

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Bab ini merupakan bab terakhir dalam pembahasan proyek akhir ini yang berisikan kesimpulan dan saran. Adapun kesimpulan dan saran yang dapat penulis utarakan adalah sebagai berikut:

#### **5. 1 Kesimpulan.**

Dari semua data yang telah penulis susun sehingga menjadi sebuah Proyek Akhir maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut : New Royal Restaurant Surabaya merupakan restoran yang menyajikan makanan Chinese dimana para waiter / waitress mengenakan seragam yang sesuai dengan negara Chinese sehingga para tamu merasa seperti benar – benar berada di Negara tersebut.

New Royal Restaurant Surabaya menerapkan standar operasional prosedur dengan meningkatkan mutu dan standar 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 New Royal Restaurant Surabaya dapat dipenuhi dengan baik.

New Royal Restaurant Surabaya menyadari bahwa pelanggan adalah komponen – komponen yang sangat penting bagi kelangsungan hidup dari suatu restoran, dengan memanjakan pelanggan yang datang diharapkan pelanggan tersebut akan bercerita kepada koleganya bahwa selama berada di New Royal Restaurant Surabaya sangat menyenangkan. Oleh karena itu, sangatlah penting untuk menjaga

kualitas serta menerapkan standar operasional prosedur yang ada di New Royal Restaurant Surabaya demi memuaskan pelanggan dan dapat meningkatkan pendapatan restoran tersebut.

Pentingnya kerjasama dengan bagian pemasaran atau marketing guna memasarkan produk yang dikeluarkan dengan melalui media cetak, elektronik dan spanduk yang terpasang didepan New Royal Restaurant Surabaya merupakan strategi untuk menjaring pelanggan yang sangat diharapkan dapat mencapai sasaran untuk membuat konsumen datang ke restoran serta mencoba produk yang ditawarkan kemudian diharapkan akan menjadi pelanggan tetap.

## **5. 2 Saran.**

Dari kesimpulan dan Proyek Akhir yang telah penulis buat tentu masih ada kelemahannya dan begitu pula pada restoran terutama di New Royal Restaurant dimana penulis melakukan *survey* dan di NSC dimana penulis mendapatkan ilmu tentang dunia perhotelan, maka penulis memberikan saran untuk kedua pihak yang berjasa banyak pada penulis.

Untuk New Royal Restaurant :

1. Sangat diharapkan untuk lebih menerapkan standar operasional prosedur guna menunjang operasional.
2. Selalu menjalin kerjasama antar karyawan New Royal Restaurant sehingga tidak sering terjadi miss communication..
3. Hendaknya lebih ditekankan lagi dengan adanya pembagian tugas sesuai dengan tugasnya masing – masing guna meningkatkan kelancaran pelayanan terhadap tamu.

Untuk NSC :

1. Sangat diharapkan peran aktif kerjasama antara pihak kampus Politeknik NSC Surabaya dengan pihak New Royal Restaurant Surabaya.
2. Pihak kampus perlu lebih memantau perkembangan kemampuan serta keterampilan mahasiswa / mahasiswi sebelum melaksanakan On the Job Training.
3. Perlu adanya pembekalan diri terhadap mahasiswa / mahasiswi agar tidak terlalu sulit untuk menyesuaikan diri dengan dunia kerja.