

**PENGARUH *HUMAN CAPITAL* DAN *STRUCTURAL CAPITAL*
TERHADAP STRATEGI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA
MANUSIA DI BIDANG PARIWISATA PADA DINAS
KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KABUPATEN BELITUNG TIMUR**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

NAMA : BUDI JARTI

NIM : 302 11 11 001

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2015**



UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG

FAKULTAS EKONOMI

JURUSAN MANAJEMEN

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Budi Jarti
Nim : 302 11 11 001
Jurusan : Manajemen
Judul Usulan Penelitian : "Pengaruh *Human Capital* dan *Structural Capital* terhadap Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia di Bidang Pariwisata pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Belitung Timur".

Pembimbing Utama

Dr. Reniati, S.E., M.Si
NP. 507206007

Pembimbing Pendamping

Dony Yanuar, S.E., M.M
NP. 107408040

Balunijuk, 1 April 2015
Ketua Jurusan Manajemen

Khairiyansyah, S.E., M.M
NIP. 197903152012121005



PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

PENGARUH *HUMAN CAPITAL* DAN *STRUCTURAL CAPITAL* TERHADAP STRATEGI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DI BIDANG PARIWISATA PADA DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KABUPATEN BELITUNG TIMUR

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh : Budi Jarti
Nomor Induk Mahasiswa : 302 11 11 001

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 25 Mei 2015 dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Tim Penguji :

Ketua

Anggota

Anggota

Dr. Reniati, S.E., M.Si
NP. 506507013

Khairiyansyah, S.E., M.M
NIP. 197903152012121005

H. Sumar Thoyib, S.E., M.M
NP. 506808015

Balunijuk, 1 April 2015
Universitas Bangka Belitung
Fakultas Ekonomi
Jurusan Manajemen

Dekan

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Reniati, S.E., M.Si
NP. 506507013

Khairiyansyah, S.E., M.M.
NP. 197903152012121005

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“ Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul: “Pengaruh *Human Capital* dan *Structural Capital* terhadap Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia di Bidang Pariwisata pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Belitung Timur”, adalah hasil tulisan saya sendiri, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis terdapat dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan hukuman yang berlaku”.

Balunijuk, 1 April 2015
Penulis



Budi Jarti

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, Maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain, Dan hanya kepada Tuhan-Mulah hendaknya kamu berharap”.
(Qs. Al Insyirah 94:5).

Man jadda wa jada (siapa yang bersungguh-sungguh pasti berhasil)

Hidup harus punya target, Harus yakin, Belajar itu penting tapi kesehatan harus di nomor satukan (Bapak tercinta)

Semakin kamu akan berhasil maka harus semakin hati-hati (Ibu tercinta)

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kemurahan rezeki, mengenal arti dari sebuah perjuangan, tantangan dan kerja keras serta selalu memberikan kemudahan di setiap kesulitan yang saya hadapi dalam menyelesaikan skripsi ini.
- Setulus hati untuk kedua orang tuaku, umak Ruhil Aini dan bapak Barhan yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, nasihat, mendo'akan, selalu memberikan bantuan baik moril maupun materil dan selalu ada untukku dalam setiap keadaan.
- Almarhum kakek dan nenek (Refaat, Tamrin dan Tuna) serta nenek tersayang Ra'uya.
- Adikku Zulmi Kadi yang banyak memberikan candaan dengan kata-kata juteknya, semoga selalu rukun, untuk semangatnya, terima kasih.
- Keluarga dekat di bangka, pak long sahadin dan mak long sulastri, orang tua flo dan afni serta keluarga besar bapak kos, terima kasih untuk semua bantuannya.
- Sahabatku baikku Susanti, Nur afni Lestari , Flowerinda F.T, Nida Wardani, Silni, Serly, Ega Oktari, Supriatin. Terima kasih untuk selalu menemani dan untuk semua bantuannya.

- Teman-teman kelas Khofifah, Mega, Era dan seluruh teman-teman MN 1 angkatan 2011 serta teman-teman KKN PPM angkatan IX Desa Baru Manggar yang tidak bisa di sebutkan satu per satu, semoga jalanin persahabatan kita tetap terjalin.
- Semua pihak yang mendukung dalam penyelesaian skripsi ini, yang memberikan do'a, bantuan & semangat. Terima kasih.
- Almamater tercinta, Universitas Bangka Belitung.



ABSTRACT

Budi Jarti. 302 11 11 001. The Effect of Human Capital and Structural Capital on the Strategy of Human Resources Development in the Field of Tourism at Departement of Culture and Tourism of East Belitung Regency.

The study is motivated by the magnitude of potential possessed by East Belitung Regency especially in tourism sector, but this potential is not supported by the quantity and quality of competent human resources. The capacity of HR in tourism sector is still minimal. The study aims to determine and get a review about the effect of human capital and structural capital on the strategy of human resources development in the field of tourism at Department of Culture and Tourism of East Bangka Regency.

This is descriptive quantitative study with a total of 61 respondents using census sampling technique. The independent variables of study are human capital and structural capital, while the dependent variable is the strategy of human resources development in the field of tourism. Testing instrument uses validity and reliability test. The data analyzing method uses multiple linnear regression with t test and f test.

The result of study indicates that independent variable (X1) $t_{count} (-0.570) < t_{table} (2.0025)$ and variable of (X2) $t_{count} (4.216) > t_{table} (2.0025)$. thus variable X_1 does not have partial effect on the variable Y and variable X_2 has partial effect on variable Y. The result of f test indicates that $f_{count} (8.972) > f_{table} (3.16)$, while the significance of $0.000 < \alpha$ on the level of significance 0.05, so H_0 is rejected and H_a is accepted means that simultaneously independent variables influence dependent variable significantly. The coefficient determination (Adjusted R Square) is 0.210 or 21% means that strategy of human resources development in the field of tourism can be explained by variables of human capital and structural capital.

Keywords : Human Capital, Structural Capital, the Strategy of Human Resouces Development in the field of Tourism.

ABSTRAK

Budi jarti. 302 11 11 001. Pengaruh *Human Capital* dan *Structural Capital* terhadap Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia di Bidang Pariwisata pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Belitung Timur

Penelitian ini dilatar belakangi oleh besarnya potensi yang di miliki oleh Kabupaten Belitung Timur terutama dalam sektor pariwisatanya, tetapi potensi ini tidak di dukung dengan kuantitas dan kualitas sumber daya manusia yang handal. Kapasitas SDM di bidang pariwisata masih minim. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendapatkan kajian tentang pengaruh *human capital* dan *structural capital* terhadap strategi pengembangan sumber daya manusia di bidang pariwisata pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Belitung Timur.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 61 responden sedangkan tehnik pengambilan menggunakan tehnik sensus. Pada penelitian ini variabel bebasnya terdiri dari *human capital* dan *structural capital*, sedangkan variabel terikatnya adalah strategi pengembangan SDM di bidang pariwisata. Pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Sedangkan metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan uji t dan uji F.

Hasil penelitian variabel independen (X_1) diperoleh $t_{hitung} (-0,570) < T_{tabel} (2,0025)$ dan variabel X_2 $t_{hitung} (4,216) > T_{tabel} (2,0025)$. Maka variabel X_1 tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel y dan variabel X_2 berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y. Hasil uji F menunjukkan bahwa $F_{hitung} (8,972) > F_{tabel} (3,16)$, sedangkan signifikansi adalah $0,000 < \alpha$ pada taraf signifikansi 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel *independen* secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel *dependen* secara signifikan. Sedangkan koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,210 atau 21% yang berarti variabel strategi pengembangan SDM di bidang pariwisata dapat dijelaskan oleh variabel *human capital* dan *structural capital*.

Kata kunci : *Human Capital*, *Structural capital*, Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia di Bidang Pariwisata

KATA PENGANTAR

Dengan Menyebut Nama Allah yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Human Capital* dan *Structural Capital* terhadap Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia di Bidang Pariwisata pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Belitung Timur”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bustami Rahman, M.Sc., selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Ibu Dr. Reniati, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung dan selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

3. Bapak Khairiyansyah,S.E.,M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
4. Bapak Dony Yanuar,S.E.,M.M, selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Dian Prihardini Wibawa selaku Dosen Pembimbing Akademik saya, kelas Mn 1 Angkatan 2011.
6. Bapak dan Ibu dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
7. Bapak dr. Helly Tjandra,DK.Mmkes selaku Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Belitung Timur yang telah banyak membantu dan memberikan izin sebagai lokasi penelitian.
8. Semua karyawan yang ada di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Belitung Timur yang telah bersedia meluangkan waktu dan menjadi responden penelitian ini.
9. Kedua orang tuaku, Ibu Ruhil Aini dan Bapak Barhan untuk do'a dan dukungannya yang tiada henti.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

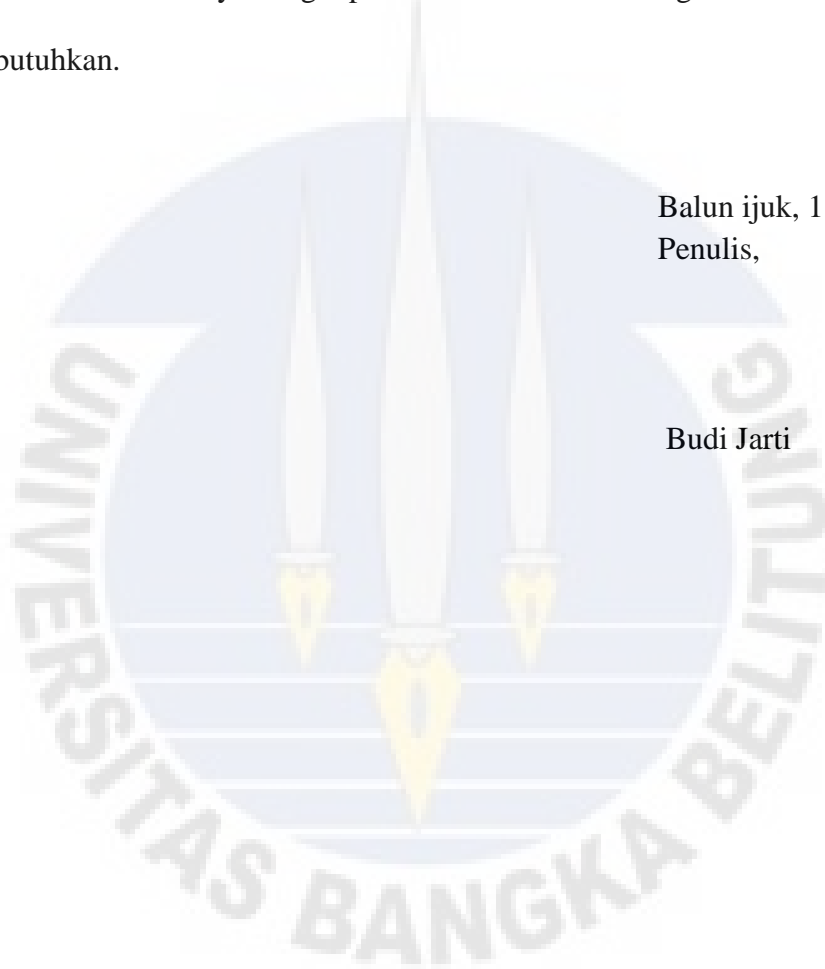
Atas segala bantuan serta amal baik semua pihak yang telah membantu, semoga mendapat ridho Allah SWT.

Penulis sangat menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat kurangnya kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata dengan kerendahan hati, penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat. Khususnya bagi penulis sendiri dan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Balun ijuk, 1 April 2015

Penulis,

Budi Jarti



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	15
1.3 Batasan Masalah	15
1.4 Tujuan Penelitian	16
1.5 Manfaat Penelitian	17
1.6 Sistematika Penelitian.....	18
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Teori Manajemen	20
2.2 Teori Manajemen Sumber Daya Manusia	20

2.3	Teori <i>Human Capital</i>	21
2.3.1	Pengertian <i>Human Capital</i>	21
2.3.2	<i>Human Capital</i> Sebagai Aset Yang Terlihat (<i>Tangible Asset</i>).....	22
2.3.3	Pengertian <i>Human Capital Management</i>	23
2.3.4	Dimensi Dan Indikator <i>Human Capital</i>	24
2.4	Teori <i>Structural Capital</i>	28
2.4.1	Pengertian <i>Structural Capital</i>	28
2.4.2	Dimensi dan Indikator dari <i>Structural Capital</i>	29
2.5	Teori Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia	30
2.5.1	Pengertian Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia	30
2.5.2	Tujuan Pengembangan Karyawan	32
2.5.3	Prinsip dan Jenis Pengembangan.....	34
2.5.4	Metode-Metode Pengembangan	35
2.5.5	Kendala-Kendala Pengembangan.....	37
2.5.6	Dimensi dan Indikator Pengembangan Sumber Daya Manusia	38
2.6	Penelitian Terdahulu.....	40
2.7	Kerangka Pemikiran	45
2.7.1	Hubungan <i>Human Capital</i> , <i>Structural Capital</i> dan Strategi Pengembangan SDM di Bidang Pariwisata.....	46

2.7.2	Hubungan <i>Human Capital</i> terhadap Strategi Pengembangan SDM di Bidang Pariwisata.....	47
2.7.3	Hubungan <i>Structural Capital</i> terhadap Strategi Pengembangan SDM di Bidang Pariwisata.....	48
2.7.4	Hubungan <i>Human Capital</i> dan <i>Structural Capital</i> Strategi Pengembangan SDM di Bidang Pariwisata.....	49
2.8	Hipotesis	50
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Pendekatan Penelitian.....	52
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	53
3.3	Populasi	53
3.3.1	Populasi	53
3.3.2	Sampel	53
3.4	Tehnik Pengumpulan Data	54
3.4.1	Metode Kuisisioner	54
3.4.2	Metode Wawancara	55
3.4.3	Metode Literatur	56
3.4.4	Metode Observasi	56
3.5	Jenis Data.....	57
3.5.1	Data Primer.....	57
3.5.2	Data Sekunder.....	57
3.6	Definisi Operasional Variabel	57

3.7	Tehnik Analisis Data	61
3.7.1	Analisis Deskriptif dan Analisis Verifikatif	61
3.7.2	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	62
3.7.3	Uji Asumsi Klasik	63
3.7.4	Analisis Regresi Berganda.....	66
3.7.5	Pengujian Hipotesis	67
3.7.6	Analisis Koefisien Determinasi	68
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	70
4.1.1	Gambaran Umum Kabupaten Belitung Timur	70
4.1.2	Gambaran Umum Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Belitung Timur	71
4.1.3	Visi dan Misi	72
4.1.3.1	Visi	72
4.1.3.2	Misi	73
4.1.4	Struktur Organisasi.....	73
4.2	Hasil Penelitian.....	75
4.2.1	Hasil Karakteristik Responden.....	75
4.2.2	Hasil Deskriptif Variabel.....	79
4.3	Hasil Analisis Data	113
4.3.1	Uji Validitas	113
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	114
4.3.3	Uji Asumsi Klasik	115

4.3.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	118
4.3.5	Uji Parsial atau Uji T.....	120
4.3.6	Uji Simultan atau Uji F	123
4.3.7	Analisis Koefisien Determinasi (R_2)	124
4.4	Pembahasan	125
4.4.1	Karakteristik Responden.....	125
4.4.2	Hasil Deskriptif Variabel.....	126
4.4.3	Pengaruh <i>Human Capital</i> terhadap Strategi Pengembangan SDM di Bidang Pariwisata.....	126
4.4.4	Pengaruh <i>Structural Capital</i> terhadap Strategi Pengembangan SDM di Bidang Pariwisata.....	127
4.4.5	Pengaruh <i>Human Capital</i> dan <i>Structural Capital</i> terhadap Strategi Pengembangan SDM di Bidang Pariwisata.....	128
BAB V	PENUTUP	
5.1	Kesimpulan.....	129
5.2	Saran	130
5.3	Keterbatas Penelitian.....	132

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Kuantitas Kelulusan Siswa SMK Jurusan Kepariwisataan Provinsi Bangka Belitung tahun 2013.....	4
Tabel I.2	Daftar Nama-Nama Objek Wisata Yang Ada di Daerah Kabupaten Belitung Timur (2014).....	8
Tabel I.3	Jumlah Wisatawan Yang Berkunjung ke Kabupaten Belitung Timur pada Tahun 2010-2013.....	9
Tabel I.4	Diklat Yang Pernah di Ikuti Oleh Pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Belitung Timur	12
Tabel I.5	Data tingkat pendidikan pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Belitung Timur (2014)	13
Tabel 2.1	Penelitian terdahulu.....	43
Tabel 3.1	Skala Pengukuran Variabel.....	55
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel.....	59
Tabel 3.3	Kategori Skala.....	62
Tabel 4.1	Hasil Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	75
Tabel 4.2	Hasil Karakteristik Responden berdasarkan Usia	76
Tabel 4.3	Hasil Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	77
Tabel 4.4	Hasil Karakteristik Responden berdasarkan Pengalaman Kerja.....	78
Tabel 4.5	Hasil Penelitian Deskriptif Pengetahuan.....	80
Tabel 4.6	Hasil Penelitian Deskriptif Pengetahuan.....	80
Tabel 4.7	Hasil Penelitian Deskriptif Keterampilan	81

Tabel 4.8	Hasil Penelitian Deskriptif Keterampilan	82
Tabel 4.9	Hasil Penelitian Deskriptif Kemampuan.....	83
Tabel 4.10	Hasil Penelitian Deskriptif Kemampuan.....	84
Tabel 4.11	Hasil Penelitian Deskriptif Pengalaman.....	85
Tabel 4.12	Hasil Penelitian Deskriptif Pengalaman.....	85
Tabel 4.13	Hasil Penelitian Deskriptif Sikap	86
Tabel 4.14	Hasil Penelitian Deskriptif Sikap	87
Tabel 4.15	Hasil Penelitian Deskriptif Kebijakan.....	88
Tabel 4.16	Hasil Penelitian Deskriptif Kebijakan.....	89
Tabel 4.17	Hasil Penelitian Deskriptif Kreativitas.....	90
Tabel 4.18	Hasil Penelitian Deskriptif Kreativitas.....	91
Tabel 4.19	Hasil Penelitian Deskriptif Komitmen	91
Tabel 4.20	Hasil Penelitian Deskriptif Komitmen	92
Tabel 4.21	Rata-rata Penilaian Pegawai Terhadap <i>Human Capital</i>	93
Tabel 4.22	Hasil Penelitian Deskriptif Database Kepariwisata.....	94
Tabel 4.23	Hasil Penelitian Deskriptif Database Kepariwisata.....	95
Tabel 4.24	Hasil Penelitian Deskriptif Struktur Organisasi	96
Tabel 4.25	Hasil Penelitian Deskriptif Struktur Organisasi	97
Tabel 4.26	Hasil Penelitian Deskriptif Rutinitas Organisasi.....	98
Tabel 4.27	Hasil Penelitian Deskriptif Rutinitas Organisasi.....	99
Tabel 4.28	Hasil Penelitian Deskriptif Keuangan	100
Tabel 4.29	Hasil Penelitian Deskriptif Fasilitas Pengembangan	100
Tabel 4.30	Hasil Penelitian Deskriptif Fasilitas Pengembangan	101
Tabel 4.31	Rata-rata Penilaian Pegawai Terhadap <i>Structural Capital</i>	102
Tabel 4.32	Hasil Penelitian Deskriptif Pendidikan	103

Tabel 4.33	Hasil Penelitian Deskriptif Pendidikan	104
Tabel 4.34	Hasil Penelitian Deskriptif Pelatihan	105
Tabel 4.35	Hasil Penelitian Deskriptif Pelatihan	106
Tabel 4.36	Hasil Penelitian Deskriptif Pengelolaan Pegawai	106
Tabel 4.37	Hasil Penelitian Deskriptif Pengelolaan Pegawai	107
Tabel 4.38	Hasil Penelitian Deskriptif Pengembangan Diri	108
Tabel 4.39	Hasil Penelitian Deskriptif Pengembangan Diri	109
Tabel 4.40	Hasil Penelitian Deskriptif Kerja Sama	110
Tabel 4.41	Hasil Penelitian Deskriptif Kerja Sama	111
Tabel 4.42	Rata-rata Penilaian Pegawai Terhadap Strategi Pengembangan SDM di Bidang Pariwisata	112
Tabel 4.43	Hasil Uji Validitas.....	113
Tabel 4.44	Hasil Uji Reliabilitas	114
Tabel 4.45	Hasil Uji Multikolonieritas.....	117
Tabel 4.46	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	119
Tabel 4.47	Hasil Uji T.....	121
Tabel 4.48	Hasil Uji F Anova	124
Tabel 4.49	Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R_2) Model Summary	125

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	45
Gambar 4.1	Struktur Organisasi	74
Gambar 4.2	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
Gambar 4.3	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	77
Gambar 4.4	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	78
Gambar 4.5	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja.....	79
Gambar 4.6	Hasil Uji Normalitas	115
Gambar 4.7	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	118

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3 Hasil Karakteristik Responden
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Berganda, Uji t, Uji F dan Koefisien Determinasi
- Lampiran 8 Surat Keterangan Riset
- Lampiran 9 Surat Keterangan UPT Pusat Bahasa
- Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 11 Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 12 Hasil Gambar Saat Survei dan Penyebaran kuisisioner