

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari uraian diatas, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut: Hotel Santika Surabaya merupakan hotel berbintang tiga dengan 10 lantai. Kamar yang tersedia berjumlah 124 buah kamar, yang terdiri dari 48 buah kamar superior, 48 buah kamar deluxe, 5 buah kamar business suite, 18 kamar executive suite, dan satu buah kamar yang diberi nama Presidential suite.

Restoran Mekarsari menerapkan strategi dengan meningkatkan mutu dan standart pelayanan, mutu produk dan juga menciptakan menu-menu special untuk event-event tertentu dengan harapan semua hal tersebut diatas dapat membuat pelanggan yang datang berkunjung merasakan bahwa kebutuhan dan keinginannya selama berada di Restoran Mekarsari Hotel Santika Surabaya dapat dipenuhi dengan baik. Oleh karena itu sangatlah penting untuk menjaga **kualitas serta standart pelayanan yang ada di restoran Mekarsari demi memuaskan pelanggan dan meningkatkan pendapatan restoran tersebut.**

5.2 Saran

Dari uraian dan kesimpulan yang tertera diatas penulis akan mencoba memberikan sedikit saran yang mungkin bisa dipakai sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memajukan Hotel Santika Surabaya khususnya pada department Food and Beverage, sebagai berikut :

1. Hendaknya menambah atau memperbaharui semua jenis peralatan baik di restoran, room service, pelayanan sesuai dengan yang diharapkan.
2. Hendaknya lebih ditekankan lagi dengan adanya pembagian tugas sesuai dengan tugasnya masing-masing guna meningkatkan kelancaran pelayanan terhadap tamu.
3. Menciptakan keakraban, dan rasa harmonis dalam bekerja sehingga rasa nyaman tercipta antar atasan dengan bawahan dan juga antar karyawan dengan pelanggan.
4. Melakukan pendekatan secara psikologi baik antara atasan dan bawahan agar terjalin hubungan yang baik