

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil penulisan ini menunjukkan bahwa *Housekeeping Departemen* mempunyai peran yang sangat penting terhadap kenyamanan para tamu , dengan berbagai upaya pelayanan pembersihan kamar yang telah dilakukan *Room Attendant*, semua *Room Attendant*, Hotel Amaris Margorejo Surabaya mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP yang sudah diterapkan dengan maksimal, dan para tamu mengatakan puas dengan pelayanan dan kebersihan kamar yang ada di Hotel tersebut.

B. Saran

Dengan memperhatikan kesimpulan diatas maka dapat diambil saran sebagai berikut :

Hotel Amaris Margorejo Surabaya harus mempertahankan standard pelayanan SOP yang ada guna meningkatkan pelayanan kepada tamu yang ada di Hotel Amaris Margorejo Surabaya sehingga, Hotel Amaris tetap menjadi hotel *budget* pilihan di kawasan Jemursari Surabaya.