

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan.**

Penerapan SOP pelayanan yang dijalankan oleh gelato bar sesuai yang diinginkan oleh management, sehingga Gelato Bar *Restaurant* Surabaya tidak diragukan lagi karena penulis terjun langsung dan mendapat data kepuasan yang maksimal. Dari awal pintu masuk, tamu sudah mendapat *greeting* dan senyuman karyawan sehingga tamu merasa dihargai, karyawan tetap menggunakan *profesional skill* mereka untuk memberikan pelayanan yang sempurna agar tamu tidak kecewa dan memberikan komplain kepada Gelato Bar *Restaurant* Surabaya. Jadi penulis menyimpulkan pelayanan di Gelato Bar *Restaurant* Surabaya sudah memenuhi *standart cafe*. .

#### **5.2 Saran-saran.**

1. *waiter / ss* dalam menerapkan SOP pelayanan harus ditingkatkan lagi, supaya apa yang diinginkan oleh *manager* sudah mencapai target.
2. *Standart Operasionalnya* sudah memungkinkan Gelato Bar *Restaurant* Surabaya untuk menjadi lebih memenuhi *standart operasional*, sehingga penulis dapat menyimpulkan bahwa *standart operasional* di Gelato Bar *Restaurant* sudah baik