2	The staffs are able to understand the guest's needs well				

3	The staffs are able to figure out the guest's complaints well				
<b>RELIABILITY</b>					
1	The staffs are able to give the service to guest carefully and based on established standards of service				
2	The staffs are able to fulfill the demands and needs of guest accurately				
3	The staffs are able to handle the guest's complaints accurately				
<b>RESPONSIVENESS</b>					
1	The staffs are able to respond to guest's needs correctly				
2	The staffs are able to respond to guest's complaint nicely				
3	The staffs are able to respond to guests which were having trouble while staying				

**LAMPIRAN 5**  
**WAWANCARA**

**WAWANCARA SKRIPSI “ANALISIS PENGARUH KEMAMPUAN  
BAHASA INGGRIS KARYAWAN TERHADAP KUALITAS  
LAYANAN DI MERCURE PONTIANAK CITY CENTER,  
KALIMANTAN BARAT”**

---

---

Narasumber: M. Ferry Fahlevy sebagai *Room Division Manager*  
Pada tanggal: 4 Mei 2022

- 1. Apakah setiap *frontliners (security, receptionist)* yang ada di Mercure Pontianak City Center dapat berbahasa Inggris? Bagaimana jika tidak?**

Jawab: Untuk *security* rata – rata tidak bisa berbahasa Inggris, sedangkan *receptionist* semuanya bisa berbahasa Inggris. Untuk *security* mereka akan mengarahkan tamu – tamu asing ke *receptionist* langsung, agar tamu – tamu tersebut dapat berkomunikasi dengan lancar.

- 2. Mengapa setiap *frontliners (security, receptionist)* perlu memiliki kemampuan bahasa Inggris?**

Jawab: Karena Bahasa Inggris merupakan Bahasa International yang harus dikuasai oleh semua *receptionist*, guna nya untuk dapat berkomunikasi dengan baik, serta mempermudah pekerjaan terutama saat berkomunikasi dengan orang asing.

- 3. Apakah dengan berkemampuan berbahasa Inggris dapat membantu *jobdesc* yang dilakukan oleh *frontliners (security, receptionist)*?**

Jawab: Tentu saja, karena *jobdesc* kami rata – rata menggunakan Bahasa Inggris, sehingga apabila *receptionist* bisa berbahasa Inggris, memudahkan mereka untuk dapat memahami tugas dan tanggung jawabnya.

- 4. Bagaimana jika *frontliners* tidak dapat berbahasa Inggris khususnya *receptionist*, apakah akan menghambat kelancaran operasional hotel?**

Jawab: Tentu akan menghambat kelancaran operational, karena ketika ada tamu asing pasti *receptionist* tersebut akan meminta bantuan lagi untuk manangani tamu asing tersebut, tetapi pada saat proses *interview*, *filter* utama kami yaitu harus bisa berbahasa Inggris.

- 5. Apakah *jobdesc* dari setiap *frontliners* (*security*, *receptionist*) akan tetap berjalan dengan baik tanpa memiliki kemampuan bahasa Inggris?**

Jawab: Khususnya di *receptionist* tidak akan sebaik *receptionist* yang bisa berbahasa Inggris.

- 6. Menurut Bapak, berapa persen kebutuhan bahasa Inggris dalam suatu pekerjaan di hotel khususnya bagi *frontliners* (*security*, *receptionist*)?**

Jawab: 95% (*receptionist*)

- 7. Bagaimana pendapat Bapak tentang kemampuan bahasa Inggris mampu membantu *frontliners* (*security*, *receptionist*) dalam meningkatkan kualitas layanan di hotel?**

Jawab: Untuk kualitas layanan, disamping bisa berbahasa Inggris, juga diperlukan konsistensi dalam menjalankan SOP yang sudah ditetapkan.

- 8. Menurut Bapak, bagaimana kemampuan bahasa Inggris setiap karyawan pada divisi *Security & Front Office* pada saat ini di *Mercure Pontianak City Center*, apakah sudah dapat dikatakan cukup?**

Jawab: Untuk di *security* tidak cukup & untuk di *receptionist* sudah cukup.

**LAMPIRAN 6**  
**DOKUMENTASI**



**Gedung Mercure Pontianak City Center**



**Lobby Mercure Pontianak City Center**





**Ebony Restaurant**



**Swimming Pool**



**Fitness Center**



**Observasi Lapangan**

**LAMPIRAN 7**

**TABEL T**

Tabel Distribusi T

dk	$\alpha$ untuk Uji Satu Pihak ( <i>one tail test</i> )					
	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005
	$\alpha$ untuk Uji Dua Pihak ( <i>two tail test</i> )					
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01
1	1,000	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657
2	0,816	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925
3	0,765	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841
4	0,741	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604
5	0,727	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032
6	0,718	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707
7	0,711	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499
8	0,706	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355
9	0,703	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250
10	0,700	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169
11	0,697	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106
12	0,695	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055
13	0,692	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012
14	0,691	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977
15	0,690	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947
16	0,689	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921
17	0,688	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898
18	0,688	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878
19	0,687	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861
20	0,687	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845
21	0,686	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831
22	0,686	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819
23	0,685	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807
24	0,685	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797
25	0,684	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787
26	0,684	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779
27	0,684	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771
28	0,683	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763
29	0,683	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756
30	0,683	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750
40	0,681	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704
60	0,679	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660
120	0,677	1,289	1,658	1,980	2,358	2,617
$\infty$	0,674	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576

**LAMPIRAN 8**  
**TABEL R**

Tabel Distribusi R

n	Taraf Signifikan		n	Taraf Signifikan		n	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	10	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	12	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	15	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	17	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	20	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	30	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	40	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	50	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	60	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

**LAMPIRAN 9**  
**LEMBAR BIMBINGAN**



NAMA MAHASISWA : RIKA ESTIKA SIBANDI  
 NO. MAHASISWA : 180102  
 JUDUL PENELITIAN : ANALISA PERENCANAAN MANAJEMEN LARVA CACING TERHADAP TERAPAN KEMASAN LAYANAN DI WILAYAH KOTA SURABAYA, KECAMATAN GABUT

NAMA PEMBimbing : DRS. FIDHUS, MM

NAMA PEMBimbing : DIYANARA EK, Dwi, M. Sc

NO.	TANGGAL	URAIAN BERSIHAN	PERAP
1	24/4	- Suhu di persediaan, mencuci - obat penggosok - Lantai beres - Daftar Revisi - Revisi	<input checked="" type="checkbox"/>
2	24/4	- Rumus volume Suhu gas - Kelangkaan (pilih) Spesifikasi bahan baku - Indikator harga - Analisis dari data - Cari teori harga ? - Daftar persediaan	<input checked="" type="checkbox"/>

NO.	TANGGAL	URAIAN BERSIHAN	PERAP
1	24/4	- Rasio - Cari data - Lantai beres	<input checked="" type="checkbox"/>
2	24/4	- Data yang ada - Indikator harga	<input checked="" type="checkbox"/>
3	24/4	- Rasio - Indikator harga - Daftar persediaan	<input checked="" type="checkbox"/>



NAMA MAHASISWA : RIKA ESTIKA SIBANDI  
 NO. MAHASISWA : 180102  
 JUDUL PENELITIAN : ANALISA PERENCANAAN MANAJEMEN LARVA CACING TERHADAP TERAPAN KEMASAN LAYANAN DI WILAYAH KOTA SURABAYA, KECAMATAN GABUT

NAMA PEMBimbing : DR. WAHID, MM

NAMA PEMBimbing : DIYANARA EK, Dwi, M. Sc

NO.	TANGGAL	URAIAN BERSIHAN	PERAP
3	24/4	- Kelangkaan - Rasio - Indikator harga - Daftar persediaan	<input checked="" type="checkbox"/>
4	24/4	- Rasio - Indikator harga - Daftar persediaan	<input checked="" type="checkbox"/>
5	24/4	- Rasio - Indikator harga - Daftar persediaan	<input checked="" type="checkbox"/>
6	24/4	- Rasio - Indikator harga - Daftar persediaan	<input checked="" type="checkbox"/>

NO.	TANGGAL	URAIAN BERSIHAN	PERAP
4	24/4	- Rasio - Indikator harga - Daftar persediaan	<input checked="" type="checkbox"/>
5	24/4	- Rasio - Indikator harga - Daftar persediaan	<input checked="" type="checkbox"/>
6	24/4	- Rasio - Indikator harga - Daftar persediaan	<input checked="" type="checkbox"/>