**DAFTAR ISI**

LEMBAR JUDUL

LEMBAR PERSYARATAN GELAR i

LEMBAR PERSETUJUAN ii

LEMBAR PENGESAHAN iii

LEMBAR PERNYATAAN iv

BIOGRAFI v

ABSTRAK vi

ABSTRACT vii

KATA PENGANTAR viii

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR xiii

DAFTAR LAMPIRAN xiiii

BAB I PENDAHULUAN 1

* 1. Latar Belakang 1
  2. Rumusan Masalah 2
  3. Tujuan Penelitian 2
  4. Manfaat Penelitian 2

1.4.1 Manfaat Teoretis 3

1.4.2 Manfaat Praktis 3

BAB II KAJIAN PUSTAKA 4

2.1 Landasan Teori 4

2.1.1 Hotel 4

2.1.2 Restoran 6

2.1.3 Bahasa Inggris 8

2.1.4 Penguasaan 8

2.1.5 Pramusaji (*Waiter* dan *Waitress)* 9

BAB III METODE PENELITIAN 12

* 1. Jenis Penelitian 12
  2. Lokasi dan Waktu Penelitian 12
  3. Jenis dan Sumber Data 12
  4. Metode Pengumpulan Data 13
  5. Metode Analisis Data 14

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 15

1. Gambaran Umum Objek 15
   * 1. Sejarah Singkat Perusahaan *Accor* 15

4.1.2 Sejarah Novotel Manado 16

* 1. Hasil dan Pembahasan 22

4.2.1 Hasil Observasi 24

4.2.2 Hasil Wawancara 26

BAB V PENUTUP 31

* 1. Kesimpulan 31
  2. Saran 31

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN