BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

Dari rumusan masalah yang diambil dan yang mendasari penulisan ini, maka dapat disimpulkan bahwa peranan *room attendant* juga sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan prima terhadap *guest*, terutama *repeater guest*. Upaya-upaya yang dilakukan oleh *room attendant* antara lain adalah: menjaga kebersihan kamar sesuai dengan deskripsi kerja dengan tambahan melaksanakan *daily project* dan *general cleaning*, memperhatikan faktor 3S (Senyum, Sapa, Salam), memberikan *fruit platter* ataupun *snack* dari pihak hotel untuk *repeater guest* yang berulang tahun, memberikan pelayanan melipat handuk (*towel art*).

Dari persentase kepuasan *repeater guest* dengan pelayanan prima yang diberikan oleh *room attendant* dilihat dari keenam faktor yang dikembangkan oleh Atep Adya Barata dari budaya pelayanan prima, maka dari masing-masing tingkat kepuasan diperoleh rata-rata antara lain: 23% *repeater guest* mengatakan sangat puas, 59% mengatakan puas, 17% mengatakan cukup puas, 1% mengatakan tidak puas, serta tidak ada yang mengatakan sangat tidak puas.

B. Saran

Pada penulisan ini, penulis mempunyai saran untuk meningkatkan pelayanan prima secara profesional, dengan melakukan pelatihan (training) misalnya kepada seluruh karyawan (staff) hotel.

Contoh pelatihan keterampilan *folding towel* untuk *room attendant*, pelatihan bagaimana cara menangani tamu yang memberikan komplain, pelatihan bahasa asing (misal, bahasa Inggris), dan lain sebagainya. Yang mana nanti pelatihan-pelatihan tersebut dapat diaplikasikan pada kamarkamar tamu, misalnya *folding towel*, terutama untuk kamar-kamar *repeater guest*.



Gambar 4.1 Folding Towel

Room attendant juga diharapkan mampu menjaga keramahtamahan serta kepekaan dalam memberikan bantuan kepada tamu, dan disiplin kerja. Karena hal-hal tersebut diatas merupakan beberapa faktor penting untuk mendatangkan kembali para tamu untuk menginap di hotel.

Yang tidak kalah penting yaitu meningkatkan rasa kekeluargaan yang sudah terjalin oleh semua karyawan Hotel 88 Embong Kenongo

Surabaya, agar semakin erat dan nantinya dapat bermanfaat dalam memberikan pelayanan prima kepada para tamu hotel.