

ABSTRACT

Gambrinus German Pub and Restaurant adalah salah satu restoran di Bandung yang banyak dikunjungi wisatawan dalam negeri maupun wisatawan manca negara. Restoran ini tidak hanya menyajikan menu Eropa saja tetapi juga menu India. Oleh karena hampir seluruh pengunjung yang datang ke restoran ini adalah wisatawan manca negara, maka kemampuan berbahasa Inggris dari para pramusajinya sangat diperlukan.

Oleh sebab itu, sangatlah penting bagi para pramusaji untuk dapat berbicara menggunakan bahasa Inggris dan mendengarkan pesanan para tamu yang berbahasa Inggris. Dengan memiliki kemampuan berbahasa Inggris, pramusaji dituntut untuk dapat mengerti pesanan dari para pelanggannya.

Akan tetapi, hampir seluruh pramusaji di restoran ini tidak memiliki kemampuan berbahasa Inggris. Hal ini dapat menyebabkan para pelanggan merasa kecewa dengan pelayanan di restoran ini. Hal ini tentu saja berdampak negatif bagi restoran.

Oleh karena itu, pada tugas akhir yang berjudul "*Improving the Service Quality at Gambrinus German Pub and Restaurant by Mastering Speaking and Listening Skill*", saya akan memberikan beberapa solusi untuk mengatasi masalah-masalah yang berkaitan dengan penggunaan bahasa Inggris. Saya juga berharap solusi yang saya berikan ini dapat bermanfaat untuk para pramusaji dan juga untuk restoran ini.

TABLE OF CONTENTS

ABSTRACT.....	i
DECLARATION OF ORIGINALITY.....	ii
ACKNOWLEDGEMENTS.....	iii
TABLE OF CONTENTS.....	iv
CHAPTER 1 : INTRODUCTION.....	1
A. Background of the Study.....	1
B. Identification of the Problem.....	2
C. Objectives and Benefits of the Study.....	3
D. Description of the Institution.....	3
E. Limitations of the Study.....	4
F. Organization & Method of the Term Paper.....	4
CHAPTER 2 : PROBLEM ANALYSIS.....	6
CHAPTER 3 : POTENTIAL SOLUTIONS.....	9
CHAPTER 4 : CONCLUSIONS.....	12
BIBLIOGRAPHY	
APPENDIX	