

ABSTRACT

Tugas akhir ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan program D3 Bahasa Inggris Fakultas Sastra, Universitas Kristen Maranatha. Gambrinus Restaurant and Curry Kitchen sendiri adalah merupakan salah satu restoran yang terdapat di kota Bandung yang menyediakan berbagai macam makanan dari Eropa, Jerman dan India sehingga tidak hanya diminati oleh wisatawan dalam negeri tetapi juga pengunjung dari berbagai negara lain. Oleh karena itu sebagai salah satu pramusaji yang bekerja di Gambrinus Restaurant saya diharapkan dapat melayani tamu dengan baik dan benar di restoran internasional ini.

Dalam tugas akhir ini digambarkan beberapa permasalahan dan solusinya dalam melayani pengunjung selama saya magang di Gambrinus Restaurant. Hal ini dikarenakan oleh keterbatasan saya yang tidak mempunyai pengalaman bekerja sebagai seorang pramusaji restoran sebelumnya dan tidak mengerti apa yang harus dilakukan sebagai seorang pramusaji restoran.

Oleh hal tersebut saya akan memilih satu solusi untuk melayani tamu dengan benar termasuk cara menghadapi keluhan para pengunjung. sehingga dapat memudahkan saya untuk menjadi pramusaji yang benar.

TABLE OF CONTENTS

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