

## ABSTRACT

Gambrinus German Pub and Restaurant adalah salah satu restoran yang banyak dikunjungi wisatawan asing maupun domestik. Karena banyaknya pelanggan asing, maka kemampuan berbahasa Inggris sangat diperlukan demi kelancaran komunikasi antara pramusaji dan pelanggan. Para pramusaji harus dapat memberi saran tentang menu, menghadapi keluhan, dan menawarkan bantuan dalam Bahasa Inggris kepada tamu asing.

Selain itu, menu di restoran ini ditulis dalam bahasa Inggris agar pelanggan asing dapat dengan mudah mengerti menu makanan dan minuman yang tersedia. Para pramusaji diharapkan untuk menguasai kosa kata Bahasa Inggris yang biasa digunakan untuk melayani tamu, termasuk untuk menyambut tamu, menerima keluhan, memberi saran menu, dan sebagainya. Para pelanggan lokal, terutama yang kurang menguasai bahasa Inggris, seringkali menemukan kesulitan dalam memesan makanan atau minuman karena kurang paham menu yang tertulis dalam bahasa Inggris. Dalam hal ini, para pramusaji dituntut untuk menguasai Bahasa Inggris, terutama menguasai kosakata yang terdapat dalam menu dan mampu menjelaskannya.

Maka dari itu, pada tugas akhir yang berjudul "Improving The Vocabulary of The Waitresses at Gambrinus German Pub and Restaurant to Build Good Communication with The Guests", saya menganalisa beberapa solusi untuk meningkatkan kemampuan kosa kata para pramusaji untuk membangun komunikasi yang baik dengan para tamu. Solusinya yaitu dengan belajar lewat film dan lagu, lewat buku, dan dengan menggunakan *flash cards* yang dituliskan kosa kata yang didapat dari internet. Berdasarkan analisa perbandingan efek positif dan negatif, maka solusi terbaik adalah gabungan belajar kosa kata dari buku dan internet, dan membuatnya menjadi *flash cards*.

## TABLE OF CONTENTS

ABSTRACT.....	i
DECLARATION OF ORIGINALITY .....	ii
ACKNOWLEDGEMENTS .....	iii
TABLE OF CONTENTS .....	iv
CHAPTER I: INTRODUCTION .....	1
A.    Background of the Study .....	1
B.    Statement of the Problem .....	2
C.    Objectives and Benefits of the Study .....	2
D.    Description of the Institution .....	3
E.    Limitations and Method of the Study .....	3
F.    Organization of the Term Paper .....	4
CHAPTER II: PROBLEM ANALYSIS .....	5
CHAPTER III: POTENTIAL SOLUTIONS .....	8
CHAPTER IV: CONCLUSION .....	12
BIBLIOGRAPHY	
APPENDIX	