

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Kualitas pelayanan *Roomboy/ roommid* di Hotel Ibis Rajawali Surabaya yaitu *roomboy* telah bekerja sesuai dengan *standart* yang telah diinginkan dan fasilitas atau peralatan yang lengkap mempermudah dalam bekerja dan melayani tamu dengan cepat. Penulis mengadakan *surve* dengan membagikan kuesioner ketamu selama satu minggu di Hotel Ibis Rajawali Surabaya untuk mengetahui nilai rata-rata jawaban tamu, nilai pelayanan *roomboy/roommid* yaitu harapan tamu 3,16% dan kenyataan tamu 4,00%. Karyawan Ibis Rajawali Hotel Surabaya sangatlah konsisten dalam bekerja yaitu mengikuti peraturan dan prosedur didalam hotel.

5.2 Saran

1. Untuk meningkatkan kualitas *roomboy/ roommid* di hotel Ibis maka sebaiknya setiap karyawan maupun *training* memiliki kemampuan dan pendidikan yang berhubungan dengan *hospitality* sehingga setiap operasionalnya dapat berjalan lancar. Hal ini bisa diperoleh dengan cara diberikan *training* dan setiap sebelum bekerja hendaknya selalu *briefing* kepada para karyawan sebelum masuk kerja.
2. Untuk mengukur kualitas *roomboy/ roommid* bisa diatasi dengan cara membagikan kuesioner kepada para tamu yang bermalam ke Hotel Ibis

Surabaya minimal seminggu 1 kali sehingga bisa dijadikan tolak ukur untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasa kurang.