

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
INTISARI.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR ISTILAH.....	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Tinjauan Pustaka.....	5
1.7 Landasan Teori.....	9
1.8 Metode Penelitian.....	13
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	
2.1 Letak/Alamat.....	19
2.2 Gambaran Umum.....	20
2.2.1 Sejarah.....	20
2.2.2 Profil.....	21

2.2.3	Visi & Misi.....	22
2.2.4	Fasilitas.....	23
2.2.5	Struktur Organisasi.....	29

BAB III PEMBAHASAN

3.1	Kemampuan Bahasa Inggris Karyawan dalam Memberikan Pelayanan kepada Tamu Mancanegara di GQ Hotel Yogyakarta.....	30
3.2	Kurangnya Minat Karyawan GQ Hotel Yogyakarta untuk Memperdalam Kemampuan Bahasa Inggris.....	36
3.3	Solusi Efektif untuk Meningkatkan Kemampuan Bahasa Inggris Karyawan GQ Hotel Yogyakarta.....	41

BAB IV PENUTUP

4.1	Kesimpulan.....	47
4.2	Saran.....	48

DAFTAR PUSTAKA.....	50
---------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR ISTILAH

<i>Check In</i>	: Tamu memasuki kamar hotel
<i>Check Out</i>	: Tamu meninggalkan kamar hotel
<i>Front Office</i>	: Karyawan yang berada di bagian depan dari hotel
<i>Food & Beverage Service</i>	: Pelayanan restoran hotel
<i>Housekeeping</i>	: departemen yang merawat, memelihara dan membersihkan hotel
<i>Bellboy</i>	: petugas yang membantu tamu hotel di bagian depan
<i>Lobby</i>	: Ruang utama hotel
<i>Guest Relation Officer</i>	: staff khusus untuk melayani tamu VIP
Resepsionis	: karyawan yang berada di bagian depan (FO)
<i>Waiter</i>	: pelayan hotel (laki-laki)
<i>Waitress</i>	: pelayan hotel (perempuan)
<i>Public Attendant</i>	: Petugas yang membersihkan seluruh bagian hotel kecuali kamar
<i>Room Attendant</i>	: Petugas yang membersihkan kamar hotel

DAFTAR SINGKATAN

HRD	: Human Resource Development
HRDM	: Human Resource Development Manager
FO	: Front Office
FBS	: Food & Beverage Service
HK	: Housekeeping
BPS	: Badan Pusat Statistik

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ruang Pertemuan GQ Hotel Yogyakarta.....	26
Tabel 3.1 Tingkat Kemampuan Bahasa Inggris Karyawan.....	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Lokasi GQ Hotel Yogyakarta.....	19
Gambar 2.2 Logo GQ Hotel Yogyakarta.....	20
Gambar 2.3 Visi & Misi GQ Hotel Yogyakarta.....	22