

## **ABSTRAK**

**Mashur Malambae, Nim. 331310015. Persepsi Tamu Asing Terhadap Kemampuan Berbahasa Inggris Karyawan Restoran Lotus Dalam Melayani Tamu Asing Di Hotel Maqna Gorontalo.** Tugas Akhir, Konsentrasi Perhotelan, Jurusan DIII Pariwisata, Fakultas Sastra dan Budaya, Universitas Negri Gorontalo. 2015. Di bawah bimbingan Ibu Poppy Arnold Kadir, SE.,MM.Par selaku pembimbing I dan Bapak Krishna Anugrah,MM.,M.Par selaku pembimbing II

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kemampuan berbahasa Inggris karyawan restoran Lotus dalam melayani tamu asing di Hotel Maqna Gorontalo.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data deskriptif kualitatif yang dimana peneliti terlibat langsung di lapangan sehingga data yang di kumpulkan benar-benar akurat yang sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian ini. Responden dalam penelitian ini adalah Tamu Asing Restoran Lotus, Karyawan Restoran Lotus , dan Manajemen Hotel Maqna Gorontalo. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan pembagian kuesioner

Hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kemampuan berbahasa Inggris karyawan restoran Lotus dalam melayani tamu asing masih sangat kurang. Dari pihak manajemen sudah mengadakan latihan terhadap karyawan, namun minat dari karyawan restoran Lotus masih kurang dalam mengikuti pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris agar bisa melayani tamu asing. Hal ini penulis peroleh berdasarkan hasil kuesioner terhadap tamu Asing, wawancara terhadap karyawan restoran Lotus dan pihak manajemen hotel.

**Kata Kunci : Persepsi, Karyawan, Kemampuan, Bahasa Inggris, Pelatihan**