



TRACING KEPUASAN MAHASISWA DALAM PEMBELAJARAN  
BAHASA INGGRIS PROFESI SEKOLAH TINGGI PARIWISATA MATARAM

Oleh  
Primus Gadu  
Dosen Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram  
Email: [primusgadud201@gmail.com](mailto:primusgadud201@gmail.com)

**Abstrak**

Bahasa Inggris menjadi bahasa pengantar komunikasi lintas bangsa diseluruh dunia sehingga kemampuan berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris menjadi dambaan setiap orang. Crystal, 1997 menegaskan bahwa Bahasa Inggris menjadi jembatan interaksi baik antar individu, kelompok dan masyarakat atau sering disebut dengan media interaksi global (*global language*). Sebagai media interaksi global bahasa Inggris mutlak untuk dipelajari dan dipahami oleh semua orang. Demikian halnya dengan mahasiswa Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram bahwa penguatan dan peningkatan kemampuan berbahasa Inggris menjadi tuntutan yang harus terpenuhi. Penelitian ini, difokuskan pada pelacakan (*tracing*) kepuasan 53 orang mahasiswa STP Mataram pada Program Studi studi Vokasi Diploma Tiga Perhotelan dan Usaha Perjalanan Wisata terhadap kinerja dosen pengampu Matakuliah Bahasa Inggris Profesi. Penelitian ini didasari pada fakta dan keluhan *users* dan *stakeholder* berkenaan tingkat kemampuan berbahasa Inggris mahasiswa dan alumni STP Mataram. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner merujuk pada 5 unsur kepuasan yaitu: (1) *Tangible* (bukti langsung), (2) *Realibility* (keandalan), (3) *Responsiveness* (daya tanggap), (4) *assurance* (jaminan), dan (5) *Emphaty* (empati). Kemudian kuesioner diskoring dengan memberikan skor pada masing-masing butir pertanyaan yang tersedia, kemudian data ditabulasi dan dipersentasekan. Penelitian ini mendapatkan hasil yaitu (1) unsur *Tangible* atau bukti langsung sebanyak 25% mahasiswa merasa puas kemudian 22,75% menyatakan sangat puas sedangkan mahasiswa menyatakan cukup puas 1,75% dan tidak puas berjumlah 3%, (2) *Reability* menunjukkan jumlah responden menyatakan puas terhadap kinerja dosen Bahasa Inggris Profesi sebanyak 24,5% kemudian 22% menyatakan sangat puas. Resonden menyatakan cukup puas 3% dan tidak puas berjumlah 3%, (3) *Responsiveness* menunjukkan jumlah responden menyatakan puas terhadap kinerja dosen Bahasa Inggris Profesi sebanyak 25% kemudian 23,5% menyatakan sangat puas. Resonden menyatakan cukup puas 2,5% dan tidak puas berjumlah 1,5%, (4) *Assurance* menunjukkan jumlah responden menyatakan sangat puas terhadap kinerja dosen Bahasa Inggris Profesi sebanyak 39,7 % kemudian 11,3% menyatakan puas. Resonden menyatakan cukup puas 1,7% dan tidak puas berjumlah 0,3% dan (5) *Emphaty* menunjukkan jumlah responden menyatakan sangat puas terhadap kinerja dosen Bahasa Inggris Profesi sebanyak 37 % kemudian 11,7% menyatakan puas. Resonden menyatakan cukup puas 4,3% dan tidak puas berjumlah 0%.

**Kata Kunci; Kepuasan, Teaching English Profesi, Kinerja, STP Mataram Students**

**PENDAHULUAN**

Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) Mataram merupakan lembaga pendidikan pariwisata pertama dan terpercaya di Nusa Tenggara

Barat. Berada di bawah naungan Yayasan Kertya Wisata Mataram dan beralamat di jalan Panjtilar Negara No. 99X Kekalik Jaya, lembaga ini memiliki Tiga Program Studi



unggulan yaitu Program Strata Satu (S1) Pariwisata, Diploma Tiga (D3) Perhotelan dan Diploma Tiga (D3) Perjalanan Wisata. Mengusung visi “Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram unggul dan berdaya saing global berdasarkan budaya Pariwisata” maka penguatan sumber daya manusia (SDM) Pariwisata (hotel, restoran, dan agen perjalanan wisata) bermoral, beretika, dan berintegritas sesuai budaya pariwisata Internasional menjadi tujuan utama lembaga ini. Maka untuk mewujudkan budaya pariwisata Internasional diperlukan pemahaman lintas budaya yang komprehensif. Mengingat bahasa Inggris adalah bahasa komunikasi Internasional maka menggunakan bahasa Inggris mutlak dipenuhi dan merupakan tuntutan utama untuk bekerja di industry jasa pariwisata (hotel, restaurant, rumah makan, dan biro perjalanan wisata).

Sekarang ini di seluruh dunia Bahasa Inggris digunakan sebagai jembatan berinteraksi baik antar individu, kelompok dan masyarakat atau sering disebut dengan media interaksi global (*global language*) dimana kemampuan dan pemahaman teknologi dan informasi, wawasan dan pengetahuan global (Crystal, 1997). Dengan demikian suka atau tidak suka kemampuan memahami dan berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris menjadi keharusan. Dari perspektif pendidikan penguasaan Bahasa Inggris menjadi pintu gerbang dalam penyampaian pesan komunikasi verbal dan nonverbal, memudahkan akses dan sharing informasi, transfer teknologi, pengembangan ilmu pengetahuan, seni dan budaya, penguatan hubungan interpersonal dan penguatan hubungan bilateral dan multilateral dengan bangsa-bangsa di dunia. Ditengah tuntutan penguasaan bahasa Inggris sebagai Lembaga Pendidikan, STP Mataram memberikan perhatian penuh/concern pada penguatan kemampuan bahasa Inggris yang kemudian diterjemahkan dalam Visi STP “Unggul berbudaya”. STP berkomitmen agar selalu Unggul pada aspek

sikap, pengetahuan dan keterampilan calon-calon pekerja pariwisata.

Sumber Daya Manusia (SDM) Pariwisata dituntut penguasaan Bahasa Inggris karena melalui penguasaan para pekerja hospitality industri mampu memahami dan menginterpretasikan pesan komunikasi ketika berinteraksi dengan tamu asing (*English speaking country*). Fakta menunjukkan kemampuan berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris mahasiswa dan alumni Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram dari tahun ke tahun catatan merah dan menjadi highlight bagi para *users/stakeholder* jasa pariwisata. Gadu et all, 2022 “*English Tracing Students Test Level*” dan Fathurrahim et all, 2022 tingkat kepuasan *stakeholders/users* (industry Pariwisata) terhadap lulusan STP Mataram sebagai penguat lainnya.

**Table 01. Kepuasan Pengguna Lulusan STP Mataram**

No	Nama Hotel	1	2	3	4	5	6	7
		S B	B	K	SB	B	K	S B
1	Hotel Svarga Resort	3	3	1	2	3	3	2
2	Hotel Fave hotel Langko	2	2	2	2	2	2	2
3	Hotel Novotel Lombok	3	3	1	3	2	3	2
4	Hotel Amarsvati Resort	3	2	1	2		2	3
5	Hotel Sudamala Resort	3	3	2	2	3	3	2
6	Hotel Diva Lombok Resort	3	2	1	3	3	2	3
7	Hotel Lombok Raya	3	3	1	2	3	3	2
8	Hotel Jeeva klui	2	2	2	2	2	2	2
9	Hotel Grand Legi Mataram	3	3	1	3	2	3	2
10	Hotel Lombok Plaza	3	2	1	2		2	3
11	Hotel Golden Palace	3	3	1	2	3	3	2
12	Hotel Santika Mataram	3	2	1	3	3	2	3
13	Hotel Prime Park	3	3	1	2	3	3	2
14	Hotel Aston In Mataram	2	2	2	2	2	2	2
15	Hotel The Jayakarta	3	3	1	3	2	3	2
16	Hotel Montana	3	3	1	2	2	2	3
17	Hotel Aruna Senggigi	3	3	1	2	3	2	2



18	Hotel Merrumata Senggigi	3	3	1	2	3	3	2
19	Hotel Sheraton Senggigi	2	2	2	2	2	2	2
20	Hotel Puri Saron Senggigi	3	2	1	3	2	3	2
21	Hotel Jeeva Santai	3	2	1	2		2	3
22	Hotel Qunci Villas	3	3	1	2	3	3	2
23	Hotel Holiday Resort	2	2	2	2	2	2	2
24	Hotel Katamaran	3	3	1	3	3	3	2
25	Hotel Vila Ombak	3	3	2	3	2	3	2
N	DESKRIPSI				Ket.			
1	Integritas (etika dan moral)				Sangat Baik (SB)			3
2	Keahlian berdasarkan bidang ilmu (profesionalisme)				Baik (B)			2
3	Kemampuan Berbahasa Asing (bahasa Inggris)				Kurang (K)			1
4	Penguasaan Teknologi							
5	Kemampuan Berkomunikasi							
6	Kerjasama Tim							
7	Pengembangan diri							

Sumber data. Fathurrahim, 2022

## LANDASAN TEORI

### Pengertian Kepuasan

Kotler (1994:40) *satisfaction is the level of a person's felt state resulting from comparing a product's perceived performance (outcome) in relation to the person's expectation* (kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka atau kepuasan adalah suatu kondisi dimana keinginan orang lain terpenuhi sehingga unsur-unsur penting suatu pelayanan yaitu efisien dan efektif harus menjadi fokus perhatian. Sebaliknya, jika pelayanan tidak memuaskan maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak efektif dan efisien. Kotler menegaskan bahwa kepuasan terbentuk jika memenuhi beberapa unsur berikut ini yaitu:

- (a) *Realibility* (Keadalan). Kemampuan memberikan tindakan tepat, benar, dan sesuai dengan janji yang telah dibuatkan dan ditetapkan.

- (b) *Responsiveness* (ketanggapan). Kemampuan merespons berbagai situasi atau keadaan dengan cepat, tepat dan terukur.

- (c) *Assurance* (keyakinan). Kemampuan yang dimiliki seseorang untuk memberikan keyakinan terhadap berbagai masukan, kritik dari orang lain serta memberikan jaminan untuk melakukan tindakan aksi.

- (d) *Emphaty* (perhatian). Kemampuan seseorang memberikan sikap perhatian terhadap orang lain (*caring others*).

- (e) *Tangible* (nyata). Kemampuan untuk menunjukkan bukti nyata terhadap sesuatu yang perlu dibuktikan kebenarannya.

### Pembelajaran Bahasa Inggris Pariwisata

Pembelajaran bahasa Inggris mesti lebih ditekankan pada kompetensi komunikatif dimana kompetensi komunikatif adalah ketepatan (*appropriateness*) dalam memahami kode-kode sosial sebuah guyub tutur meliputi hak dan kewajiban, kaidah interaksi, bentuk kewenangan, dan kesukaan serta ruang diskusi mahasiswa difasilitasi oleh dosen (Nunn, 2005). Maka penting adanya kolaborasi dan kesamaan pemahaman dosen dan mahasiswa diperlukan dalam pembelajaran. Untuk mewujudkan ketercapaian hasil pembelajaran maka dosen diharapkan mampu merumuskan dan menyusun perencanaan pembelajaran, menyajikan materi pembelajaran, dan mengevaluasi hasil dan proses pembelajaran. Selain itu, pendekatan atau metode pembelajaran juga menjadi kunci utama ketercapaian tujuan pembelajaran bahasa Inggris. Penelitian Gadu, 2016 merekomendasikan bahwa pembelajaran bahasa Inggris untuk tujuan khusus Pariwisata lebih difokuskan pola pembelajaran yang Aktif, Atraktif, Interaktif, dan *komunikatif*. Pada konteks ini, pendekatan interakti-komunikatif dipandang sebagai pendekatan yang unggul dalam pembelajaran bahasa karena pendekatan komunikatif bentuk, fungsi dan makna bahasa



menjadi pertimbangan penting dalam pemakaiannya.

**Road Map Penelitian**



**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram pada program studi Vokasi Diploma Tiga Perhotelan dan Diploma Tiga Usaha Perjalanan Wisata dengan jumlah 53 orang responden. Waktu pelaksanaan penelitian pada bulan Juni tahun 2023. Pengumpulan data diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner kepuasan mahasiswa diukur dengan menggunakan langkah-langkah yaitu (1) skoring yaitu dengan memberikan skor pada masing-masing butir pertanyaan yang tersedia, (2) tabulasi dan analisis yaitu data kualitatif diubah menjadi kuantitatif dengan analisis statistic (persentase) menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{F \times 100}{N}$$

Keterangan :

- P = Angket Persentase
- F = Frekuensi Jawaban
- N = Banyaknya Responden

Penelitian ini terfokus pada satu variable kepuasan mahasiswa dengan merujuk pada 5 indikator kepuasan yaitu: (1) *Tangible* (bukti langsung), (2) *Realibility* (keandalan), (3) *Responsiveness* (daya tanggap), (4)

*assurance* (jaminan), dan (5) *Emphaty* (empati).

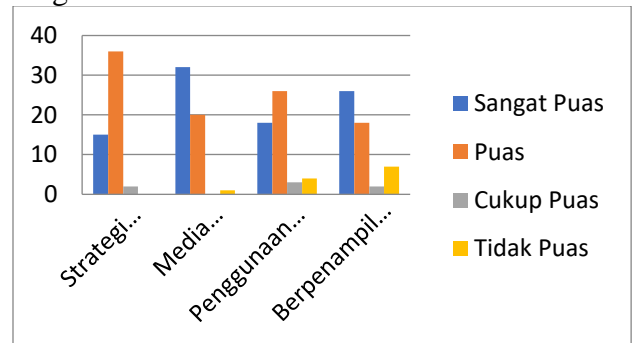
**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen dalam pembelajaran bahasa Inggris Profesi pada program studi Diploma Tiga Perhotelan dan Program Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram mendasar pada lima indicator kepuasan dengan meliputi:

**Bukti langsung (Tangible).**

Kondisi ini erat kaitannya dengan kondisi fisik yang langsung dialami dan dirasakan mahasiswa ketika pembelajaran berlangsung. Aspek-aspek penilaiannya meliputi; strategi pembelajaran, media pembelajaran, penggunaan ragam bahasa, dan penampilan fisik dosen.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti mendistribusikan frekuensi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen dalam pembelajaran bahasa Inggris profesi pada program studi Diploma Tiga Perhotelan dan Program Usaha Perjalanan Wisata STP Mataram pada unsur tangible terlihat pada diagram berikut ini.



Aspek	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas
Strategi Pembelajaran	15	36	2	0
Media pembelajaran	32	20	0	1
Penggunaan ragam bahasa yang tepat	18	26	3	4
Berpenampilan menarik	26	18	2	7
Rata-rata (%)	22,75	25	1,75	3

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari keseluruhan aspek pada

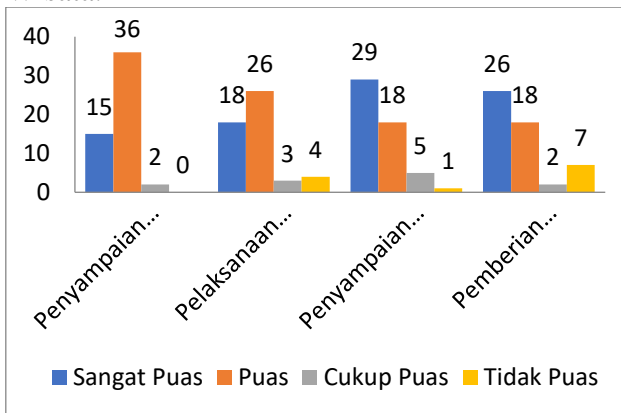


unsur *tangible* menunjukkan jumlah responden menyatakan **Puas** terhadap kinerja dosen Bahasa Inggris Profesi sebanyak 25% kemudian 22,75% menyatakan **Sangat Puas**. Resonden menyatakan **Cukup Puas** 1, 75% dan **Tidak Puas** berjumlah 3%. Jadi, dominasi responden menjawab **Puas** dengan strategi pembelajaran, media pembelajaran, ragam bahasa yang digunakan dan penampilan dosen dalam pembelajaran bahasa Inggris Profesi.

**Keandalan (Reability)**

Keandalan (*reability*) berkaitan dengan kemampuan dosen memberikan pelayanan yang tepat dan akurat kepada mahasiswa. Aspek-aspek penilaian pada unsur ini meliputi; penyampaian system dan tata tertib perkuliahan, perkuliahan sesuai jadwal, penyampaian materi pembelajaran, dan pemberian tugas dan umpan balik.

Berdasarkan hasil penelitian diagram berikut merepresentasikan distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen pada unsur reability pada mahasiswa Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram Program Studi Diploma Tiga Perhotelan dan Usaha Perjalanan Wisata.

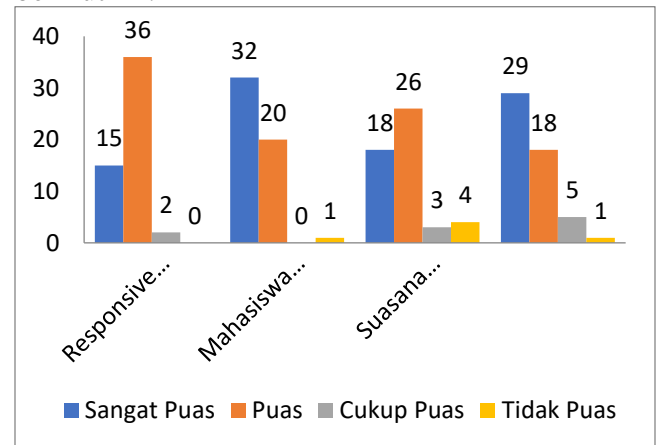


Aspek	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas
Penyampaian sistem dan tata tertib perkuliahan	15	36	2	0
Pelaksanaan perkuliahan sesuai jadwal	18	26	3	4
Penyampaian materi pembelajaran	29	18	5	1
Pemberian tugas dan umpan balik	26	18	2	7
	22	24,5	3	3

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari keseluruhan aspek pada unsur reability (penyampaian system dan tata tertib perkuliahan, perkuliahan sesuai jadwal, penyampaian materi pembelajaran, dan tugas dan umpan balik) menunjukkan jumlah responden menyatakan **Puas** terhadap kinerja dosen Bahasa Inggris Profesi sebanyak 24,5% kemudian 22% menyatakan **sangat puas**. Resonden menyatakan **cukup puas** 3% dan **tidak puas** berjumlah 3%. Dari aspek reability dominasi responden pada jawaban **puas** dengan pembelajaran bahasa Inggris Profesi.

**Daya tanggap (Responsiveness)**

Daya tanggap dimaksudkan sebagai bentuk respon atau kecepatan tindakan dari dosen membantu mahasiswa. Aspek-aspek penilaiannya meliputi: dosen responsif terhadap pertanyaan mahasiswa, dosen menumbuhkan motivasi belajar mahasiswa, dosen menumbuhkan suasana belajar yang menyenangkan, dosen membuka konsultasi terjadwal. Penelitian terkait kepuasan mahasiswa Program Studi Perhotelan dan Usaha Perjalanan Wisata terhadap kinerja dosen Bahasa Inggris Profesi ini kemudian hasilnya dipresentasikan dalam bentuk diagram berikut ini.



Aspek	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas
Responsive terhadap pertanyaan mahasiswa	15	36	2	0
Mahasiswa termotivasi	32	20	0	1
Suasana pembelajaran menyenangkan	18	26	3	4

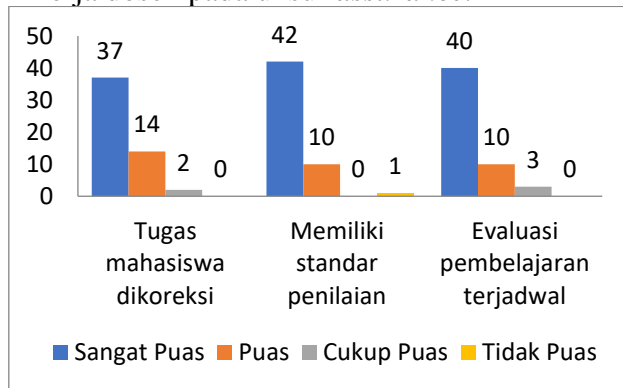


Konsultasi/bimbingan terjadwal	29	18	5	1
Rata-rata %	23,5	25	2,5	1,5

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari keseluruhan aspek pada unsur responsiveness (responsive terhadap pertanyaan mahasiswa, mahasiswa termotivasi, suasana pembelajaran, konsultasi terjadwal) menunjukkan jumlah responden menyatakan **puas** terhadap kinerja dosen Bahasa Inggris Profesi sebanyak 25% kemudian 23,5% menyatakan **sangat puas**. Responden menyatakan **cukup puas** 2,5% dan **tidak puas** berjumlah 1,5%. Dengan demikian pada aspek responsiveness jawaban responden didominasi dengan jawaban **puas** terhadap pembelajaran bahasa Inggris Profesi.

**Jaminanan (Assurance)**

Jaminanan (*assurance*) diartikan sebagai bukti tanggungjawab dan pelayanan dosen kepada mahasiswa. Indicator penilaiannya meliputi; tugas mahasiswa dikoreksi dan dikembalikan, memiliki standar penilaian, evaluasi pembelajaran terjawan dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti mempresentasikan dalam bentuk diagram terkait distribusi kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen pada unsur *assurance*.



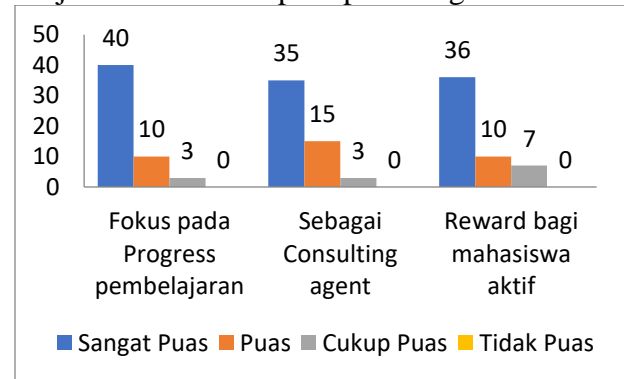
Aspek	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas
Tugas mahasiswa dikoreksi	37	14	2	0
Memiliki standar penilaian	42	10	0	1
Evaluasi pembelajaran terjadwal	40	10	3	0
	39,7	11,3	2,5	1,5

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari keseluruhan aspek pada unsur *assurance* (tugas mahasiswa dikoreksi, memiliki standar penilaian, evaluasi pembelajaran terjadwal dengan baik) menunjukkan jumlah responden menyatakan **sangat puas** terhadap kinerja dosen Bahasa Inggris Profesi sebanyak 39,7 % kemudian 11,3% menyatakan **puas**. Responden menyatakan **cukup puas** 1,7% dan **tidak puas** berjumlah 0,3%. Jadi, pada aspek assurance dominasi jawaban responden **sangat puas** dengan pembelajaran bahasa Inggris Profesi.

**Empathy (empati)**

*Empathy* (Empati) sikap dan perilaku dosen selama berinteraksi dengan mahasiswanya. Aspek penilaiannya meliputi: progress pembelajaran mahasiswa, dosen sebagai *consulting agent*, *reward* bagi mahasiswa yang aktif dalam pembelajaran.

Berdasarkan hasil penelitian, pada unsur empati peneliti mendistribusikan frekuensi kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen Bahasa Inggris Profesi Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram Program D3 Perhotelan dan Usaha Perjalanan Wisata seperti pada diagram berikut.



Aspek	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas
Fokus pada Progress pembelajaran	40	10	3	0
Sebagai Consulting agent	35	15	3	0
Reward bagi mahasiswa aktif	36	10	7	0
	37	11,3	4,33	0

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari keseluruhan aspek pada



unsur *assurance* (focus pada progress pembelajaran, consulting agent, reward bagi mahasiswa aktif dalam pembelajaran) menunjukkan jumlah responden menyatakan **sangat puas** terhadap kinerja dosen Bahasa Inggris Profesi sebanyak 37 % kemudian 11,7% menyatakan **puas**. Responden menyatakan **cukup puas** 4, 3% dan **tidak puas** berjumlah 0%. Jadi, dapat dikatakan bahwa mayoritas responden menjawab **sangat puas** dengan pembelajaran bahasa Inggris Profesi.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti merumuskan kesimpulan sebagai berikut:

- (1) Pada unsur Tangible atau bukti langsung sebanyak 25% mahasiswa merasa puas kemudian 22,75% menyatakan sangat puas sedangkan mahasiswa menyatakan cukup puas 1, 75% dan tidak puas berjumlah 3%.
- (2) Unsur reability (penyampaian system dan tata tertib perkuliahan, perkuliahan sesuai jadwal, penyampaian materi pembelajaran, dan tugas dan umpan balik) menunjukkan jumlah responden menyatakan puas terhadap kinerja dosen Bahasa Inggris Profesi sebanyak 24,5% kemudian 22% menyatakan sangat puas. Responden menyatakan cukup puas 3% dan tidak puas berjumlah 3%.
- (3) Unsur responsiveness (responsif terhadap pertanyaan mahasiswa, mahasiswa termotivasi, suasana pembelajaran, konsultasi terjadwal) menunjukkan jumlah responden menyatakan puas terhadap kinerja dosen Bahasa Inggris Profesi sebanyak 25% kemudian 23,5% menyatakan sangat puas. Responden menyatakan cukup puas 2,5% dan tidak puas berjumlah 1,5%.
- (4) Unsur *assurance* (tugas mahasiswa dikoreksi, memiliki standar penilaian, evaluasi pembelajaran terjadwal dengan baik) menunjukkan jumlah responden

menyatakan sangat puas terhadap kinerja dosen Bahasa Inggris Profesi sebanyak 39,7 % kemudian 11,3% menyatakan puas. Responden menyatakan cukup puas 1,7% dan tidak puas berjumlah 0,3%.

- (5) Unsur *Emphaty* (focus pada progress pembelajaran, consulting agent, reward bagi mahasiswa aktif dalam pembelajaran) menunjukkan jumlah responden menyatakan sangat puas terhadap kinerja dosen Bahasa Inggris Profesi sebanyak 37 % kemudian 11,7% menyatakan puas. Responden menyatakan cukup puas 4,3% dan tidak puas berjumlah 0%.

### Saran

Kemudian dari hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyarankan beberapa poin terkait yaitu perlu ada penguatan pada strategi pembelajaran, pastikan menggunakan ragam bahasa yang santun dan sesuai, penguasaan media pembelajaran, dipastikan penyampaian system perkuliahan diawal, perkuliahan dilaksanakan terjadwal, responsif terhadap pertanyaan mahasiswa, menciptakan suasana pembelajaran menyenangkan.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Crystal, D. 1997. *English as a Global Language*. Cambridge: Cambridge University Press
- [2] Gadu, Primus (2022). *English Tracing New Students Level on Speaking Skill Pada Program Studi D3 Perhotelan Dan Perjalanan Wisata Tahun Akademik 2020/2021 Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram*. Media Bina Ilmiah. Volume. 17 No.7 <http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI>.
- [3] Gadu, 2016. *Model Pembelajaran bahasa Inggris Hospitality Interaktif Komunikatif pada mahasiswa STP Mataram STP tahun akademik 2013/2014*". Vol.10 No.2 Februari 2016.



- ISSN-1978-3787. Media Bina Ilmiah:  
Mataram
- [4] Fathurrahim. 2022. *Tingkat Kepuasan Stakeholders/Users (Industri Pariwisata) Terhadap Lulusan Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram.*
- [5] Kotler, Philip, 2000. *Marketing Management*, Prentice Hall. Inc
- [6] Ulfa, Maria. 2013. *Analisis Tingkat kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Dalam Pembelajaran Pada program Studi Pendidikan Ekonomi Univeristas Riau.* Downloaded Monday, 15 Oktober 2023. <http://repository.unri.ac.id:80/handle/123456789/1214>
- [7] Sirin Nunn. 2005. "Competence and Teaching English as An International Language" Volume 7: ASIAN EFL Journal. |