



APPENDIX

Interview list table

Table 8. Interviews list

No.	Pertanyaan Wawancara
1.	Jenis keluhan apa saja yang ditangani oleh resepsionis di Bali Mandira Beach Resort and Spa?
2.	Fungsi bahasa dan ungkapan apa saja yang digunakan oleh resepsionis di Bali Mandira Beach Resort and Spa dalam menangani keluhan?
3.	Jenis kesalahan tata bahasa apa saja yang sering dilakukan oleh resepsionis di Bali Mandira Beach Resort and Spa?



LIST OF TABLES



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
Jalan A.Yani No. 67 Singaraja Bali Kode Pos 81116
Telepon (0362) 21541 Fax. (0362) 27561
Laman: fbs.undiksha.ac.id

Nomor : 2632 /UN48.7.1/ TA.00.03/2025 4 Juni 2025
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Yth.
HRD Hotel Bali Mandira Beach, Resort, and Spa.
Di Jalan Padma No.2 , Legian Bali

Dalam rangka pengumpulan data untuk menyelesaikan Skripsi/Tugas Akhir, dengan hormat kami mohon agar Bapak/Ibu mengizinkan mahasiswa di bawah ini :

Nama	: HANAMIKA RUSLI
NIM	: 2252013018
Jurusan	: Bahasa Asing
Program Studi	: Bahasa Inggris Untuk Komunikasi Bisnis Dan Profesional
Jenjang	: D4
Tahun Akademik	: 2024/2025
Judul	: LANGUAGE FUNCTIONS AND EXPRESSIONS USED IN HANDLING COMPLAINTS BY FRONT OFFICE STAFF OF BALI MANDIRA BEACH, RESORT, AND SPA.

untuk mencari data yang diperlukan pada institusi yang Bapak/Ibu pimpin. perhatian dan bantuan Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan I,



Ni Luh Putu Eka Sulistia Dewi
NIP. 198104192006042002

Tembusan :

1. Dekan FBS Undiksha Singaraja
2. Koorprodi Bahasa Inggris Untuk Komunikasi Bisnis Dan Profesional
3. Sub Bagian Pendidikan FBS



Catatan :

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini tertanda ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BsrE Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan *qr code* yang telah tersedia

Figure 1 Permission Letter



Figure 2 Documentation during intrview with the Receptionists



AUTHOR' BIOGRAPY



Hanamika Rusli was born in Denpasar village on September 23, 2003. She is the first daughter of Mr. Rusli Pruwadi dan Mrs. Yuli Santini. The author is an Indonesian citizen and a Muslim. She currently lives in Banjar Tegal, Kubutambahan Village, Kubutambahan Sub-district, Buleleng Regency. The author began her formal

education at SD Negeri Tapen and graduated in 2015. She continued her studies at SMP Negeri 40 Purworejo and completed her education in 2018. Then, she pursued her secondary education at SMA Negeri 10 Purworejo, majoring in Language Department, and graduated in 2021. Afterward, she continued her higher education at Ganesha University of Education (Universitas Pendidikan Ganesha), majoring in Applied Bachelor's in English for Business and Professional Communication. As a requirement for obtaining her Bachelor of Applied degree, she completed a final thesis entitled **<LANGUAGE FUNCTIONS AND EXPRESSIONS IN HANDLING COMPLAINT: AN ANALYSIS OF GRAMMAR USED BY RECEPTIONISTS AT BALI MANDIRA BEACH RESORT AND SPA.**

