



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PENGARUH
***ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DAN**
MEDIA SOSIAL INSTAGRAM TERHADAP TINGKAT
PENGHUNIAN KAMAR HOTEL ACACIA
PADA MASA PERALIHAN PANDEMI COVID-19
KE MASA ENDEMI
(Studi Kasus di Hotel Acacia Jakarta)



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

DWI YUNITA SARI
NIM: 1805421006

Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2022



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ABSTRAK

DWI YUNITA SARI. Pengaruh *Electronic Word Of Mouth* dan Media Sosial Instagram Terhadap Tingkat Penghunian Kamar Hotel Acacia Jakarta Dalam Masa Peralihan Pandemi COVID-19 ke Masa Endemi (Studi Kasus Konsumen Hotel Acacia Jakarta). Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta 2022. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh secara parsial dan simultan *electronic word of mouth* dan media sosial *instagram* terhadap tingkat penghunian kamar hotel Acacia pada masa peralihan pandemi COVID-19 ke masa endemi. Selain itu, penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan hotel dalam meningkatkan pemasaran yang lebih beragam melihat kondisi pandemi COVID-19 sudah dalam masa peralihan ke masa endemi. Dengan demikian tingkat penghunian kamar akan kembali secara normal di masa endemi ini. Penelitian ini termasuk asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif serta jumlah populasi sebanyak 73.454 tamu dari bulan Januari 2020 s.d Mei 2022. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik *purposive sampling* menggunakan rumus Slovin. Jumlah sampel yang diperoleh adalah 95 responden. Pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Sedangkan metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi (R^2), Uji T, dan Uji F. Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *software SPSS 22 for windows*. Model persamaan regresi $Y = -26,053 + 0,553 X_1 + 0,434 X_2 + e$ sudah layak untuk digunakan. Berdasarkan hasil korelasi secara parsial variabel *electronic word of mouth* (X_1) memberikan pengaruh terhadap tingkat penghunian kamar (Y) sebesar 12,39%, sedangkan variabel media sosial "*instagram*" (X_2) memberikan pengaruh terhadap tingkat penghunian kamar (Y) sebesar 14,29%. Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi (R^2) sebesar 19,8% tingkat penghunian kamar dipengaruhi oleh *electronic word of mouth* dan media sosial *instagram* sedangkan sisanya..dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak dibahas oleh peneliti pada penelitian ini seperti harga, faktor internal dan eksternal, segmentasi pasar, iklan, dan lain sebagainya.

Kata Kunci: *Tingkat Penghunian Kamar, Media Sosial Instagram, Electronic Word Of Mouth*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ABSTRACT

DWI YUNITA SARI. The Effect of Electronic Word Of Mouth and Instagram Social Media on Room Occupancy Rates at Acacia Hotel Jakarta During the Transition of the COVID-19 Pandemic to Endemic Period (Case Study of Consumers of Hotel Acacia Jakarta). Department of Commerce Administration Jakarta State Polytechnic 2022.

This study aims to analyze the effect of partially and electronically word of mouth and social media "instagram" on residents of Jakarta hotel rooms during the COVID-19 pandemic to the endemic period. In addition, this research is expected to be taken into consideration by hotels in increasing marketing that is more diverse in the conditions of the COVID-19 pandemic, which is already looking at the endemic period. Thus the occupants of the room will return to their original state in this endemic period. This study includes causal associative with a quantitative approach and a population of 73,454 guests from January 2020 to May 2022. The sample in this study was determined by purposive sampling technique using the Slovin formula. The number of samples obtained is 95 respondents. The test instrument uses validity and reliability tests. While the data analysis method used multiple linear regression analysis, coefficient of determination test (R²), T test, and F test. Data processing in this study was carried out using SPSS 22 software for windows. The regression equation model $Y = -26.053 + 0.553 X_1 + 0.434 X_2 + e$ is feasible to use. Based on the partial correlation results, the electronic word of mouth variable (X₁) has an effect on room occupants (Y) of 12.39%, while the social media variable instagram (X₂) has an influence on room occupancy (Y) of 14.29%. Based on the results of the analysis of the coefficient of determination (R²) of 19.8% the room occupancy rate is influenced by electronic word of mouth and social media "instagram" while the rest is influenced by other variables that are not discussed by researchers in research on prices, internal factors and external, market segmentation, advertising, and so on.

Keywords: Room Occupancy Rate, Instagram Social Media, Electronic Word Of Mouth

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Dwi Yunita Sari
NIM : 1805421006
Program Studi : Administrasi Bisnis Terapan
Judul Laporan Tugas Akhir : Pengaruh Electronic *Word Of Mouth* Dan Media Sosial Instagram Terhadap Tingkat Penghunian Kamar Hotel Acacia Pada Masa Peralihan Pandemi Covid-19 Ke Masa Endemi

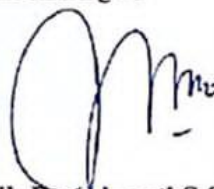
Pembimbing I



Kadunci, S.E., M.Si
NIP 195912271990031001

Depok, 31 Agustus 2022

Pembimbing II



Titik Purwinarti, S.Sos., M.Pd
NIP 196209121988032003

Mengetahui
Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si
NIP 196501311989032001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Dwi Yunita Sari
NIM : 1805421006
Program Studi : Administrasi Bisnis Terapan
Judul Laporan Tugas Akhir : Pengaruh *Electronic Word Of Mouth* Dan Media Sosial Instagram Terhadap Tingkat Penghunian Kamar Hotel Acacia Pada Masa Peralihan Pandemi Covid-19 Ke Masa Endemi

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 31 Agustus 2022
Waktu : 09.30-10.30

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Kadunci, S.E., M.Si
NIP 195912271990031001

Penguji I : Dra. Lenny Brida, Dipl. TESOL., M.Psi., M.Hum
NIP 195808121986032001

Penguji 2 : Dewi Winarni Susyanti, S.E., M.Si
NIP 195906041989102001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PERNYATAAN ORISINILITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Terapan Administrasi Bisnis, baik di Politeknik 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 Politeknik Negeri Jakarta.

Depok, Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Dwi Yunita Sari

NIM 1805421006



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul **“Pengaruh *Electronic Word Of Mouth* Dan Media Sosial Instagram Terhadap Tingkat Penghunian Kamar Hotel Acacia Pada Masa Peralihan Pandemi Covid-19 Ke Masa Endemi”** (Studi Kasus di Hotel The Acacia Jakarta), sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan (S. Tr) pada Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa proses penelitian ini tidak terlepas dari partisipasi, dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. sc Zainal Nur Arifin, Dipl. Eng. HTL. MT selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Maryam, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.
3. Husnil Barry, S.E., M.S.M selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis Terapan Politeknik Negeri Jakarta.
4. Kadunci, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dan memberikan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian penulisan skripsi ini sehingga proposal ini dapat selesai dengan baik.
5. Titik Purwinarti, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing dua yang telah memberikan banyak arahan secara teknis penulisan penelitian ini hingga dapat selesai dengan baik.
6. Dra. Lenny Brida, Dipl. TESOL., M.Psi., M.Hum selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini.
7. Dewi Winarni Susyanti, S.E., M.Si selaku dosen penguji dua yang terus memberikan arahan serta saran mengenai penulisan yang perlu penulis perbaiki untuk menjadi lebih baik.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8. Bapak dan Ibu Dosen Politeknik Negeri Jakarta khususnya Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
9. Pihak Hotel Acacia Jakarta sebagai pihak yang memberikan persetujuan untuk penulis melakukan penelitian ini.
10. Kedua orang tua serta kakak yang telah memberikan dukungan baik moril maupun material selama Penulis melaksanakan dan menyusun skripsi.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai bahan evaluasi untuk menyempurnakan proposal penelitian ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca.

Jakarta, 22 Mei 2022

Penulis



Dwi Yunita Sari

1805421006



Hak Cipta :

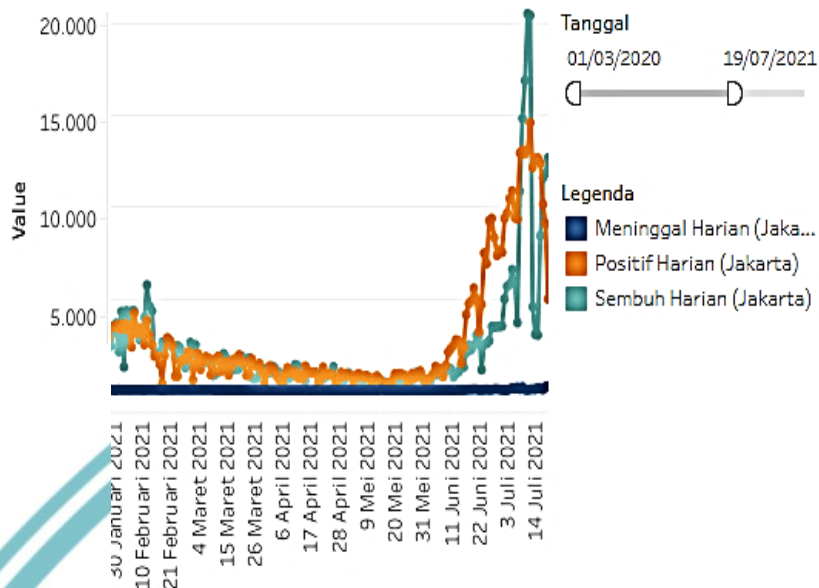
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kasus *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) merupakan kejutan besar bagi ekonomi global yang pertama kali dideteksi pada tahun 2019. Pandemi Covid-19 yang berasal dari kota Wuhan China ini masuk merajalela dinegara-negara dunia khususnya di Indonesia dan pada tanggal 2 Maret 2020, terjadi kasus pertama positif Covid-19 di Indonesia terjadi di kota Depok terdiri dari dua pasien yang dinyatakan sebagai positif Covid-19. Tersebarnya *virus* tersebut karena melakukan kontak dengan warga negara Jepang yang datang ke Indonesia. Sehingga *World Health Organization (WHO)* mendeklarasikan secara resmi adanya kasus tersebut sebagai “wabah pandemi” tepat pada tanggal 11 Maret 2020. *Virus* Covid-19 menyerang bagian pernafasan manusia dengan gejala awal seperti demam dan batuk, namun ada juga yang tidak bergejala.

Virus ini tidak hanya menyebabkan infeksi pernafasan ringan, seperti flu. Akan tetapi, bisa memicu terjadinya infeksi pernafasan berat, seperti infeksi paru-paru (*pneumonia*), *Middle-East Respiratory Syndrome (MERS)*, dan *Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS)* yang jika tidak diatasi dengan benar dapat mengakibatkan kematian. Kondisi pandemi Covid-19 yang berkepanjangan berdampak bagi semua sektor perekonomian, salah satunya sektor pariwisata. Kondisi tersebut membuat pemerintah dengan cepat bergerak guna mengambil langkah sebagai upaya penekanan penyebaran *Virus* tersebut dan selama satu tahun periode kasus Covid-19 yaitu dari bulan Maret 2020-Juli 2021 dan status di Indonesia masih dalam pandemi. Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan untuk pertama kalinya guna upaya dalam membatasi pergerakan masyarakat yaitu dengan adanya PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar),



Gambar 1. 1 - Perkembangan Kasus Covid-19 Tahun 2021

Sumber: corona.jakarta.go.id, 2022

Terjadi lonjakan yang sangat signifikan pada akhir bulan Juni 2021, DKI Jakarta mencatat sebanyak 9.394 ribu kasus positif Covid-19. Lalu, pada pertengahan Juli 2021 DKI Jakarta mengalami lonjakan jumlah kasus positif penderita Covid-19 hingga mencapai 20.570 ribu kasus. Hal ini disebabkan oleh masuknya virus yang terdiri dari beberapa varian salah satunya varian delta dari India ke Indonesia yang makin memperparah peningkatan jumlah kasus yang terinfeksi Covid-19. Penetapan kebijakan PSBB rupanya berdampak buruk bagi industri pariwisata khususnya perhotelan, Hotel merupakan bentuk usaha yang menyediakan akomodasi komersial yang dapat digunakan oleh wisatawan atau orang yang ingin mendapatkan pelayanan penginapan, terpaksa hilang kesempatan untuk bertahan hidup di tengah situasi pandemi yang tidak menentu, bahkan sebagian besar hotel harus berhenti beroperasi. Adapun kegiatan-kegiatan di hotel yang terkena dampak, yaitu tidak diperbolehkan adanya kegiatan *meeting*, *wedding* dan akad nikah, *restaurant*, *café dan bar* di hotel harus ditutup dan hanya memperbolehkan pesanan online, fasilitas umum seperti *swimming pool*, *gym*, *spa*, salon harus ditutup operasionalnya.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 1. 2 - Perkembangan Pariwisata Januari 2020
Sumber: Badan Pusat Statistik, 2022

Sedangkan, menurut Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Tanah Air pada kuartal pertama tahun 2020 mulai mengalami penurunan pada bulan Januari 2020, ada 1,27 juta turis Internasional di Indonesia. Jika dibandingkan dengan jumlah kunjungan wisman pada bulan Desember 2019 yang berjumlah 1,37 juta, hasil ini turun 7,62 persen. Merebaknya Covid-19 pada pekan terakhir bulan Januari 2020 menjadi penyebab utama penurunan jumlah kunjungan wisman ke Tanah Air. Tingkat hunian hotel turun hingga 40% yang berdampak negatif bagi kelangsung hidup dunia industri dalam jangka panjang. Indonesia saat ini sedang mengalami situasi darurat pariwisata. Salah satu yang menjadi indikator adalah banyaknya penutupan sejumlah hotel. Kejadian yang luar biasa ini mengakibatkan banyak hotel yang berhenti beroperasi atau mengurangi karyawannya demi bisa bertahan. Setiap perusahaan, baik yang bergerak dibidang produk ataupun jasa, mempunyai tujuan untuk tetap hidup dan berkembang, tujuan tersebut dapat dicapai melalui upaya untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan tingkat keuntungan atau laba operasional perusahaan.

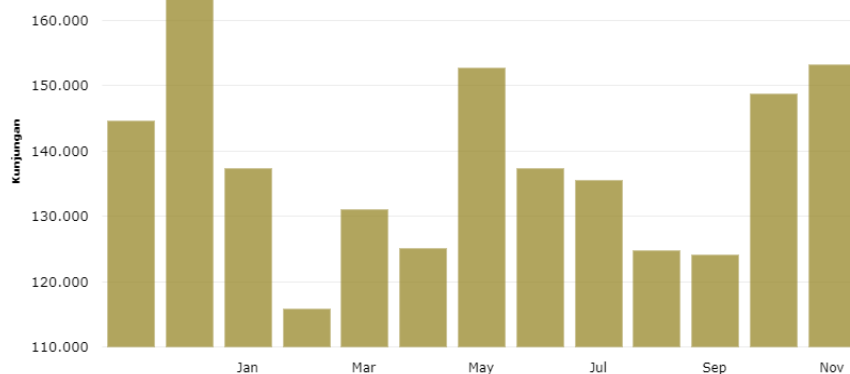
Tingginya lonjakan jumlah kasus positif penderita Covid-19 membuat Pemerintah bergerak mengambil langkah kembali untuk menekan penyebaran virus Covid-19 dengan mengeluarkan regulasi baru yang ditetapkan dalam Intruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 30 Tahun 2021, yaitu tentang pemberlakuan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pembatasan kegiatan masyarakat dari PPKM level satu hingga PPKM level empat. Menindaklanjuti arahan Presiden Republik Indonesia yang menginstruksikan agar melaksanakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Level 4 (empat), Level 3 (tiga), dan Level 2 (dua) Corona Virus Disease (Covid-19) di wilayah Jawa dan Bali sesuai dengan kriteria level situasi pandemi berdasarkan assesmen.



Gambar 1. 3 - Perkembangan Pariwisata Januari-November 2021
Sumber: Badan Pusat Statistik, 2022

Seiring dengan pencapaian vaksinasi serta penetapan regulasi PPKM sesuai level *assessment*, kunjungan wisatawan mancanegara mulai bergerak naik pada November 2021. Tercatat, jumlah kunjungan pada bulan tersebut sebanyak 153,2 ribu kunjungan, naik tipis 3,06% dibandingkan Oktober 2021. Begitu pun jika dibandingkan November 2020, kunjungan wisatawan juga mengalami kenaikan sebesar 6,04%. Penetapan regulasi PPKM berdasarkan level membuka kran pariwisata untuk meningkatkan kembali pertumbuhannya, karena sudah diperbolehkan tempat usaha untuk beroperasi dengan memperhatikan protokol kesehatan.

Selama satu tahun periode kasus Covid-19 yaitu bulan Maret 2020-Juli 2021, kini status pandemi sudah dalam proses transisi perubahan menjadi endemi. Menurut Badan Kesehatan Dunia status endemi disematkan berdasarkan tingkat penyebaran penyakit, bukan pada tingkat keparahan penyakit, meskipun status endemi ini cukup besar dan mencakup suatu wilayah akan tetapi, penyebaran



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

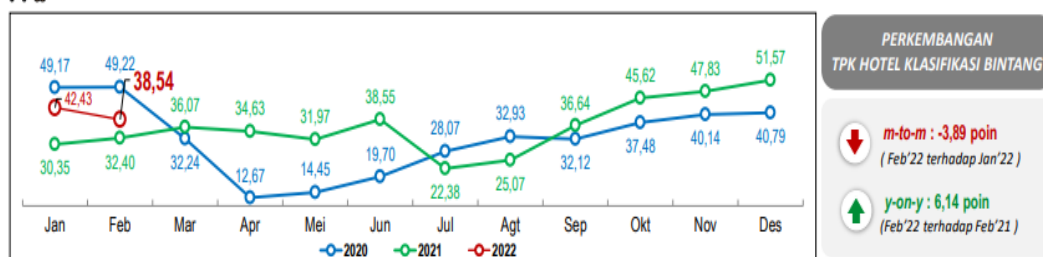
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

penyakitnya tetap terkendali. Proses transisi itu sejalan dengan kebijakan pelonggaran-pelonggaran yang diputuskan pemerintah. Pelonggaran tersebut dilakukan dengan menurunkan level PPKM menjadi level 2, menghapuskan antigen dan PCR sebagai syarat melakukan perjalanan domestik menggunakan transportasi laut, darat maupun udara bagi masyarakat yang sudah vaksin hingga dosis ke-2. Pemerintah juga menurunkan jangka waktu karantina bagi masyarakat yang melakukan perjalanan luar negeri, dari yang sebelumnya karantina 14 hari menjadi 7 hari, kemudian 3 hari, hingga saat ini menjadi 1 hari serta cukup banyak orang yang mendapatkan perlindungan kekebalan dari adanya vaksinasi. Dengan begitu, penularan penyakit akan berkurang serta lebih sedikit kasus rawat inap dan kematian akibat penyakit tersebut, bahkan ketika virus masih terus beredar.



Perkembangan TPK Hotel Klasifikasi Bintang, 2020-2022



Gambar 1. 4 - Tingkat Penghunian Kamar Hotel 2020-2022

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2022

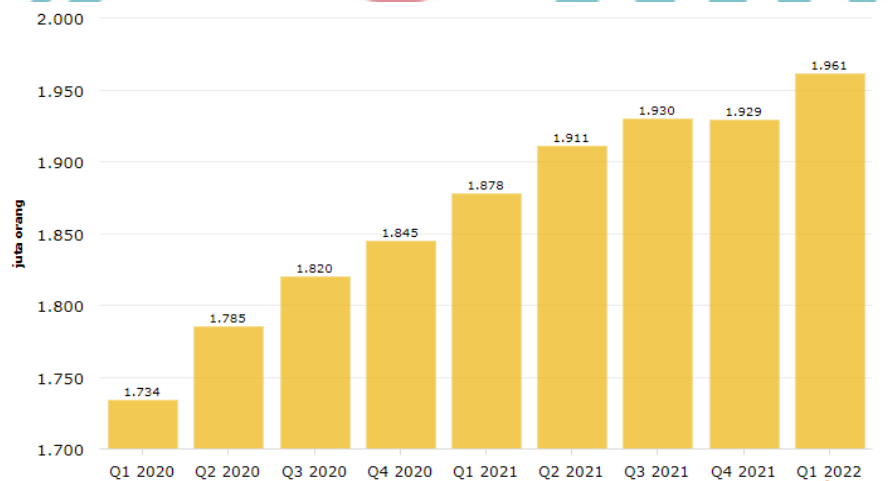
Status peralihan pandemi ke masa endemi selain berdampak positif terhadap tingkat penghunian kamar di perhotelan. Berdasarkan data diatas, hotel klasifikasi bintang di Indonesia mengalami peningkatan jika dilihat dari masa pandemi ke masa endemi. Dapat dilihat pada Februari 2022 perkembangan tingkat penghunian kamar mengalami peningkatan di masa endemi dibandingkan pada bulan Februari 2021, mencapai rata-rata 38,54 persen, naik 6,14. Hal itu mendorong hotel-hotel khususnya Hotel Acacia Jakarta untuk mengembangkan strategi yang berbeda pada masa peralihan pandemi ke endemi dalam upaya meningkatkan tingkat hunian kamar. Banyak aspek yang mempengaruhi tingkat hunian kamar, tamu merupakan aspek terpenting dari industri perhotelan yang selalu ingin memilih hotel terbaik dan dapat memenuhi kebutuhan serta keinginannya. Disamping memberikan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pelayanan yang prima terhadap tamu agar tamu tertarik dan tetap menggunakan jasa yang diberikan, hotel juga harus memiliki strategi-strategi lainnya dalam upaya meningkatkan minat berkunjung tamu, salah satunya dengan cara pemanfaatan sosial media. Pemanfaatan penggunaan sosial media disaat pandemi semakin meningkat karena didukung dengan adanya kegiatan “*Work From Home*” sehingga sosial media memegang arti yang sangat penting serta menjadi bagian gaya hidup sebagian besar masyarakat. Manfaat media sosial diyakini selain untuk bersosialisasi, juga dapat mempermudah pencarian informasi dan sebagai media pemasaran produk maupun jasa. Penggunaan media sosial turut dimanfaatkan pihak Hotel Acacia Jakarta sebagai salah satu media promosi.



Gambar 1. 5 – Perkembangan Jumlah Pengguna Instagram Tahun 2020-2022
Sumber: *Business of Apps*, 2022

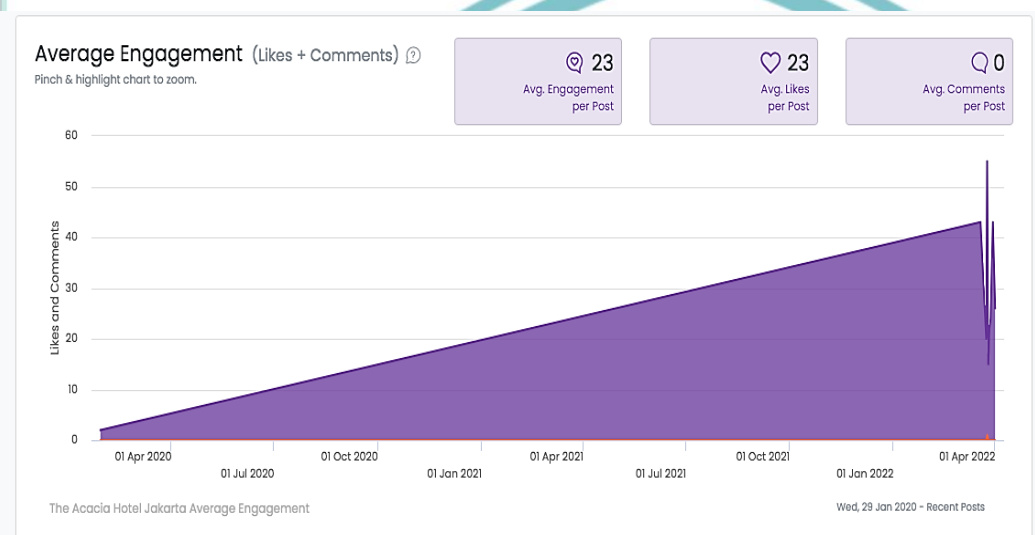
Instagram merupakan salah satu media sosial yang sedang banyak diminati oleh pelaku bisnis sebagai alat untuk melakukan strategi komunikasi pemasaran yang pada sebelumnya sudah ada media sosial facebook & twitter. Berdasarkan data *Business of Apps* pengguna Instagram secara global sudah mencapai 1,96 miliar orang pada kuartal I 2022. Jumlah itu meningkat 1,67% dari kuartal sebelumnya yang masih 1,92 miliar orang. Sedangkan jika dibanding kuartal I 2021, pertumbuhannya mencapai 4,42% dalam setahun. Hal tersebut dimanfaatkan Hotel Acacia Jakarta untuk melakukan stategi pemasaran dengan media sosial instagram yang sudah dimiliki dan menjadikannya sebagai suatu bentuk usaha



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dalam meningkatkan tingkat hunian kamar. Dengan adanya instagram bermanfaat bagi pelaku bisnis yang melakukan strategi komunikasi pemasarannya melalui media instagram, karena media sosial tersebut dapat berinteraksi dengan pelanggan melalui foto, video dan komentar, yang diunggah oleh produsen.



Gambar 1. 6 - Rata-Rata Keterlibatan Instagram Periode 2020-2022
Sumber: Instagram Hotel Acacia Jakarta, 2022

Pemanfaatan media sosial juga sudah dilakukan oleh Hotel Acacia, berdasarkan data diatas dilihat dari *like* dan komentar rata-rata keterlibatan di instagram Hotel Acacia Jakarta terus mengalami peningkatan yang cukup signifikan sejak bulan April 2020-2022 akan tetapi, apabila dilihat dari rata-rata yang hanya menunjukkan sebanyak 23 interaksi per postingan dalam jangka waktu dua tahun maka tersebut dikatakan belum maksimal. Melalui instagram Hotel Acacia Jakarta dapat memanfaatkan penerapan pemasaran seperti melakukan promosi, diskon dll. Dengan demikian, diharapkan pengunjung yang menggunakan instagram dapat memberikan umpan balik dengan cara membagikan pengalamannya, bahkan bisa menjadi salah satu sumber referensi pengunjung lainnya sebelum berkunjung ke Hotel Acacia Jakarta. Komunikasi baik berupa *like*, komentar, ataupun ajakan melalui sosial media elektronik inilah yang disebut dengan *Electronic Word Of Mouth* (EWOM) yang dapat digunakan sebagai salah satu bentuk strategi eksternal pemasaran yang kuat untuk memasarkan atau



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

mempromosikan produk maupun jasa yang digunakan sebagai pemicu pelanggan untuk membicarakan, mempromosikan, merekomendasikan, dan menjual suatu produk/ jasa atau merk kepada pelanggan lain.

Pada situasi Covid-19 seharusnya tidak menjadi penghalang bagi Hotel Acacia untuk berupaya meningkatkan kembali tingkat penghunian kamar karena dengan adanya peningkatan pemanfaatan dalam mengakses media sosial serta adanya peningkatan interaksi pada akun instagram Hotel Acacia Jakarta yang cukup signifikan bisa digunakan untuk melakukan strategi pemasaran baru secara digital hanya saja dalam situasi yang berbeda. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Electronic Word Of Mouth* Dan Media Sosial Instagram Terhadap Tingkat Penghunian Kamar Hotel Acacia Dalam Masa Peralihan Pandemi Covid-19 Ke Masa Endemi”**.

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahannya yang dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Apakah adanya *Electronic Word of Mouth* di Hotel Acacia dapat meningkatkan tingkat penghunian kamar dalam masa peralihan pandemi Covid-19 ke masa endemi?
- b. Apakah dengan adanya Sosial Media Instagram di Hotel Acacia dapat meningkatkan tingkat penghunian kamar dalam masa peralihan pandemi Covid-19 ke masa endemi?
- c. Manakah diantara *Electronic Word of Mouth* dan Media Sosial Instagram yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap tingkat penghunian kamar dalam masa peralihan pandemi Covid-19 ke masa endemi?
- d. Bagaimana dampak pandemi Covid-19 dan Kebijakan PPKM terhadap tingkat penghunian kamar dalam masa peralihan pandemi Covid-19 ke masa endemi?
- e. Bagaimana penggunaan *Electronic Word of Mouth* dan Media Sosial Instagram di Hotel Acacia terhadap tingkat penghunian kamar dalam masa peralihan pandemi Covid-19 ke masa endemi?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan beberapa identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, serta dengan mempertimbangkan keterbatasan yang ada pada peneliti, maka peneliti memfokuskan dan membatasi masalah dalam penelitian ini pada *Electronic Word Of Mouth* dan Media Sosial Instagram Hotel Acacia Jakarta Terhadap Tingkat Penghunian Kamar pada masa peralihan Pandemi Covid-19 ke masa Endemi. Subyek penelitian yang digunakan adalah Tamu Hotel Acacia Jakarta dan menggunakan media sosial Instagram.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- a. Seberapa besar pengaruh *Electronic Word of Mouth* terhadap Tingkat Penghunian Kamar pada masa peralihan Pandemi Covid-19 ke masa Endemi di Hotel Acacia Jakarta?
- b. Seberapa besar pengaruh Media Sosial Instagram terhadap Tingkat Penghunian Kamar pada masa peralihan Pandemi Covid-19 ke masa Endemi di Hotel Acacia Jakarta?
- c. Seberapa besar pengaruh *Electronic Word of Mouth* dan Media Sosial Instagram dalam upaya meningkatkan Tingkat Penghunian Kamar pada masa peralihan Pandemi Covid-19 ke masa Endemi di Hotel Acacia Jakarta?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis secara parsial seberapa besar pengaruh *Electronic Word of Mouth* terhadap Tingkat Penghunian Kamar pada masa peralihan Pandemi Covid-19 ke masa Endemi di Hotel Acacia Jakarta?
- b. Untuk menganalisis secara parsial seberapa besar pengaruh Media Sosial Instagram dalam upaya meningkatkan Tingkat Penghunian Kamar pada masa peralihan Pandemi Covid-19 ke masa Endemi di Hotel Acacia Jakarta?
- c. Untuk menganalisis secara simultan seberapa besar pengaruh *Electronic Word of Mouth* dan Media Sosial Instagram dalam upaya meningkatkan Tingkat Penghunian Kamar pada masa peralihan Pandemi Covid-19 ke masa Endemi di Hotel Acacia Jakarta?

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung bagi:

- a. Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai tambah serta wawasan mengenai pengaruh *electronic word of mouth*, media sosial, terhadap tingkat penghunian kamar, dan nantinya dapat membandingkan ilmu yang ada dalam perkuliahan atau teori dengan hal yang terjadi dalam dunia nyata serta

memberikan pengalaman nyata dalam rangka mengimplementasikan pengetahuan penulis dibidang pemasaran.

b. Perusahaan

Melalui penelitian ini, diharapkan bagi Hotel Acacia Jakarta hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan masukkan terkait strategi pemasaran yang harus dilakukan dalam meningkatkan tingkat penghunian kamar di kondisi masa peralihan pandemi COVID-19 ke masa endemi.

c. Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian sejenis yang tertarik melakukan penelitian selanjutnya terutama untuk adik tingkat di Politeknik Negeri Jakarta khususnya pada bidang manajemen pemasaran.

d. Masyarakat

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukkan dan referensi pihak-pihak yang berkepentingan terhadap variabel-variabel penelitian yang telah dituangkan dalam penelitian ini.



**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

2.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh *electronic word of mouth* (X1) dan media sosial “*instagram*” (X2) terhadap tingkat penghunian kamar (Y), maka dapat di simpulkan sebagai berikut ini:

- a. Berdasarkan hasil pengujian signifikansi nilai t untuk variabel *electronic word of mouth* (X1) diperoleh t hitung $2,517 > t_{tabel} = 1,9858$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,014 < 0,05$. Dengan nilai signifikansi dibawah 0,05 tersebut menunjukkan bahwa *electronic word of mouth* (X1) memiliki pengaruh terhadap tingkat penghunian kamar (Y) dan dilihat dari hasil kolerasi secara parsial dengan rumus $KD = r^2 \times 100\%$, maka variabel *electronic word of mouth* (X1) memiliki pengaruh terhadap tingkat penghunian kamar (Y) sebesar $KD = (0,352)^2 \times 100\% = 12,39\%$. Hal tersebut menandakan bahwa hipotesis 1 diterima.
- b. Berdasarkan hasil pengujian signifikansi nilai t untuk variabel media sosial “*instagram*” (X2) diperoleh t hitung $2,923 > t_{tabel} = 1,9858$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,004 < 0,05$. Dengan nilai signifikansi dibawah 0,05 tersebut menunjukkan bahwa media sosial “*instagram*” (X2) memiliki pengaruh terhadap tingkat penghunian kamar (Y) dan dilihat dari hasil kolerasi secara parsial dengan rumus $KD = r^2 \times 100\%$, maka variabel media sosial “*instagram*” (X2) memiliki pengaruh terhadap tingkat penghunian kamar (Y) sebesar $KD = (0,378)^2 \times 100\% = 14,29\%$. Hal tersebut menandakan bahwa hipotesis 2 diterima.
- c. Berdasarkan hasil pengujian uji F menunjukkan nilai F hitung $11,382 > F_{tabel} = 3,10$ dan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan ini nilai signifikansi dibawah 0,05 tersebut menunjukkan bahwa secara bersama-sama *electronic word of mouth* (X1) dan media sosial “*instagram*” (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat penghunian kamar (Y). Selanjutnya, hasil koefisien determinasi menunjukkan (R^2) sebesar 0,198 atau

sebesar 19,8% tingkat penghunian kamar dipengaruhi oleh *electronic word of mouth* dan media sosial instagram, sedangkan untuk sisa nilainya sebesar 80,2% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dibahas pada penelitian ini seperti faktor internal, faktor eksternal, segmentasi pasar, lokasi, iklan, harga dan lain sebagainya. Hal tersebut menandakan bahwa hipotesis 3 diterima.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dikemukakan, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

- a. Dilihat dari sisi beberapa variabel yaitu *electronic word of mouth* berpengaruh positif terhadap tingkat penghunian kamar dan variabel media sosial instagram juga berpengaruh positif terhadap tingkat penghunian kamar, maka peneliti menyarankan kepada industri perhotelan sebaiknya lebih memperhatikan konsistensi promosinya pada media sosial di masa peralihan pandemi COVID-19 ke masa endemi ini. Mengingat indikator content yang memiliki nilai *factor loading* paling tinggi dari indikator *electronic word of mouth* lainnya. Artinya konsumen akan merasa tertarik jika promosi dilakukan dengan banyaknya *content* menarik secara terus-menerus di media sosial, dengan begitu konsumen akan bersedia untuk memberitahu konsumen lain. Selain itu sebaiknya Hotel Acacia Jakarta lebih responsif dalam menanggapi isu-isu negatif yang ada di media sosial sehingga hubungan emosi yang lebih baik dan dekat dengan konsumen akan terjalin. Dengan demikian, tidak ada yang mustahil akan terjadinya keberpihakan pilihan konsumen terhadap suatu produk hotel dimasa peralihan pandemi COVID-19 ke masa endemi ini, karena memberikan hal-hal positif kepada konsumen.
- b. Dilihat dari sisi media sosial instagram, promosi dengan menggunakan media sosial instagram cukup efektif untuk menjaring tamu untuk berkunjung dan menginap sehingga akan mempengaruhi tingkat penghunian kamar Hotel Acacia Jakarta pada masa peralihan pandemi COVID-19 ke masa endemic, hal tersebut berdasarkan nilai *factor loading* lebih tinggi dari variabel *electronic word of mouth* yaitu sebesar 14,29%. Sebaiknya promosi dengan menggunakan instagram di Hotel Acacia Jakarta lebih ditingkatkan kembali mengingat sudah memasuki masa peralihan pandemi ke endemi seluruh aktivitas yang ada diperhotelan mulai kembali secara normal baik kegiatan *meeting*, *wedding*, *staycation* dan lain-lain sudah diperbolehkan berjalan seperti biasanya, dengan ditingkatkannya penggunaan instagram akan menjaring pangsa pasar yang masih kurang mengena seperti konsumen/tamu

milennial yang memang menyukai menginap di hotel yang *instagramable* dan kepada *government* yang ingin mengadakan pertemuan dengan fasilitas yang beragam. Adanya informasi mengenai Hotel Acacia Jakarta di masa pandemi ke endemi ini membuat lebih mudah untuk konsumen/tamu memutuskan menginap di akomodasi yang mereka inginkan. Hal tersebut akan menguntungkan Hotel Acacia Jakarta dalam upaya mengembalikan secara normal tingkat penghunian kamar dari pandemi ke masa endemi.

- c. Bagi Peneliti selanjutnya, diharapkan dapat melakukan penelitian yang lebih mendalam lagi mengenai faktor yang mempengaruhi tingkat penghunian kamar dengan variabel-variabel yang lain yang tidak terdapat pada penelitian ini seperti faktor internal, faktor eksternal, segmentasi pasar, lokasi, iklan, harga dan lain sebagainya. Sehingga diharapkan hasil dari penelitian tersebut dapat menjadi acuan untuk meningkatkan tingkat penghunian kamar di masa endemi ini.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Ratna. 2018. *"Pengaruh Electronic Word Of Mouth Pada Situs Web/Aplikasi Booking Hotel Terhadap Citra Merk Dan Minat Beli Hotel.* Skripsi. Universitas Islam Indonesia Fakultas Ekonomi.
- Ali Muhidin, Sambas dkk. 2007. *Analisis Korelasi, Regresi dan Jalur dalam Penelitian.* Bandung: CV Pustaka Setia
- Azuar Juliandi, Irfan dan Sapri Manurung. 2014. *Metode Penelitian Bisnis.* Medan: UMSU Press.
- Badan Pusat Statistik. *Hotel di DKI Jakarta Pada Tahun 2020.* (<https://statistik.jakarta.go.id/hotel-di-dki-jakarta-pada-tahun-2020/> diakses 2022)
- Cheung, C. M. K., & Lee, M. K. O. (2012). *What Drives Consumers To Spread Electronic Word Of Mouth In Online Consumer Opinion Platforms.* *Decision Support Systems*, 53(1), 218–225.
- Darmadi, Hamid. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial.* Bandung: Alfabeta.
- Ekasari, N. 2014. *Pengaruh Promosi Berbasis Sosial Media Terhadap Keputusan Pembelian Produk Jasa Pembiayaan Kendaraan Pada PT. BFI Finance Jambi* Volume 16, Nomor 2, Hal. 81-102.
- Goyette, I., Richard, L., Bergeron, J., & Marticotte, F. (2012). *Electronic Word Of Mouth scale: Word of Mouth measurement scale for eservice context.* *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 27(1). 5-24.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25,* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Habidhi, Al. 2017. *Pengaruh Profesionalitas dan Motivasi Kerja Guru Terhadap Pembelajaran Efektif di MTS Plus Walisongo Kabupaten Lampung Utara.* *Masters Thesis.* UIN Raden Intan Lampung.
- Hanoatubun, S. 2020. *Dampak Covid-19 terhadap Prekonomian Indonesia.* *EduPsyCouns: Journal of Education, Psychology and Counseling*, 2(1), 146-153 (<https://journal.bappenas.go.id/index.php/jpp/article/view/118/89> diakses 2022)
- Intruksi Menteri Dalam Negeri. *Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Level 4, 3 dan 2 Covid19 di Wilayah Jawa dan Bali*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

(<https://covid19.go.id/storage/app/media/Regulasi/2021/Agustus/inmendagri-no-30-tahun-2021-tentang-ppkm-level-4-level-3-level-2-jawa-bali.pdf> diakses 2022)

Kementerian Dalam Negeri, *Intruksi Pemberlakuan PPKM Level 2-4 Covid-19* (https://ditjenbinaadwil.kemendagri.go.id/download/file/Inmendagri_No_27_Tahun_2021.pdf/ diakses 2022)

Kemenparekraf. *Strategi Industri Akomodasi Wisata Saat Pandemi* (<https://kemenparekraf.go.id/ragam-pariwisata/Strategi-Industri-Akomodasi-Wisata-saat-Pandemi> diakses 2022)

Komar, R. 2014. *Hotel Management*. Jakarta: PT Grasindo

Kotler Phillip, Kevin Lance Keller. 2012. *Marketing Management 14th edition*. Jakarta:PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Ladhari, Riadh., and Melissa Michuad. 2015. "E-WOM effects on Hotel Booking Intention, Attitudes, Trust, and Website Perceptions. *Journal of Hospitality Management*. 46.36-45.

Miysell dan Wasisto. 2020. *Persepsi Mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Diponegoro Pada Peluang Kerja Information Profesional*. Jurnal Ilmu Perpustakaan. Vol. 9. No.2 April 2020.

Nasrullah, Rulli, 2016. *Media Sosial Perspektif Komunikasi, Budaya dan Sosioteknologi, Bandung (ID): Simbiosis Rekatama Media*. Punaji, Setyosari. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan*.

Nasrullah, Rulli. 2015. *Media Sosial Perspektif Komunikasi, Budaya dan Sosioteknologi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.

Pranaka, A.S., Ghina, A., dan Putri, M.K (2017). *Pengaruh Media Sosial Instagram Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Kasus Pada Usaha Menengah Guten Inc Bandung)*. Jurnal Manajemen Vol.4 No.3 hal. 2272.

Rasyidah, D. S. (2017). *Pengaruh Penggunaan Media Sosial Dan Jenis-Jenis Media Sosial Terhadap Intensitas Belajar PAI Siswa Kelas VII Di SMP N 3 Karangdowo Klaten Tahun Pelajaran 2016/2017*.

Ridwan. 2014. *Pengantar Statistika untuk Penelitian, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sari, H. P. (2014). *Pengaruh Elektronik Word Of Mouth Dan Brand Image Terhadap Purchase Intention Pada Konsumen Smartphone Samsung Yang Berbasis Android*. Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 11, Nomor 2, April 2014.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Singarimbun, M dan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: PT Pustaka LP3ES.
- Siyoto, Sandu dan Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Suarthana. 2006. *Manajemen Perhotelan*. Edisi Kantor Depan. Kuta Utara: Mapindo
- Sugiarto. 2009. *Struktur Modal, Struktur Kepemilikan Perusahaan, Permasalahan Keagenan, dan Informasi Asimetri*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Superwiratni. 2021. *Pengaruh Media sosial Instagram Terhadap Keputusan Tamu Menginap DI Glamping Trizara Resort*. Jurnal Inovasi Penelitian. Vol.1 No.11 April 2021, 2409.
- Surya, Dewa, Gede dkk. 2019. *Pengaruh Karakteristik Segmentasi Pasar Terhadap Tingkat Hunian Kamar The Alea Hotel Seminyak*.
- Widjaja. 2016. "Pengaruh word of mouth dan electronic word of mouth terhadap purchase intention : sebuah studi kasus mengenai perilaku konsumen terhadap jasa ojek online gojek". Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol.53 No.12: 241-253.



LAMPIRAN

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 1 Daftar Pernyataan Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DAN MEDIA SOSIAL
INSTAGRAM THE ACACIA HOTEL JAKARTA TERHADAP TINGKAT
HUNIAN KAMAR DALAM MASA PERALIHAN PANDEMI COVID-19
KE MASA ENDEMI
(Studi Kasus di Hotel The Acacia Jakarta)

Dengan Hormat,

Perkenalkan, Saya Dwi Yunita Sari. Dalam rangka menyelesaikan studi akhir Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta. Dengan ini, Saya memohon kesediaan Bpk/Ibu/Saudara, untuk mengisi kuesioner ini. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui “Pengaruh *Electronic Word Of Mouth* dan Media sosial Instagram The Acacia Hotel Jakarta Terhadap Tingkat Hunian Kamar Dalam Masa Peralihan Pandemi Covid-19 ke Masa Endemi”. Oleh karena itu Saya mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan penilaian terhadap pertanyaan-pertanyaan yang Saya ajukan untuk memperoleh penilaian Bpk/Ibu/Saudara, khususnya berkenaan dengan kemudahan variabel *electronic word of mouth* dan media sosial instagram.

Kami mohon kesediaan Bpk/Ibu/Saudara untuk meluangkan waktu guna membantu menjadi responden dalam penelitian ini. Data yang diperoleh tidak akan digunakan untuk keperluan lainnya. Oleh karena itu, kebenaran dan kelengkapan jawaban yang Bapak/Ibu berikan akan sangat membantu Saya dalam penelitian ini.

Demikian pengantar ini Saya buat, atas perhatian dan kerjasama Bpk/Ibu/Saudara, Saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Dwi Yunita Sari

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

I. IDENTITAS RESPONDEN

A. Petunjuk Pengisian

1. Mohon mengisi pertanyaan dibawah ini dengan sebenar-benarnya.
2. Berilah tanda Checklist (√) pada kolom yang tersedia dan pilih jawaban yang sesuai dengan pilihan Anda.
3. Isilah titik-titik kosong dengan jawaban yang sesuai menurut Anda.

B. Pertanyaan:

1. Apakah Saudara menggunakan media sosial “*Instagram*” secara aktif?
 - Ya (lanjut ke pertanyaan berikutnya)
 - Tidak (berhenti sampai disini, terima kasih)
2. Berapa banyak jam akses media sosial “*Instagram*” yang dalam sehari?
 - Kurang dari satu jam
 - Satu hingga dua jam
 - Lebih dari dua jam
3. Media sosial apa yang paling sering digunakan untuk mencari informasi Hotel Acacia Jakarta?
 - *Facebook*
 - *Instagram*
4. Apakah Saudara sudah mengikuti/menjadi *followers* akun *Instagram* @theacaciahoteljakarta?
 - Ya
 - Tidak
5. Jenis Kelamin :
 - Laki-Laki
 - Perempuan
6. Usia :
 - <20 tahun
 - 20-30 tahun
 - 31-40 tahun
 - >40 tahun
7. Pendidikan Terakhir :
 - SMA/Sederajat
 - Sarjana
 - Diploma
 - Magister
 - Lainnya

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8. Pekerjaan saat ini :
 - Mahasiswa
 - Wirausaha
 - Pegawai Swasta
 - Pegawai Negeri
 - Lainnya Sebutkan
9. Pendapatan per bulan saat ini :
 - Kurang dari Rp. 1.000.000
 - Rp. 1.000.000 – Rp. 2.000.000
 - Rp. 3.000.000 – Rp. 4.000.000
 - Rp. 4.000.000 – Rp. 5.000.000
 - Lebih dari Rp. 5.000.000

II. Penilaian *Electronic Word Of Mouth* dan Media sosial “Instagram” The Acacia Hotel Jakarta Terhadap Tingkat Hunian Kamar Dalam Masa Peralihan Pandemi Covid-19 ke Masa Endemi.

A. Petunjuk Pengisian

1. Mohon kuesioner diisi oleh Bapak/Ibu untuk menjawab seluruh pernyataan atau pertanyaan yang telah disediakan.
2. Berilah tanda checklist (√) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya terjadi.
3. Dalam menjawab pertanyaan ini, mohon tidak ada jawaban yang salah. Oleh karena itu, usahakan agar tidak ada jawaban yang dikosongkan.
4. Jawaban yang tersedia berupa Skala Likert yaitu 1-4 yang memiliki arti sebagai berikut:

STS	: Sangat Tidak Setuju	(1)
TS	: Tidak Setuju	(2)
S	: Setuju	(3)
SS	: Sangat Setuju	(4)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1. Electronic Word Of Mouth (X₁)

No.	Pernyataan	Penilaian			
		STS	TS	S	SS
<i>Content</i>					
1	Saya mengakses informasi mengenai Hotel Acacia Jakarta yang akan saya kunjungi melalui media sosial.				
2	Saya memperoleh informasi tentang ketersediaan kamar di Hotel Acacia Jakarta melalui media sosial.				
3	Saya mendapatkan informasi mengenai kondisi Hotel Acacia Jakarta pada masa peralihan dari pandemi covid-19 ke endemi melalui media sosial.				
4	Saya memperoleh informasi harga kamar Hotel Acacia Jakarta melalui media sosial.				
5	Saya mendapatkan rekomendasi Hotel Acacia Jakarta untuk menginap dari orang lain melalui media sosial.				
<i>Negative Valence Of Opinion</i>					
6	Saya mengetahui pengalaman negatif orang lain yang menginap di Hotel Acacia Jakarta melalui media sosial.				

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

7	Saya memperoleh informasi negatif tentang kamar Hotel Acacia Jakarta melalui media sosial.				
8	Saya, seringkali membaca komentar negatif untuk mengetahui apa yang menjadi kesan buruk Hotel Acacia Jakarta di media sosial.				
9	Saya mendapatkan informasi negatif dari pengunjung lain yang pernah menginap di Hotel Acacia Jakarta melalui media sosial.				
10	Saya pernah memberikan ulasan negatif tentang Hotel Acacia Jakarta di media sosial.				
<i>Positive Valence of Opinion</i>					
11	Saya memperoleh informasi positif tentang Hotel Acacia Jakarta melalui media sosial.				
12	Saya merasakan kesenangan orang lain saat berkunjung di Hotel The Acacia Jakarta melalui postingan pengunjung lain melalui media sosial.				
13	Saya ingin menginap di Hotel Acacia Jakarta karena banyaknya komentar positif yang ditulis oleh pengunjung lain melalui media sosial.				

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

14	Ketika Saya berpergian ke suatu hotel, banyaknya ulasan positif pada media sosial membuat saya percaya diri dalam berpergian ke tujuan.				
15	Saya mendapatkan informasi positif dari pengunjung lain yang pernah menginap di Hotel Acacia Jakarta melalui media sosial.				
<i>Intensity</i>					
16	Saya dapat mengakses informasi tentang Hotel Acacia Jakarta kapanpun dan dimanapun melalui media sosial.				
17	Saya seringkali berinteraksi dengan pengguna media sosial untuk mencari informasi dan membantu memilih hotel yang tepat di masa peralihan pandemi ke endemi.				
18	Saya sering melihat informasi promosi mengenai Hotel Acacia Jakarta di media sosial.				
19	Saya memperoleh informasi jauh lebih sering dari Instagram dari pada media sosial lainnya di masa peralihan dari pandemi ke endemi ini.				
20	Saya sering memberikan like di postingan akun <i>Instagram</i> @theacaciahoteljakarta.				

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Media Sosial “Instagram” (X₂)

No.	Pernyataan	Penilaian			
		STS	TS	S	SS
<i>Relationship</i>					
21	Saya merasa akun <i>Instagram</i> @theacaciahoteljakarta bermanfaat menjadi media hubung dengan pengunjung maupun calon pengunjung untuk bertukar informasi dan melihat promosi yang menarik.				
22	Hotel Acacia Jakarta setiap minggunya memberikan kesempatan kepada tamu untuk menikmati <i>acoustic night</i> yang diumumkan melalui <i>Instagram</i> @theacaciahoteljakarta.				
23	Saya merasa, Hotel Acacia Jakarta sudah konsisten membagikan kontennya kepada konsumen yang mengikuti akun <i>Instagram</i> @theacaciahoteljakarta.				
24	Akun <i>Instagram</i> @theacaciahoteljakarta aktif <i>repost story</i> mengenai <i>review</i> terbaru dari konsumen.				
25	Saya sering memberi tanda suka (<i>love</i>) pada foto atau video pada postingan akun <i>Instagram</i> @theacaciahoteljakarta.				

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Komunikasi				
26	Saya merasa Hotel Acacia Jakarta sangat responsif terhadap konsumennya dalam menjawab pesan-pesan pada akun <i>Instagram</i> @theacaciahoteljakarta.			
27	Saya merasa Hotel Acacia Jakarta cepat tanggap dalam mengatasi <i>complain</i> melalui akun <i>Instagram</i> @theacaciahoteljakarta.			
28	Akun <i>Instagram</i> @theacaciahoteljakarta selalu membuka kolom komentar.			
29	Akun <i>Instagram</i> @theacaciahoteljakarta aktif merespon pertanyaan pengunjung baik melalui komentar pada postingan maupun <i>direct message</i> (DM).			
30	Akun <i>Instagram</i> @theacaciahoteljakarta efektif sebagai media komunikasi dalam masa pandemi ke endemi.			
Interaksi Pasca Pembelian				
31	Saya puas menginap di Hotel Acacia Jakarta karena informasi melalui postingan <i>Instagram</i> @theacaciahoteljakarta dapat dipercaya.			

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

32	Menurut Saya, postingan video dan foto akun <i>Instagram @theacaciahoteljakarta</i> membantu meningkatkan minat berkunjung pada masa peralihan pandemi Covid-19 ke endemi.				
33	Saya mendapatkan informasi yang sesuai dengan apa yang dirasakan pada saat menginap dari akun <i>Instagram @theacaciahoteljakarta</i>				
34	Saya menyukai strategi hotel dalam melakukan promosi di masa peralihan pandemi Covid-19 ke masa endemi melalui akun <i>Instagram @theacaciahoteljakarta.</i>				
35	Saya tertarik menginformasikan kepada orang lain apa yang saya rasakan saat menginap di Hotel Acacia Jakarta.				
Format Informasi					
36	Menurut Saya, penyampaian pesan atau informasi Hotel Acacia Jakarta kepada konsumennya melalui <i>Instagram @theacaciahoteljakarta</i> sangat menarik dan inovatif.				
37	Menurut Saya, Hotel Acacia Jakarta sudah selalu <i>update</i> promosi terbaru di akun <i>Instagram @theacaciahoteljakarta.</i>				

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

38	Menurut Saya, akun <i>Instagram @theacaciahoteljakarta</i> memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami.				
39	Menurut Saya, akun <i>Instagram @theacaciahoteljakarta</i> mempermudah konsumen melihat informasi terbaru di masa peralihan pandemi ke masa endemi.				
40	Menurut Saya, isi konten akun <i>Instagram @theacaciahoteljakarta</i> sudah mewakili kepribadian hotel.				



Lampiran 2 Data Tabulasi Hasil Uji Coba Instrumen EWOM

Data Tabulasi Hasil Uji Coba Instrumen Electronic Word of Mouth (X1)

Hak Cipta :
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengizinkan dan menyebarkan atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun.
 2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta.

Electronic Word Of Mouth (X1)

	xlp1	xlp2	xlp3	xlp4	xlp5	xlp6	xlp7	xlp8	xlp9	xlp10	xlp11	xlp12	xlp13	xlp14	xlp15	xlp16	xlp17	xlp18	xlp19	xlp20	xlp21	xlp22	xlp23	xlp24	xlp25	xlp26	xlp27	xlp28	Total X1
1	3	4	3	3	1	4	3	4	4	4	3	1	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	93
2	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	85
3	4	3	4	3	1	3	3	2	2	3	3	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	85
4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	1	1	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	79
5	4	3	4	4	3	1	4	4	4	3	4	4	3	2	1	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	94
6	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	59
7	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
8	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	79
9	4	4	4	4	3	3	4	2	2	1	1	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	94
10	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	93
11	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	94
12	4	4	4	4	3	4	2	1	1	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	94
13	4	4	4	4	3	4	2	1	2	1	4	1	1	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	90
14	2	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	88
15	4	3	3	4	3	3	2	4	4	2	2	3	2	1	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	84
16	4	3	3	3	4	1	2	2	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	83
17	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
18	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	100
19	3	4	3	3	4	2	4	2	1	1	1	4	1	1	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	86
20	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
21	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	1	3	4	4	3	2	3	3	4	3	2	4	3	3	3	77
22	4	4	4	4	3	4	2	3	2	4	4	4	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
23	3	3	4	4	3	1	3	2	3	1	2	1	2	1	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85
24	4	4	4	3	3	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	101
25	4	4	4	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	85
26	3	4	4	1	1	1	3	2	2	4	3	3	4	4	1	2	2	1	1	3	2	4	4	2	3	4	4	1	73
27	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	96
28	4	4	3	4	4	4	3	4	4	1	3	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	98
29	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	1	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	95
30	4	4	3	3	4	3	4	3	2	4	2	3	4	2	1	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	91
31	3	2	3	3	3	4	3	2	2	1	1	4	1	1	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	2	2	2	72
R Hitung	0,66214	0,51536	0,46675	0,68137	0,52019	0,27534	0,26082	0,36117	0,29896	0,41479	0,51513	0,51048	0,31346	0,37544	0,17901	0,57288	0,57043	0,71705	0,65422	0,79481	0,72054	0,59366	0,44305	0,52075	0,24469	0,65165	0,56256	0,6553	
Tabel	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	
V	V	V	V	V	V	T	T	V	T	V	V	V	T	V	T	V	V	V	V	V	V	V	V	V	T	V	V	V	

R Hitung terendah di masing-masing indikatornya

Item Tidak Valid



Lampiran 3 Data Tabulasi Hasil Uji Coba Instrumen Media Sosial

Data Tabulasi Hasil Uji Coba Instrumen Media Sosial "Instagram" (X2)

1. Dilarang men
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, peruisan karya ilmiah, penulisan laporan
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar di Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang menuliskan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Sosial Media "Instagram"

x2p1	x2p2	x2p3	x2p4	x2p5	x2p6	x2p7	x2p8	x2p9	x2p10	x2p11	x2p12	x2p13	x2p14	x2p15	x2p16	x2p17	x2p18	x2p19	x2p20	x2p21	x2p22	x2p23	x2p24	x2p25	x2p26	x2p27	x2p28	Total X2	
4	4	4	4	2	4	4	1	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	94	
4	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	88	
4	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	96	
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	92	
3	2	3	3	4	2	2	1	2	2	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	86	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111	
4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108	
3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	73	
4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	102	
4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	85	
4	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	98	
4	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	100	
3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	84	
3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	94	
4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108	
4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	88	
4	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	98	
4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108	
4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	89	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	109	
3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	98	
4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84	
4	2	4	3	2	4	1	3	2	2	4	2	1	4	2	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	84	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	103	
27	4	2	4	4	1	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	96	
28	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	98	
29	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	88	
30	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	1	4	4	3	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	93
Hitung	0,5091	0,2412	0,5637	0,6536	0,2323	0,4818	0,5456	0,3412	0,7121	0,7172	0,5403	0,7572	0,4116	0,4319	0,7163	0,4077	0,4755	0,4068	0,7130	0,7358	0,5677	0,7786	0,5545	0,6965	0,6263	0,5913	0,5416	0,5669	
Tabulasi	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361		
V/T	V	T	V	V	T	V	V	T	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	

R Hitung terendah di masing-masing indikatornya

Item Tidak Valid

Lampiran 4 Hasil Uji Coba Validitas

**Data Hasil Uji Validitas dan Realibilitas (Uji Coba Instrumen)
Variabel EWOM (X1) dan Media Sosial “Instagram” (X2) Terhadap Tingkat
Penghungan Kamar (Y)**

1. Hasil Uji Coba Validitas

a. Hasil Uji Coba Instrumen Uji Validitas Electronic Word of Mouth (X1)

Correlations		TOTAL
x1p1	Pearson Correlation	.662**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
x1p2	Pearson Correlation	.515**
	Sig. (2-tailed)	.004
	N	30
x1p3	Pearson Correlation	.467**
	Sig. (2-tailed)	.009
	N	30
x1p4	Pearson Correlation	.681**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
x1p5	Pearson Correlation	.520**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	30
x1p6	Pearson Correlation	.275
	Sig. (2-tailed)	.141
	N	30
x1p7	Pearson Correlation	.261
	Sig. (2-tailed)	.164
	N	30
x1p8	Pearson Correlation	.361
	Sig. (2-tailed)	.050
	N	30
x1p9	Pearson Correlation	.299
	Sig. (2-tailed)	.109
	N	30
x1p10	Pearson Correlation	.415
	Sig. (2-tailed)	.023
	N	30
x1p11	Pearson Correlation	.515**
	Sig. (2-tailed)	.004
	N	30
x1p12	Pearson Correlation	.510**
	Sig. (2-tailed)	.004
	N	30
x1p13	Pearson Correlation	.313
	Sig. (2-tailed)	.092
	N	30
x1p14	Pearson Correlation	.375
	Sig. (2-tailed)	.041
	N	30

Correlations		TOTAL
x1p15	Pearson Correlation	.179
	Sig. (2-tailed)	.344
	N	30
x1p16	Pearson Correlation	.573**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
x1p17	Pearson Correlation	.570**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
x1p18	Pearson Correlation	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
x1p19	Pearson Correlation	.654**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
x1p21	Pearson Correlation	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
x1p20	Pearson Correlation	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
x1p22	Pearson Correlation	.594**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
x1p23	Pearson Correlation	.443
	Sig. (2-tailed)	.014
	N	30
x1p24	Pearson Correlation	.521**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	30
x1p25	Pearson Correlation	.245
	Sig. (2-tailed)	.193
	N	30
x1p26	Pearson Correlation	.652**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
x1p27	Pearson Correlation	.563**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
x1p28	Pearson Correlation	.655**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
TOTAL	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

b. Hasil Uji Coba Instrumen Uji Validitas Media Sosial “Instagram” (X2)

Correlations		TOTAL
x2p1	Pearson Correlation	.509**
	Sig. (2-tailed)	.004
	N	30
x2p2	Pearson Correlation	.241
	Sig. (2-tailed)	.199
	N	30
x2p3	Pearson Correlation	.564**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
x2p4	Pearson Correlation	.654**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
x2p5	Pearson Correlation	.232
	Sig. (2-tailed)	.217
	N	30
x2p6	Pearson Correlation	.482**
	Sig. (2-tailed)	.007
	N	30
x2p7	Pearson Correlation	.546**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
x2p8	Pearson Correlation	.341
	Sig. (2-tailed)	.065
	N	30
x2p9	Pearson Correlation	.712**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
x2p10	Pearson Correlation	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
x2p11	Pearson Correlation	.540**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
x2p12	Pearson Correlation	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
x2p13	Pearson Correlation	.412*
	Sig. (2-tailed)	.024
	N	30
x2p14	Pearson Correlation	.432*
	Sig. (2-tailed)	.017
	N	30

Correlations		TOTAL
x2p15	Pearson Correlation	.716**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
x2p16	Pearson Correlation	.408*
	Sig. (2-tailed)	.025
	N	30
x2p17	Pearson Correlation	.475**
	Sig. (2-tailed)	.008
	N	30
x2p18	Pearson Correlation	.407*
	Sig. (2-tailed)	.026
	N	30
x2p19	Pearson Correlation	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
x2p20	Pearson Correlation	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
x2p21	Pearson Correlation	.568**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
x2p22	Pearson Correlation	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
x2p23	Pearson Correlation	.555**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
x2p24	Pearson Correlation	.696**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
x2p25	Pearson Correlation	.626**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
x2p26	Pearson Correlation	.591**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
x2p27	Pearson Correlation	.542**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
x2p28	Pearson Correlation	.567**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
TOTAL	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30



Lampiran 5 Hasil Uji Coba Reliabilitas

2. Hasil Uji Coba Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

a. Hasil Uji Coba Instrumen Uji Reliabilitas EWOM (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,869	28

b. Hasil Uji Coba Instrumen Uji Reliabilitas Media Sosial "Instagram" (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,899	28

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 6 Tabel R Uji Coba Validitas

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 7 Tabulasi Data X1

No	Electronic Word Of Mouth (X1)																				Total
	x1p1	x1p2	x1p3	x1p4	x1p5	x1p6	x1p7	x1p8	x1p9	x1p10	x1p11	x1p12	x1p13	x1p14	x1p15	x1p16	x1p17	x1p18	x1p19	x1p20	
1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	69
2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	2	3	3	2	67
3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	65
4	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50
5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	1	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	69
6	4	2	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	68
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	78
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
9	4	4	3	4	4	1	1	1	2	1	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	62
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
11	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	70
12	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	55
13	4	2	4	2	4	1	1	1	1	1	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	52
14	4	4	4	4	4	2	2	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
15	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	63
16	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
18	4	3	3	3	3	1	2	2	1	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	62
19	3	3	4	3	3	2	2	2	2	1	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	59
20	3	2	2	1	2	2	2	1	2	1	3	2	1	3	3	4	1	2	3	3	43
21	4	3	3	2	4	3	3	1	3	3	4	3	3	4	3	4	2	4	4	3	63
22	4	4	3	4	4	4	4	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
23	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
24	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	53
25	4	4	4	4	4	1	1	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
26	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	69
27	4	3	4	4	3	4	4	2	3	2	3	4	4	3	3	4	2	4	4	3	67
28	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	63
29	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	66
30	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	63

- Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

31	4	3	4	3	4	3	3	4	4	1	4	3	3	4	4	4	2	3	3	2	65
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
33	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	64
34	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	64
35	4	4	4	4	3	3	3	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
37	4	3	4	4	3	3	4	2	3	2	4	3	4	4	3	4	2	3	4	2	65
38	4	4	4	3	4	1	2	2	1	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	64
39	3	2	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	65
40	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	72
41	3	3	2	4	3	1	2	2	2	1	2	3	2	4	3	4	2	2	1	1	47
42	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	72
43	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	65
44	4	4	4	3	4	2	2	2	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67
45	4	3	3	2	4	4	2	3	3	1	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	64
46	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
47	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
49	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	62
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	76
52	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	76
53	4	4	3	3	4	1	1	2	1	1	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	60
54	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	74
55	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	72
56	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	72
57	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	76
58	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	70
59	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
60	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	73
61	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	68
62	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	73
63	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	73
64	4	3	4	4	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	69
65	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
66	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	75

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

67	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	69
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	76
70	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	70
71	4	3	4	4	4	2	2	1	2	1	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	56
72	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	73
73	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	71
74	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	47
75	4	3	4	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	62
76	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	73
77	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	72
78	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	78
79	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
80	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	78
81	3	4	4	3	4	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	61
82	4	4	4	4	4	2	1	1	1	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	65
83	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
84	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	2	74
85	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	68
86	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	70
87	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	72
88	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	56
89	3	3	2	2	3	2	3	1	3	1	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	56
90	4	3	3	4	4	2	2	2	2	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	60
91	3	2	4	4	4	3	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	70
92	4	4	4	4	4	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	67
93	4	4	4	4	4	2	2	3	1	1	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	63
94	4	3	4	3	4	2	1	1	1	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	62
95	4	3	4	4	2	3	3	1	1	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	64

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 8 Tabulasi Data X2

No	Media Sosial "Instagram" (X2)																				Total
	x2p1	x2p2	x2p3	x2p4	x2p5	x2p6	x2p7	x2p8	x2p9	x2p10	x2p11	x2p12	x2p13	x2p14	x2p15	x2p16	x2p17	x2p18	x2p19	x2p20	
1	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	72
2	4	2	1	1	2	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	65
3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62
4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	66
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	78
6	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62
7	4	3	3	2	3	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	62
8	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	71
9	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	68
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
11	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	70
12	2	1	1	1	1	1	1	3	2	3	1	2	2	4	2	4	3	4	4	4	46
13	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62
14	4	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	3	2	1	2	3	1	1	35
15	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	61
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	76
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
19	3	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	1	1	1	2	2	1	43
20	4	2	2	3	4	2	2	4	3	2	4	2	2	4	1	2	2	3	2	3	53
21	4	2	2	1	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	3	3	1	47
22	4	2	2	1	1	1	2	4	3	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	2	56
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	64
25	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
26	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	70
27	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	67
28	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	72
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	64
30	3	2	1	2	1	1	1	3	1	3	1	3	2	3	1	1	1	2	3	1	36

- Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

31	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	65
32	4	2	2	2	1	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67
33	3	1	1	1	1	1	2	1	1	3	2	3	2	3	1	2	1	2	3	1	35
34	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
35	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
36	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
37	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	67
38	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	78
39	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	69
40	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	75
41	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
42	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	71
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	66
44	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
45	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	66
46	3	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	45
47	3	3	2	2	1	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	63
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	61
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	78
51	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
52	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	78
53	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	75
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	78
55	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	72
56	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	75
57	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
58	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	73
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	79
60	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
61	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	66
62	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	71
63	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	75
64	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	71
65	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
66	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	75

- Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

67	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	4	2	57
68	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
69	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	3	1	3	1	1	1	2	2	1	30
70	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	3	1	3	2	1	2	1	3	1	32
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	62
72	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	70
73	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	64
74	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	61
75	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	70
76	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	77
77	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	71
78	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
79	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	75
80	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	74
81	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	74
82	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
83	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	77
84	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	52
85	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	70
86	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	72
87	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	74
88	4	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	2	3	4	3	4	2	4	4	3	61
89	4	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	58
90	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
91	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
92	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
93	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	2	3	3	4	3	4	4	3	3	1	56
94	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	73
95	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	73

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 9 Data Sekunder (Y)



DATA SEKUNDER
TINGKAT PENGHUNIAN KAMAR / ROOM OCCUPANCY
TAHUN 2022

Bulan	Tanggal	OCC
A P R I L	1	31,85
	2	20,74
	3	25,00
	4	32,21
	5	31,11
	6	27,54
	7	24,55
	8	65,12
	9	54,66
	10	41,32
	11	71,52
	12	33,22
	13	22,22
	14	18,89
	15	34,72
	16	55,00
	17	39,53
	18	25,31
	19	20,67
	20	17,74
	21	22,65
	22	16,32
	23	59,71
	24	24,47
	25	61,32
	26	52,15
	27	28,00
	28	33,54
	29	25,11
	30	35,41

Bulan	Tanggal	OCC
M E I	1	26,30
	2	20,00
	3	25,00
	4	33,09
	5	28,15
	6	56,33
	7	46,11
	8	16,76
	9	22,31
	10	27,32
	11	33,20
	12	38,22
	13	36,28
	14	33,33
	15	42,22
	16	16,53
	17	29,56
	18	55,21
	19	62,32
	20	65,22
	21	45,19
	22	32,59
	23	16,13
	24	67,86
	25	69,23
	26	66,67
	27	43,70
	28	51,85
	29	66,67
	30	15,45
	31	54,67

Bulan	Tanggal	OCC
J U N I	1	59,24
	2	37,21
	3	44,24
	4	50,21
	5	30,37
	6	17,72
	7	30,37
	8	22,11
	9	15,67
	10	51,83
	11	51,15
	12	40,00
	13	17,56
	14	62,34
	15	60,14
	16	62,24
	17	59,65
	18	45,19
	19	55,58
	20	21,31
	21	50,16
	22	66,19
	23	65,32
	24	65,54
	25	80,91
	26	34,13
	27	23,12
	28	19,14
	29	45,27
	30	66,30

Bulan	Tanggal	OCC
J U L I	1	56,30
	2	61,78
	3	48,40
	4	18,39
	5	44,00
	6	50,00
	7	35,00
	8	34,00
	9	48,00
	10	51,00
	11	37,04
	12	45,19
	13	42,96
	14	41,48
	15	51,11
	16	31,11
	17	62,00
	18	23,13
	19	42,22
	20	45,93
	21	37,04
	22	44,44
	23	35,56
	24	43,24
	25	32,33
	26	34,81
	27	40,74
	28	45,93
	29	45,19
	30	63,70
	31	89,05

- Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta 2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



©

Lampiran 10 Tabel T

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
Df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98600	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967

Hak Cipta :

Politeknik Negeri Jakarta

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



©

Lampiran 11 Tabel F

df untuk pembilang (N1)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76

Hak Cipta :

Politeknik Negeri Jakarta

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





© H

Cipta mifik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

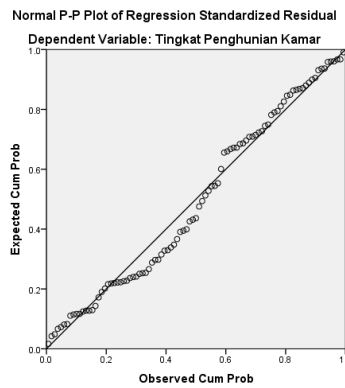
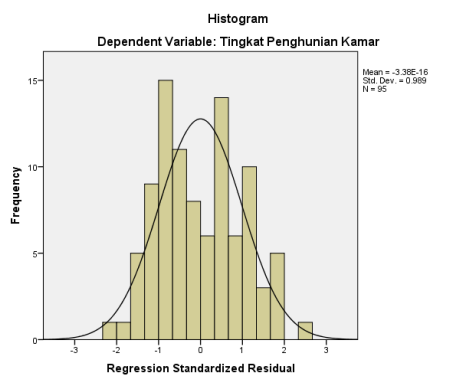
Lampiran 12 Output SPSS Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas
Analisis Statistik

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	15.61143758
Most Extreme Differences	Absolute	.085
	Positive	.085
	Negative	-.068
Test Statistic		.085
Asymp. Sig. (2-tailed)		.086 ^c

b. Analisis Grafik

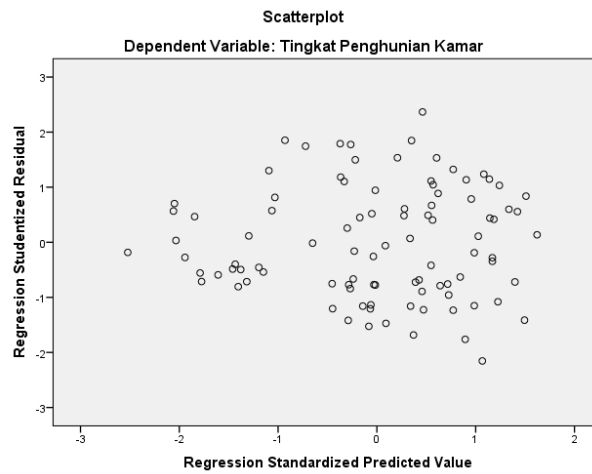




Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Uji Heteroskedastisitas



3. Uji Multikolineritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-26.053	14.788		-1.762	.081		
E-WOM	.553	.219	.251	2.517	.014	.879	1.138
Media Sosial Instagram	.434	.149	.291	2.923	.004	.879	1.138

Dependent Variable: Tingkat Penghunian Kamar

NEGERI
JAKARTA



Lampiran 13 Output SPSS Uji Hipotesis

1. Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-26.053	14.788		-1.762	.081
E-WOM	.553	.219	.251	2.517	.014
Media Sosial Instagram	.434	.149	.291	2.923	.004

a. Dependent Variable: Tingkat Penghunian Kamar

Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-26.053	14.788		-1.762	.081
E-WOM	.553	.219	.251	2.517	.014
Media Sosial Instagram	.434	.149	.291	2.923	.004

Dependent Variable: Tingkat Penghunian Kamar

3. Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	5668.751	2	2834.375	11.382	.000 ^b
Residual	22909.396	92	249.015		
Total	28578.147	94			

Dependent Variable: Tingkat Penghunian Kamar

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.445 ^a	.198	.181	15.780

- a. Predictors: (Constant), Media Sosial Instagram (X2), E-WOM (X1)
 b. Dependent Variable: Tingkat Penghunian Kamar (Y)

Correlations

		E-WOM	Media Sosial Instagram	Tingkat Penghunian Kamar
E-WOM	Pearson Correlation	1	.348**	.352**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000
	N	95	95	95
Media Sosial Instagram	Pearson Correlation	.348**	1	.378**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000
	N	95	95	95
Tingkat Penghunian Kamar	Pearson Correlation	.352**	.378**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	95	95	95

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



PROFIL SINGKAT

Memiliki pengalaman dalam bidang F&B yaitu sebagai Barista Part Time dan pada bidang administrasi dan perencanaan. Menguasai Ms. Word, Ms. Excel, Ms. Power Point dan berbagai software desain seperti Canva, VN, Capcut. Memiliki keahlian dibidang korespondensi dan pengarsipan.



DWI YUNITA SARI

Address

Jl. Gotong Royong Pd. Bambu,
Kakarta Timur 13430

Email

duwiyunitasari8@gmail.com

Social Media

@dwiyntsr

Kontak

085792444425

PENGALAMAN KERJA

Pengolahan data informasi

Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Utara

Intership| October-November 2016

- Menangani agenda surat
- Menangani surat masuk dan keluar

Tiketing

INACRAFT

Event 2018 | 25 April - 29 April 2018

- Menangani pembelian tiket secara offline
- bertanggung jawab atas pencapaian target yang sudah ditetapkan

Sales & Marketing

The Acacia Hotel Jakarta

Intership| Juli - November 2022

- Melakukan korespondensi, sales call, email blast
- Menangani pembuatan Banquet Event Order
- Bertanggung jawab membantu merekap penjualan dan memperkenalkan ruangan kepada tamu

Secretary General Manager

The Acacia Hotel Jakarta

6 Desember - 31 Maret 2022

- Bertanggung jawab penuh pada bagian administrasi (korespondensi, notulen, memo)
- Merekap monthly report dari masing-masing departement
- Mempersiapkan morning breafing
- Check dan Reply setiap email masuk
- Membuat bahan presentasi Business Review

Barista

Part Time Kopi Kenangan

Maret - Mei 2022

RIWAYAT PENDIDIKAN

- **D4 - Administrasi Bisnis (2018-2022)**

Politeknik Negeri Jakarta

- **Administrasi Perkantoran (2015-2018)**

Smk Pusaka 1 Jakarta

KEMAMPUAN

- Jujur dan disiplin
- Bekerja sama dengan baik
- Komunikasi
- Mampu memecahkan masalah
- Keahlian dalam pengoperasian komputer
- Mudah melakukan adaptasi
- Fleksibel dan dapat diandalkan
- Memiliki inisiatif dan ketelitian yang tinggi

REFERENCE

Bpk Wishnu Handoko

GM The Acacia Hotel

Wishnu.Albataafi@yahoo.com

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 15 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner

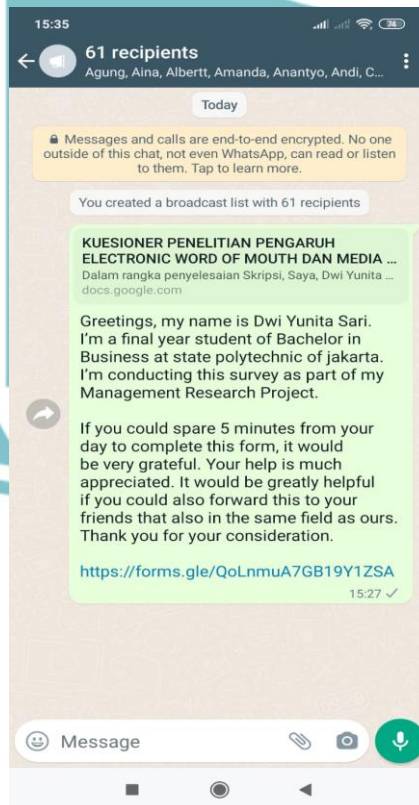
1. Penyebaran Kuesioner Melalui *Receptionist*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Penyebaran Kuesioner Melalui WhatsApp Hotel





Lampiran 16 Hasil Turnitin Politeknik Negeri Jakarta

tugas akhir_Dwi yunita Sari

ORIGINALITY REPORT

14%

SIMILARITY INDEX

14%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.pnj.ac.id Internet Source	8%
2	repository.usu.ac.id Internet Source	1%
3	jurnal.ukdc.ac.id Internet Source	1%
4	eprints.uny.ac.id Internet Source	1%
5	lontar.ui.ac.id Internet Source	1%
6	zombiedoc.com Internet Source	1%
7	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	1%
8	Submitted to Udayana University Student Paper	1%

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta